



**MOBİL BANKACILIK KULLANIM TALEBİNİ
ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI:
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

Ayhan KORKULU

**Yüksek Lisans Tezi
İktisat Anabilim Dalı
Prof.Dr. Yusuf AKAN**

2017

Her Hakkı Saklıdır

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI

Ayhan KORKULU

MOBİL BANKACILIK KULLANIM TALEBİNİ ETKİLEYEN
FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI: ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Prof. Dr. Yusuf AKAN

ERZURUM-2017



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ BEYAN FORMU



13/07/2017

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum " **Mobil Bankacılık Kullanım Talebini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması: Atatürk Üniversitesi Örneği** " adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- ☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim/Raporum sadece Atatürk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☒ Tezimin/Raporumun 1 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

13/07/2017


Ayhan KORKULU



**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Prof. Dr. Yusuf AKAN danışmanlığında, Ayhan KORKULU tarafından hazırlanan bu çalışma 13/07/2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından İktisat Teorisi Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Yusuf AKAN

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Ergün AKTÜRK

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Hüseyin DAŞTAN

İmza:

İmza:

İmza:

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. 13/07/2017

Prof. Dr. Mehmet TÖRENEK
Enstitü Müdürü

F-85/01/21.10.2016

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	VII
ABSTRACT	VIII
KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ	IX
TABLolar DİZİNİ	X
ŞEKİLLER DİZİNİ	XIV
ÖNSÖZ.....	XVII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK BANKACILIK

1.1. ELEKTRONİK BANKACILIĞIN TANIMI	3
1.2. ELEKTRONİK BANKACILIĞIN AMAÇLARI	3
1.3. TÜRKİYE’DE BAŞLICA ELEKTRONİK BANKACILIK HİZMETLERİ.....	4
1.3.1. Elektronik Fon Transferi(EFT)	5
1.3.2. Uluslararası Para Transferi(SWIFT)	8
1.3.3. Elektronik Satış Noktası Terminalleri (Point of Sale-POS).....	9
1.3.4. Otomatik Vezne Makineleri(ATM).....	11
1.3.5. Elektronik Çek Takas Sistemi	12
1.3.6. Kredi Kartı ve Banka Kartı	14
1.3.7. Telefon Bankacılığı	16
1.3.8. İnternet Bankacılığı	17
1.3.9. Kioks (Kabin) Bankacılığı ve Görüntülü İşlem Merkezleri	20
1.3.10. Televizyon Bankacılığı.....	21
1.3.11. Ev ve Ofis Bankacılığı	21
1.3.12. Mobil Bankacılık	22

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BANKACILIKTA RİSK VE YÖNETİMİ

2.1. RİSK KAYNAKLARI	27
2.1.1. Bilgi Sistemlerinde Yapılan Yeni Proje Riski ve Yönetimi	27
2.1.2. Destek Hizmet Alım Riski ve Yönetimi.....	28
2.1.3. Yeni Teknoloji ve Pazar Riski ve Yönetimi.....	28
2.1.4. Kimlik Doğrulama Riski ve Yönetimi	28
2.1.5. Yetkilendirme Riski ve Yönetimi.....	29
2.1.6. Veri Gizliliği Riski ve Yönetimi	30
2.1.7. Müşterilerin Bilgilendirilmesi Riski ve Yönetimi.....	30
2.1.8. Müşteri Bilgilerinin Mahremiyeti Riski ve Yönetimi	30
2.1.9. Kara Para Aklama Riski ve Yönetimi	31
2.1.10. Kredi Riski ve Yönetimi.....	31
2.2. LİTERATÜR ÖZETİ	32

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MOBİL BANKACILIK KULLANIM TALEBİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	39
3.2. ANKETİN TASARLANMASI.....	40
3.3. ANAKÜTLE VE ÖRNEK HACMİNİN BELİRLENMESİ	41
3.4. MATERYAL VE METOT	42
3.5. MOBİL BANKACILIK KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN TESPİTİNDE KULLANILAN ÖRNEKLEM ÖZELLİKLERİ	42
3.5.1. Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Dağılımı	42
3.5.2. Medeni Duruma Göre Katılımcıların Dağılım	43

3.5.3. Yaşlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	44
3.5.4. Ailedeki Kişi Sayılarına Göre Katılımcıların Dağılımı.....	45
3.5.5. Ailedeki Çocuk Sayılarına Göre Katılımcıların Dağılım	46
3.5.6. Aylık Gelirlerine Göre Katılımcıların Dağılımı	47
3.5.7. Akademik Unvanlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	48
3.5.8. Mevduatın Olup Olmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı	49
3.5.9. Mevduat Tutar Aralıklarına Göre Katılımcıların Dağılım	50
3.5.10. Bireysel Kredi Bulunup Bulunmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı	51
3.5.11. Kredi Kartı Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı.....	52
3.5.12. Kredili Mevduat Hesabı, Avans Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı.....	53
3.5.13. İnternet Bankacılığı Kullanımına Göre Katılımcıların Dağılımı.....	54
3.5.14. İnternet Bankacılığı Memnuniyet Dağılımı.....	55
3.5.15. Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Sahipliği.....	56
3.5.16. Mobil Bankacılık Kullanımlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	57
3.5.17. Kullanıcıların Mobil Bankacılık Memnuniyet Dağılımı	58
3.5.18. Mobil Bankacılık Kullanırken Yaşanılan Problem Durumu	59
3.6.MOBİL BANKACILIK KULLANIMINI ETKİLEYEN İLİŞKİLİ	
FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ	60
3.6.1. Cinsiyete Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	60
3.6.2. Medeni Hale Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	61
3.6.3. Akademik Personellerin Yaşlarına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	62
3.6.4. Akademik Personellerin Ailedeki Kişi Sayısına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	63
3.6.5. Akademik Personellerin Ailedeki Çocuk Sayısına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	64

3.6.6. Akademik Personellerin Aylık Ortalama Gelirine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	65
3.6.7. Akademik Personellerin Unvanlarına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	66
3.6.8. Akademik Personellerin Herhangi Bir Bankada Mevduatının Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	67
3.6.9. Mevduat Tutar Aralığına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	68
3.6.10. Akademik Personellerin Bireysel Kredisinin Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	69
3.6.11. Akademik Personellerin Kredi Kartının Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	70
3.6.12. Akademik Personellerin Kmh, Avans Kullanımına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	71
3.6.13. Akademik Personellerin İnternet Bankacılığı Kullanımına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	72
3.6.14. Akademik Personellerin İnternet Bankacılığı Memnuniyetine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	73
3.6.15. Akademik Personellerin Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Sahipliğine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	74
3.7. MOBİL BANKACILIĞI KULLANAN AKADEMİSYENLER TARAFINDAN YAPILAN İŞLEMLERİN ANALİZİ.....	76
3.7.1. Hesap Bilgilerinin Kontrol Durumu	76
3.7.2. Para Transferi(Eft. Havale) Durumu	76
3.7.3. Yatırım İşlemleri(Altın.Tahvil.Bono) Alış ve Satışı	77
3.7.4. Vergi Ödemeleri	78
3.7.5. Kredi Kartı Ödeme İşlemleri	79
3.7.6. Kredi Ödeme İşlemleri	80
3.7.7. Döviz Alım Satım İşlemi.....	81
3.7.8 Fatura Ödeme İşlemleri	82

3.8. MOBİL BANKACILIĞI KULLANAN AKADEMİSYENLERİN TERCİH NEDENLERİ	83
3.8.1. Kullanım Kolaylığı.....	83
3.8.2. Günün Her Saatinde Kullanılabilmesi.....	84
3.8.3. Bankada Sıra Beklememe	85
3.8.4. Zamandan Tasarruf Edilmesi	86
3.8.5. Çabuk İşlem Yapılabilmesi	87
3.8.6. İşlem Maliyetinin Düşük Olması	88
3.8.7. Banka Personelinden Duyulan Memnuniyetsizlik	89
3.9. MOBİL BANKACILIĞI KULLANAN AKADEMİSYENLERİN MOBİL BANKACILIK HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİ	90
3.9.1. Mobil Bankacılık Hızlı ve Kesintisiz Bankacılık Hizmetidir.....	90
3.9.2. Mobil Bankacılık Diğer Bankacılık Kanallarında Kullanışlı	91
3.9.3 Mobil Bankacılık İle Detaylı Rapor Alınabilir.....	92
3.9.4. Mobil Bankacılıkta İşlemler Sırasındaki Yönlendirmeler Açıktır	93
3.9.5. Mobil Bankacılık İle Çok Çeşitli Bankacılık Hizmetlerine Erişilebilir	94
3.9.6. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Daha Ucuz.....	95
3.9.7. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücret Artırılırsa Yine Kullanırım	96
3.9.8. Mobil Bankacılıkta Her Türlü İşlemi Tek Başıma Yapabilirim.....	97
3.9.9. Mobil Bankacılığı Kullanabilmek İçin Eğitim Düzeyi Yüksek Olmalıdır.....	98
3.9.10. Şubede İşlem Yapmak Mobil Bankacılıktan Daha Güvenlidir	99
3.9.11. Mobil Bankacılık İşlemleri Oldukça Karmaşıktır	100
3.9.12. Mobil Bankacılıkta Oluşan Sahtekârlıklarda Müşterilerin Zararları Karşılanmalı	101
3.9.13. Mobil Bankacılık Kullanılırken Kayıp Yaşandığında Banka Kayıpları Telafi Eder	102
3.9.14. Mobil Bankacılığı Kullanmak Zihinsel Çaba Gerektirir	103

3.9.15. Mobil Bankacılık Akademisyenler İçin En Uygun Bankacılık Yöntemidir .	104
3.9.16. Mobil Bankacılığı Kullanarak Parayı Yönetmek Çok Kolay.....	105
3.9.17. Mobil Bankacılık İşlemleri Güvenilirdir	106
3.9.18. Mobil Bankacılık İle Hesaplarıma Her Yerden Erişebilirim.....	107
3.9.19. Mobil Bankacılığa Bağlantıda Güvenlik Amaçlı Kontroller Yeterli Değil...	108
3.9.20. Bankamın Hizmetlerinden Memnun Olduğum İçin Mobil Bankacılık Hizmetini de Kullanırım.....	109
3.9.21. Mobil Bankacılık Hizmetinden Yararlandığım Bankanın Diğer Ürünlerini de Kullanırım	110
3.9.22. Bankalar Mobil Bankacılık Uygulaması İle İlgili Yeterli Bilgilendirme Yapmıyor.....	111
3.10. MOBİL BANKACILIĞI KULLANMAYAN AKADEMİSYENLERİN KULLANMAMA SEBEPLERİNİN BELİRLENMESİ.....	112
3.10.1. Şubede İşlem Yapmak Daha Kolay.....	112
3.10.2. Hatalı İşlem Yapmaktan Korkuyorum	113
3.10.3. Bankada İşlem Yapmak Daha Güvenli	114
3.10.4. Mobil Bankacılığı Güvenilir Bulmuyorum	115
3.10.5. Banka Mobil Bankacılık Kullanımı İçin Ek Ücret Talep Eder	117
3.10.6. Telefon Ekranı Küçük Olduğundan Kullanımı Zordur	117
3.10.7. Kullanım İçin Gerekli Olan Erişim Maliyeti Yüksektir	118
3.10.8. Mobil Bankacılık Uygulaması İle Bankacılık İşlemleri Hizmeti Verildiğini Bilmiyorum	119
3.10.9. Mobil Bankacılık Kullanmam İçin Gerekli Olan Akıllı Telefon/ Tablet Yoktur	120
SONUÇ.....	122
KAYNAKÇA	126
EKLER.....	134

EK 1. ANKET FORMU	134
ÖZGEÇMİŞ.....	137

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MOBİL BANKACILIK KULLANIM TALEBİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİNİN ARAŞTIRILMASI: ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Ayhan KORKULU

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Yusuf AKAN

2017, 137 sayfa

Jüri: Prof. Dr. Yusuf AKAN (Danışman)

Yrd. Doç. Dr. Ergün AKTÜRK

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin DAŞTAN

Bu tezin amacı, elektronik bankacılık ürünlerinden biri olan mobil bankacılığın kullanımının talebini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, mobil bankacılığı kullananların varsa yaşadıkları problemleri belirlemek ve kullanmayanların kullanmama sebeplerini tespit etmektir.

Bu amaçla tezin ilk iki bölümünde Türkiye’de en çok kullanılan elektronik bankacılık ürünleri tanıtılmış ve elektronik bankacılığın banka ve müşteri açısından ortaya çıkarabileceği riskler ve bu risklerin yönetimi konusuna değinilmiştir. Çalışmanın uygulama kısmı olan üçüncü bölümünde ise Atatürk Üniversitesi’nde görev yapan 410 akademik personele yüz yüze anket uygulaması yapılarak veriler toplanmış, eksik olan anketler çıkarılarak, kalan 398 anket ile SPSS 20 paket programında çapraz tablolarla Pearson Ki-Kare Bağımsızlık Testi ile değerlendirilerek analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre mobil bankacılık kullanımı ile cinsiyet, bireysel kredi(tüketici, taşıt, konut) varlığı, kredi kartı kullanımı, internet bankacılığı kullanımı, bankada mevduatın olup olmaması ve akıllı cep telefon/tablet varlığı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Talep, Mobil Bankacılık, Bireysel Kredi

ABSTRACT

MASTER THESIS

**INVESTIGATION THE FACTORS THAT OF AFFECTING THE
DEMAND OF MOBILE BANKING USE: ATATÜRK UNIVERSITY SAMPLE**

Ayhan KORKULU

Advisor: Prof. Dr. Yusuf AKAN

2017, Page:137

**Jury: Prof. Dr. Yusuf AKAN (Advisor)
Assist. Prof. Dr. Ergün AKTÜRK
Assist. Prof. Dr. Hüseyin DAŞTAN**

The purpose of this thesis is to determine the factors affecting the usage of mobile banking, which is one of the electronic banking products. The other purposes are to determine the problems of mobile banking users and to determine the reasons which cause people to not use.

For this purpose, in the first two chapters of the thesis, the most used electronic banking products in Turkey are introduced and the risks that electronic banking may reveal in terms of bank and customer and the management of these risks are mentioned. In the third part, which is the application part of the study, 410 academic personnel working at Atatürk University were surveyed face-to-face and data were collected. The missing questionnaires removed and the remaining 398 questionnaires were analyzed using the Pearson Chi-Square Independence Test with cross tables in the SPSS 20 package program. According to the results of the analysis, it is determined that mobile banking usage has a meaningful relationship between gender, personal credit (consumer, vehicle, house) existence, credit card usage, internet banking usage, existence of bank deposits and smart phone / tablet presence.

Keywords: Demand, Mobile Banking, Retail Credit

KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ

BKM	Bankalararası Kart Merkezi
BTOM	Bankalararası Takas Odaları Merkezi
GİB	Gelir İdaresi Başkanlığı
GÖZETİM, B.B. ve KOMİTESİ D.	Basel Bankacılık, Gözetim ve Denetim Komitesi
KMH	Kredili Mevduat Hesabı
MASAK	Mali Suçları Araştırma Kurulu
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
TBB	Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
Yabancı K. Yurtiçi K.	Yabancı Kartların Yurtiçi Kullanımı
Yerli K. Yurtdışı K.	Yerli Kartların Yurt Dışı Kullanımı
Yerli K. Yurtiçi K.	Yerli Kartların Yurtiçi Kullanımı
Yerli K. Yurtiçi ve Yurtdışı K.	Yerli Kartların Yurtiçi ve Yurtdışı Kullanımı
Yerli ve Yabancı K. Yurtiçi K.	Yerli ve Yabancı Kartların Yurtiçi Kullanımı

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. EFT/EMKT İşlem Adedi ve İşlem Tutarı.....	7
Tablo 1.2. Perakende Ödeme Sistemi (PÖS) İşlem Adedi ve İşlem Tutarı.....	8
Tablo 1.3. Yıllara Göre Pos Sayıları.....	10
Tablo 1.4. Yıllara Göre Sanal Pos İşlem Sayıları ve İşlem Tutarları.....	10
Tablo 1.5. Yıllara Göre ATM Sayıları ve Yüzde Artış.....	12
Tablo 1.6. Bankalararası Takas Odalarına İbrahim Edilen Çek İşlem Adedi ve Tutarı (İstanbul ve Ankara Çek Odalarına).....	13
Tablo 1.7. Yıllara Göre Kredi Kartı ve Banka Kartı Sayıları	15
Tablo 1.8. Kredi Kartı ve Banka Kartı İşlem Adedi ve İşlem Tutarı.....	16
Tablo 1.9. İnternet Bankacılığı Müşteri Sayısı	19
Tablo 1.10. İnternet Bankacılığı ile Yapılan Finansal Olmayan İşlemler	19
Tablo 1.11. İnternet Bankacılığı ile Yapılan Finansal İşlemler İşlem Adedi ve Tutarı.....	20
Tablo 1.12. Türkiye’de Mobil Bankacılığa Kayıtlı Müşteri Sayısı	24
Tablo 1.13. Mobil Bankacılık ile Yapılan Finansal Olmayan İşlemler	25
Tablo 1.14. Mobil Bankacılık ile Yapılan Finansal İşlemler İşlem Adedi ve Tutarı.....	25
Tablo 3.1. Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Dağılımı	43
Tablo 3.2. Medeni Durumlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	43
Tablo 3.3. Yaşlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	44
Tablo 3.4. Ailedeki Kişi Sayılarına Göre Katılımcıların Dağılımı	45
Tablo 3.5. Ailedeki Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı.....	46
Tablo 3.6. Aylık Gelirlerine Göre Katılımcıların Dağılım	47
Tablo 3.7. Akademik Unvanlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	48
Tablo 3.8. Mevduatın Olup Olmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı	49
Tablo 3.9. Mevduat Tutar Aralığına Göre Katılımcıların Dağılımı.....	50
Tablo 3.10. Bireysel Kredi Bulunup Bulunmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı	51
Tablo 3.11. Kredi Kartı Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı	52
Tablo 3.12. Kmh, Avans Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı	53
Tablo 3.13. İnternet Bankacılığı Kullanımına Katılımcıların Göre Dağılımı.....	54

Tablo 3.14. İnternet Bankacılığı Memnuniyet Dağılımı.....	55
Tablo 3.15. Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Sahipliği	56
Tablo 3.16. Mobil Bankacılık Kullanımlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	57
Tablo 3.17. Kullanıcıların Mobil Bankacılık Memnuniyet Dağılımı	58
Tablo 3.18. Mobil Bankacılık Kullanırken Yaşanılan Problem Durumu	59
Tablo 3.19. Cinsiyetlerine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	60
Tablo 3.20. Tablo 3-19’den Elde Edilen İlişki Ölçüleri	61
Tablo 3.21. Medeni Hale Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	62
Tablo 3.22. Yaş Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	62
Tablo 3.23. Ailedeki Kişi Sayısına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	63
Tablo 3.24. Ailedeki Çocuk Sayısına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	64
Tablo 3.25. Aylık Ortalama Gelire Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	65
Tablo 3.26. Unvanlara Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	66
Tablo 3.27. Mevduatın Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	67
Tablo 3.28. Tablo 3.27 ’den Elde Edilen İlişki Ölçüleri.....	68
Tablo 3.29. Mevduat Tutar Aralığına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	68
Tablo 3.30. Akademik Personellerin Bireysel Kredisinin Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	69
Tablo 3.31. Tablo 3.30 ’den Elde Edilen İlişki Ölçüleri.....	70
Tablo 3.32. Akademik Personellerin Kredi Kartının Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	70
Tablo 3.33. Tablo 3.32’den Elde Edilen İlişki Ölçüleri.....	71
Tablo 3.34. Akademik Personellerin Kmh, Avans Kullanımına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı.....	72
Tablo 3.35. Akademik Personellerin İnternet Bankacılığı Kullanımına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	72
Tablo 3.36. Tablo 3-35’den Elde Edilen İlişki Ölçüleri	73
Tablo 3.37. Akademik Personellerin İnternet Bankacılığı Memnuniyetine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	74
Tablo 3.38. Akademik Personellerin Akıllı Cep Telefonu ve Tablet Sahipliğine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı	74
Tablo 3.39. Tablo 3-38’den Elde Edilen İlişki Ölçüleri	75

Tablo 3.40. Hesap Bilgi Kontrol Sıklığı	76
Tablo 3.41. Para Transferi(Eft. Havale) Sıklığı	77
Tablo 3.42. Yatırım İşlemleri(Altın.Tahvil.Bono) Alış ve Satış Sıklığı.....	77
Tablo 3.43. Vergi Ödeme Sıklığı	78
Tablo 3.44. Kredi Kartı Ödeme Sıklığı.....	79
Tablo 3.45. Kredi Ödeme Durumu	80
Tablo 3.46. Döviz Alım Satım İşlemi	81
Tablo 3.47. Fatura(Elektrik. Su. Doğalgaz vb.) Ödeme Durumu	82
Tablo 3.48. Kullanım Kolaylığı Tercih Sebebi.....	83
Tablo 3.49. Günün Her Saatinde Kullanılabilmesi	84
Tablo 3.50. Bankada Sıra Beklememek.....	85
Tablo 3.51. Zamandan Tasarruf Edilmesi.....	86
Tablo 3.52. Çabuk İşlem Yapılabilmesi.....	87
Tablo 3.53. İşlem Maliyetinin Düşük Olması.....	88
Tablo 3.54. Banka Personelinden Duyulan Memnuniyetsizlik	89
Tablo 3.55. Mobil Bankacılık Hızlı ve Kesintisiz Bankacılık Hizmetidir.....	90
Tablo 3.56. Mobil Bankacılık Alternatif Kanallarından Kullanışlı	91
Tablo 3.57. Mobil Bankacılık ile Detaylı Rapor Alınabilir	92
Tablo 3.58. Mobil Bankacılıkta İşlemler Sırasındaki Yönlendirmeler Açıktır	93
Tablo 3.59. Mobil Bankacılık ile Çok Çeşitli Bankacılık Hizmetlerine Erişilebilir	94
Tablo 3 60. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Daha Ucuz	95
Tablo 3.61. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Artırılırsa Yine Kullanırım.....	96
Tablo 3.62. Mobil Bankacılıkta Her Türlü İşlemi Tek Başıma Yapabilirim	97
Tablo 3.63. Mobil Bankacılığı Kullanabilmek İçin Eğitim Düzeyi Yüksek Olmalıdır.....	98
Tablo 3.64. Şubede İşlem Yapmak Mobil Bankacılıktan Daha Güvenlidir	99
Tablo 3.65. Mobil Bankacılık İşlemleri Oldukça Karmaşıktır	100
Tablo 3.66. Mobil Bankacılıkta Oluşan Sahtekârlıklarda Müşterilerin Zararları Karşılanmalı.....	101

Tablo 3.67. Mobil Bankacılık Kullanılırken Kayıp Yaşandığında Banka Kayıpları Telafi Eder	102
Tablo 3.68. Mobil Bankacılığı Kullanmak Zihinsel Çaba Gerektirir	103
Tablo 3.69. Mobil Bankacılık Akademisyenler İçin En Uygun Bankacılık Yöntemidir	104
Tablo 3.70. Mobil Bankacılığı Kullanarak Parayı Yönetmek Çok Kolay	105
Tablo 3.71. Mobil Bankacılık İşlemleri Güvenilirdir	106
Tablo 3.72. Mobil Bankacılık İle Hesaplarıma Her Yerden Erişebilirim	107
Tablo 3.73. Mobil Bankacılığa Bağlantıda Güvenlik Amaçlı Kontroller Yeterli Değil	108
Tablo 3.74. Bankamın Hizmetlerinden Memnun Olduğum İçin Mobil Bankacılık Hizmetini de Kullanırım	109
Tablo 3.75. Mobil Bankacılık Hizmetinden Yararlandığım Bankanın Diğer Ürünlerini de Kullanırım	110
Tablo 3.76. Bankalar Mobil Bankacılık Uygulaması İle İlgili Yeterli Bilgilendirme Yapmıyor	111
Tablo 3.77. Şubede İşlem Yapmak Daha Kolay	112
Tablo 3.78. Hatalı İşlem Yapmaktan Korkuyorum	113
Tablo 3.79. Bankada İşlem Yapmak Daha Güvenli	114
Tablo 3.80. Mobil Bankacılığı Güvenilir Bulmuyorum	115
Tablo 3.81. Banka Mobil Bankacılık Kullanımı İçin Ek Ücret Talep Eder	117
Tablo 3.82. Telefon Ekranı Küçük Olduğundan Kullanımı Zordur	118
Tablo 3.83. Kullanım İçin Gerekli Olan Erişim Maliyeti Yüksek	118
Tablo 3.84. Mobil Bankacılık Uygulaması İle Bankacılık İşlemleri Hizmeti Verildiğini Bilmiyorum	119
Tablo 3.85. Mobil Bankacılık Kullanmam İçin Gerekli Olan Akıllı Telefon/ Tablet Yoktur	120

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. EFT/EMKT İşlem Akışı.....	6
Şekil 3.1. Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Dağılımı.....	43
Şekil 3.2. Medeni Durumlarına Göre Katılımcıların Dağılımı.....	44
Şekil 3.3. Yaşlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	45
Şekil 3.4. Ailedeki Kişi Sayılarına Göre Dağılımı	46
Şekil 3.5. Ailedeki Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı	47
Şekil 3.6. Aylık Gelirlerine Göre Katılımcıların Dağılımı.....	48
Şekil 3.7. Akademik Unvanlarına Göre Katılımcıların Dağılımı.....	49
Şekil 3.8. Mevduatın Olup Olmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı.....	50
Şekil 3.9. Mevduat Tutar Aralığına Göre Katılımcıların Dağılımı	51
Şekil 3.10. Bireysel Kredi Bulunup Bulunmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı	52
Şekil 3.11. Kredi Kartı Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı.....	53
Şekil 3.12. Kmh, Avans Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı.....	54
Şekil 3.13. İnternet Bankacılığı Kullanımına Katılımcıların Göre Dağılımı	55
Şekil 3.14. İnternet Bankacılığı Memnuniyet Dağılımı	56
Şekil 3.15. Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Sahipliği.....	57
Şekil 3.16. Mobil Bankacılık Kullanımlarına Göre Katılımcıların Dağılımı	58
Şekil 3.17. Kullanıcıların Mobil Bankacılık Memnuniyet Dağılımı.....	59
Şekil 3.18. Mobil Bankacılık Kullanırken Yaşanılan Problem Durumu.....	60
Şekil 3.19. Hesap Bilgi Kontrol Sıklığı.....	76
Şekil 3.20. Para Transfer (Eft. Havle) Sıklığı	77
Şekil 3.21. Yatırım İşlemleri(Altın. Tahvil. Bono) Alış ve Satış Sıklığı	78
Şekil 3 22. Vergi Ödeme Sıklığı	79
Şekil 3.23. Kredi Kartı Ödeme Sıklığı	80
Şekil 3.24. Kredi Ödeme Durumu.....	81
Şekil 3.25. Döviz Alım Satım İşlemi	82
Şekil 3.26. Fatura(Elektrik. Su, Doğalgaz vb.) Ödeme Durumu.....	83
Şekil 3.27. Kullanım Kolaylığı Tercih Sebebi	84
Şekil 3.28. Günün Her Saatinde Kullanılabilmesi.....	85
Şekil 3.29. Bankada Sıra Beklememek	86

Şekil 3.30. Zamandan Tasarruf Edilmesi	87
Şekil 3.31. Çabuk İşlem Yapılabilmesi	88
Şekil 3.32. İşlem Maliyetinin Düşük Olması	89
Şekil 3.33. Banka Personelinden Duyulan Memnuniyetsizlik	90
Şekil 3.34. Mobil Bankacılık Hızlı ve Kesintisiz Bankacılık Hizmetidir	91
Şekil 3.35. Mobil Bankacılık Alternatif Kanallarından Kullanışlı.....	92
Şekil 3.36. Mobil Bankacılık ile Detaylı Rapor Alınabilir.....	93
Şekil 3.37. Mobil Bankacılıkta İşlemler Sırasındaki Yönlendirmeler Açıktır	94
Şekil 3.38. Mobil Bankacılık ile Çok Çeşitli Bankacılık Hizmetlerine Erişilebilir	95
Şekil 3.39. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Daha Ucuz.....	96
Şekil 3.40. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Artırılırsa Yine Kullanırım.....	97
Şekil 3.41. Mobil Bankacılıkta Her Türlü İşlemi Tek Başıma Yapabilirim	98
Şekil 3.42. Mobil Bankacılığı Kullanabilmek İçin Eğitim Düzeyi Yüksek Olmalıdır.....	99
Şekil 3.43. Mobil Bankacılığı Kullanabilmek İçin Eğitim Düzeyi Yüksek Olmalıdır.....	100
Şekil 3.44. Mobil Bankacılık İşlemleri Oldukça Karmaşıktır	101
Şekil 3.45. Mobil Bankacılıkta Oluşan Sahtekârlıklarda Müşterilerin Zararları Karşılanmalı.....	102
Şekil 3.46. Mobil Bankacılık Kullanılırken Kayıp Yaşandığında Banka Kayıpları Telafi Eder	103
Şekil 3.47. Mobil Bankacılığı Kullanmak Zihinsel Çaba Gerektirir.....	104
Şekil 3.48. Mobil Bankacılık Akademisyenler İçin En Uygun Bankacılık Yöntemidir	105
Şekil 3.49. Mobil Bankacılığı Kullanarak Parayı Yönetmek Çok Kolay.....	106
Şekil 3.50. Mobil Bankacılık İşlemleri Güvenilirdir.....	107
Şekil 3.51. Mobil Bankacılık İle Hesaplarıma Her Yerden Erişebilirim	108
Şekil 3.52. Mobil Bankacılığa Bağlantıda Güvenlik Amaçlı Kontroller Yeterli Değil	109

Şekil 3.53. Bankamın Hizmetlerinden Memnun Olduğum İçin Mobil Bankacılık Hizmetini de Kullanırım	110
Şekil 3.54. Bankamın Hizmetlerinden Memnun Olduğum İçin Mobil Bankacılık Hizmetini de Kullanırım	111
Şekil 3.55. Bankalar Mobil Bankacılık Uygulaması İle İlgili Yeterli Bilgilendirme Yapmıyor	112
Şekil 3.56. Şubede İşlem Yapmak Daha Kolay	113
Şekil 3.57. Hatalı İşlem Yapmaktan Korkuyorum	114
Şekil 3.58. Bankada İşlem Yapmak Daha Güvenli	115
Şekil 3.59. Bankada İşlem Yapmak Daha Güvenli	116
Şekil 3.60. Güvenlik İle İlgili Endişeler	116
Şekil 3.61. Banka Mobil Bankacılık Kullanımı İçin Ek Ücret Talep Eder	117
Şekil 3.62. Telefon Ekranı Küçük Olduğundan Kullanımı Zordur	118
Şekil 3.63. Kullanım İçin Gerekli Olan Erişim Maliyeti Yüksektir	119
Şekil 3.64. Mobil Bankacılık Uygulaması İle Bankacılık İşlemleri Hizmeti Verildiğini Bilmiyorum	120
Şekil 3.65. Mobil Bankacılık Kullanmam İçin Gerekli Olan Akıllı Telefon/ Tablet Yoktur	121

ÖNSÖZ

“Mobil Bankacılık Kullanım Talebini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması: Atatürk Üniversitesi Örneği” adlı bu çalışma, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Ana Bilim Dalı İktisat Teorisi Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlanmıştır.

Tez çalışmam sırasında kıymetli bilgi, birikim ve tecrübeleri ile bana destek olan değerli danışmam hocam Prof. Dr. Yusuf AKAN’ a teşekkürü bir borç bilirim.

Bu çalışmayı benden hiçbir desteği esirgemeyen değerli eşim Meltem Bakır KORKULU’ ya ve canım oğlum Oğuz Aras KORKULU’ ya ithaf ederim.

Erzurum – 2017

Ayhan KORKULU

GİRİŞ

Geçmişten günümüze ticaretin olduğu her yerde banka yapılanmaları görülmüş ve her geçen gün teknolojinin getirdiği yenilikler de eklenerek bankalar 21. Yüzyılın vazgeçilmez bir unsuru olmuştur. En önemli işlevi mevduat kabul edip, nakit ihtiyacı olan gerçek kişilere ve yatırım finansmanı kapsamında veya işletmenin sermaye ihtiyacını gidermek amacıyla işletmelere kredi vermek olan bankalar, kendilerini sürekli güncellemekte ve yeni hizmet ve ürünlerle karşımıza çıkmaktadır.

Günümüzde ticaretle uğraşan kişiler ve firmaların, rekabet edebilmeleri için “geleneksel ticaretin” yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojisinden faydalanarak “e-ticaret” i benimsemeleri gerekmektedir. E-ticaret sayesinde firmalar farklı satış kanalı elde edecekler ve tüketiciler de evlerinden çıkmadan alışveriş yapma imkânı sağlayacaklardır. Firmalar farklı pazarlara ulaşma imkânına sahip olacak böylece e-ticaret sayesinde pazar paylarını büyütme şansını yakalayacaktır. Elektronik ortamda yapılan alışverişler genellikle elektronik ortamda yapılan ödemelere bağlı olduğu düşünüldüğünde, bankanın bu yapıya en düşük maliyetle ve en güvenli bir şekilde dâhil olması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler her sektörde olduğu gibi bankacılık sektörünü de etkileyerek yeni bankacılık ürün ve hizmetlerini ortaya çıkarmıştır. Şubesiz bankacılık uygulamaları olarak adlandırılan bu ürünler internet bankacılığı, telefon bankacılığı, banka kartı vb. örnek gösterilebilir.

Ülkemizde ve tüm dünyada bankalar birbirlerine benzer türden hizmet vermektedirler. Dolayısıyla bankaların bireysel ve kurumsal pazarlama veya satış birimleri rakiplerinden bir adım önde olmak için sürekli kendilerini güncelleyip, yeni ürün ve hizmet geliştirmek zorundadırlar. Son yıllarda müşteri memnuniyetinin artırılması ve bankaların operasyonel yükünün hafiflemesine olanak sağlayan elektronik bankacılık ürünlerinden biri olan “Mobil Bankacılık” elektronik bankacılığın yeni bir hizmetidir.

Dünya’da mobil bankacılığının kullanımını etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik birçok çalışma faktör analizi, çoklu regresyon analizi vb. analizlerle tespit edilmeye çalışılmıştır. Türkiye’de ise elektronik bankacılık hizmetlerinden internet

bankacılığı üzerine yapılan çalışma oldukça fazladır. Ancak mobil bankacılık konusunda sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bu nedenle mobil bankacılığı kullanım talebini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi bu konudaki eksikliğin giderilmesine ve literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu nedenle çalışmanın birinci bölümünde Türkiye’de kullanılan elektronik bankacılık ürünlerinin amaçları ve çeşitleri, ikinci bölümde ise elektronik bankacılıkta risk kavramı, çeşitleri ve yönetimi konusu anlatılmaktadır. Çalışmanın son bölümde ise mobil bankacılık kullanım talebini etkileyen faktörlerin neler olduğunu, Atatürk Üniversitesi akademik personeline yapılan bir anket çalışması ile tespit edilmeye çalışılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BANKACILIK

1.1. ELEKTRONİK BANKACILIĞIN TANIMI

Elektronik bankacılık, bankaların geleneksel mevduat çekme ve kredi genişleme faaliyetleri için pazarlarını genişletmelerine, yeni ürün ve hizmetler sunmalarına veya mevcut ödeme servislerini sunarken rekabetçi konumlarını güçlendirmelerine izin veren sistemdir (Shamsuddoha, 2008).

Başka bir ifadeyle elektronik bankacılık; maliyetlerin düşürülmesi, bilgi toplumunun taleplerinin karşılanması, teknolojik rekabet üstünlüğü kazanılması ve stratejik ve taktik seviyede etkin karar verilebilmesi gibi maddi amaçlar göz önünde bulundurularak, günümüzün teknolojik imkânlarının bankacılık faaliyetleri için uygulanması, geliştirilmesi ve bu çalışmalar sonucunda elde edilen ürün ve hizmetlerin tümü olarak tanımlanmaktadır (Akpınar, 1993).

Elektronik bankacılık, elektronik kanallar vasıtasıyla bireysel ve küçük değer bankacılık ürünlerinin ve hizmetlerinin sağlanması demektir (Basel Bankacılık, Gözetim ve Denetim Komitesi [Gözetim, B.B ve Komitesi D.], 1998). Günümüzde elektronik bankacılık ürünlerinden, sadece bireysel müşteriler değil kamu kurumları ve işletmeler de faydalanabilmektedir.

1.2. ELEKTRONİK BANKACILIĞIN AMAÇLARI

Bankalar teknolojinin gelişmesiyle beraber yeni ürün ve hizmetlerle değişen yapıya uyum sağlamak zorundadır. Bu doğrultuda oluşturulan elektronik bankacılık ürünlerinin banka açısından;

- Pazar payını korumak ve artırmak,
- İşletme maliyetlerini azaltmak,
- Yeni gelir elde etmek gibi genel amaçlarının olduğu söylenebilir.

Elektronik bankacılık uygulamaları bankalara yeni müşterilere ulaşabilmesi, yeni coğrafi alanlara erişilebilmesi, şubedeki iş yoğunluğu azalması, bankaların hizmet

kalitesi ve karlılık artışı gibi avantajları sağlarken, eğitim ve teknolojik kurulum, güncelleme ve bakım maliyetleri gibi dezavantajları vardır. Müşteriler açısından düşünüldüğünde de daha düşük maliyet, 24 saat destek, engelliler için kolay erişim gibi avantajlarının yanı sıra, hesap güvenliği, kullanım için gerekli olan teknolojik cihazların maliyetli olması gibi dezavantajları bulunmaktadır (Koç, 2015).

Günümüzde müşterilerin elektronik bankacılık üzerinden finansal işlemleri daha düşük maliyetle gerçekleştirmelerine ek olarak bu dağıtım kanalları üzerinden finansal olmayan işlemler de müşteriler tarafından yoğun olarak kullanılmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde:

- Banka şubelerindeki operasyonel işlem yükü azalır
- Hem bankanın hem de müşterilerin birim maliyeti azalır
- Müşteri yoğunluğu azalacağından daha az personele ihtiyaç duyularak banka maliyetleri azalır
- Personelden kaynaklanacak hatalar minimize edilir
- Müşterilere en uygun bankacılık hizmet kanalı sağlayarak müşteri memnuniyeti artırılır
- Farklı ülkelerden de bankacılık işlemlerinin gerçekleşmesini sağlar
- Zamandan ve mekândan bağımsız olarak işlem yapılması sağlanır
- Müşterilerin günün 24 saati hesaplarına erişebilmesi imkânını sağlar
- Operasyonel işlemler için müşterilerin bankaya gelmesi azaltılarak, bankanın pazarlama, satış gibi daha verimli işlere yönelmesini sağlar
- Bireylerin, firmaların ve resmi kurumların nakit yönetimi kolaylaşır
- Banka çapraz satış imkânı sağlar(Kredi, kredi kartı vb. başvurusu elektronik ortamda yapılabilir.)
- Müşteri sadakatini artması vb. avantajlar hem müşteri hem de bankalar açısından sağlanmaktadır

1.3. TÜRKİYE’DE BAŞLICA ELEKTRONİK BANKACILIK HİZMETLERİ

Elektronik bankacılık teknolojisi, ATM'lerden mevduat hesabından otomatik fatura ödemesine (ABP), elektronik transfer (EFT) sisteminden bilgisayar bankacılığına (PC) kadar çok çeşitli hizmetleri temsil etmektedir (Kolodinsky, Hogarth, ve Hilgert,

2004). Elektronik bankacılık işlemleri genel olarak internet bankacılığı, telefon bankacılığı, TV tabanlı bankacılık, mobil telefon bankacılığı ve PC bankacılığı, ATM (otomatik satış noktası), satış noktası (pos), kioks gibi hizmetlerdir (Alagheband, 2006).

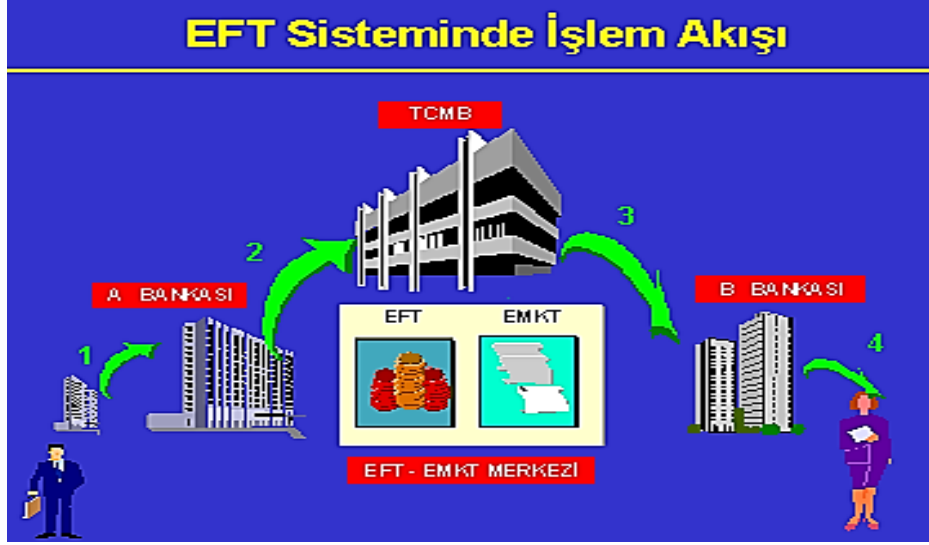
Finans sektöründe Alternatif Dağıtım Kanalları denildiğinde; Web sitesi, İnternet Şubesi, ATM, Satış Kabinleri (Kiosk), Çağrı Merkezi, Mobil Finans, Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Portal, vb. kavramlar ortaya çıkmaktadır. Bu kanallar sadece finansal işlemlerin yapıldığı bir yerden ziyade müşteri açısından klasik hizmet anlayışına alternatif oluşturabilecek, hızlı ve kolay hizmetin gerçekleştirilebileceği, müşteri memnuniyetini artıracak; kurum açısından ise operasyonel yükü azaltacak, maliyet ve rekabet avantajı sağlayacak tüm finansal ve finansal olmayan hizmetlerin verilebildiği mecralardır (Altın, 2006: 20-21).

Günümüzde bankaların genel olarak tercih ettiği elektronik bankacılık uygulamaları: EFT, SWIFT, EFTPOS, ATM, Otomatik Takas Sistemleri, Kredi Kartı ve Banka Kartı, Telefon Bankacılığı, İnternet Bankacılığı, Kioks, TV bankacılığı, Ev ve Ofis Bankacılığı, Mobil Bankacılık gibi hizmetler olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.3.1. Elektronik Fon Transferi(EFT)

Son yıllarda bankacılık sektöründe hızlı gelişmeler olmuş, bankalararası işlem hacmi ve miktarı önemli ölçüde artmış, bankacılık hizmetlerinde ileri teknoloji kullanılmaya başlanmıştır. Elektronik bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşması, bankaların işbirliği yapmasını, ülke çapında elektronik bankacılık altyapısının kurulmasını ve bankalararası elektronik fon transferi sistemini gündeme getirmiştir (Takan ve Boyacıoğlu, 2010: 322).

Elektronik Fon Transferi ya da kısa adı ile EFT ülkemizde ilk olarak 1 Nisan 1992 tarihinde sistemin TCMB bünyesinde sistemin devreye girmesi ile başlamıştır. EFT sistemi, bir bankadan diğerine Türk Lirası cinsinden ödeme gönderilmesini sağlayan elektronik ödeme sistemidir. Benzer şekilde Elektronik Menkul Kıymet Transferi(EMKT) Sistemi ise bir bankadan diğerine devlet tahvili ve hazine bonusu gibi menkul kıymetlerin aktarılmasını sağlayan sistemdir. Her iki sistemde gerçek zamanlı olarak çalışmakta, yani işlemler anında gerçekleştirilmektedir(Uzunoğlu, 2011: 90-91).



Kaynak: TCMB, 2017, <http://eftemkt.tcmb.gov.tr> Erişim: 21.03.2017.

Şekil 1.1. EFT/EMKT İşlem Akışı

Şekil 1.1' i bir örnekle açıklamak gerekirse; hesabınızın bulunduğu A bankasına giderek, B bankasındaki hesabınıza ya da başka bir şahsa para göndermek istediğinizi düşünelim. A bankası işlemi gerçekleştirmek için gerekli olan gönderici, alıcı bilgileri ve ödeme tutarı gibi gerekli bilgileri EFT sistemine ödeme mesajı olarak gönderir. EFT Sistemi gelen mesajı işleme koyar. A Bankasının EFT hesabında yeterli bakiye varsa, ödeme tutarı birkaç saniyede A Bankasından B Bankasına aktarılır.

EFT–EMKT Sistemi aracılığı ile şu işlemler gerçekleştirilmektedir:

- TCMB'nın taraf olduğu ödeme ve kıymet aktarımları ile bankalar arası yüksek tutarlı fon ve kıymet aktarımları,
- Yüksek tutarlı müşteri işlemleri,
- BİST'te yapılan işlemlerin TL ayağı ile yalnızca devlet iç borçlanma senetleri işlemlerinin kıymet ayağı (Takasbank aracılığıyla),
- Kredi kart ödemelerinin mutabakatını yapan Bankalararası Kart Merkezi'ne ilişkin ödemeler,
- Takas Odalarında yapılan çek takası sonuçlarına ilişkin ödemeler gerçekleştirilmektedir (<http://eftemkt.tcmb.gov.tr/index.php>).

Sisteme, Bankacılık Kanunu uyarınca Türkiye'de faaliyette bulunan bankalar katılabilmektedir. Mart 2017 itibarıyla sistemlerin üye sayısı TCMB dâhil 53'tür (TCMB).

Tablo 1.1. EFT/EMKT İşlem Adedi ve İşlem Tutarı

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ödeme Mesaj Adedi (Bin Adet)	142.223	166.691	182.180	2.492	2.853	2.918	2.500	491
Toplam Ödeme Tutarı (Milyar TL)	24.938	39.311	32.703	34.191	40.072	42.729	45.057	10.966

Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası(TCMB)

Tablo 1.1'e bakıldığında, 2010 yılında 142.223 bin adet olan işlemin toplam ödeme bakiyesi 24.938 Milyar TL iken, 2013 yılında 2.492 bin adede gerilemiş ve toplam işlem tutarı ise 34.191 TL olmuştur. 2013 yılındaki bu gerilemenin temel sebebi Merkez Bankası'nın tarafından Perakende Ödeme Sistemi (PÖS)'nin 07 Aralık 2012 tarihinde hizmete almasından kaynaklanmaktadır.

PÖS' ün devreye alınması ile birlikte mevcut EFT Sistemi sadece yüksek tutarlı ve sistemik önemi olan bankacılık işlemlerinin gerçekleştirildiği bir ödeme sistemi olarak çalışmaktadır. Sistemde hesaba ve isme yapılan müşteri ödemeleri, kamu ödemeleri, konut, iş yeri ve diğer kira ödemeleri, maaş ödemeleri ve kredi kartı gibi ödemeler gerçekleştirilmektedir(<http://www.borsagundem.com/anlik-borsa-haberleri/7-12-2012?>).

Tablo 1.2. Perakende Ödeme Sistemi (PÖS) İşlem Adedi ve İşlem Tutarı

	2012	2013	2014	2015	2016	2017(Şubat)
Ödeme Mesaj Adedi (Bin Adet)	14.934	229.573	266.642	315.243	374.798	84.174
Toplam Ödeme Tutarı (Milyar TL)	574	8.227	8.781	9.989	11.296	2.465

Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası(TCMB)

Tablo 1. 2'ye bakıldığında, 2016 yılında PÖS işlem adedi bir önceki yıla göre %19 artarak 374 milyon adede ulaşmıştır. 2016 yılında ki işlem hacmi ise bir önceki yıla göre %13 artarak 11.296 Milyar TL'ye ulaşmıştır.

1.3.2. Uluslararası Para Transferi(SWIFT)

“SWIFT(Society for Worlwide Interbank Financial Telecommunication s.c)” sistemi, dünyadaki üye bankalara ait uluslararası standart ölçülerindeki mesajların, elektronik haberleşme ağı ile anında, güvenli bir şekilde iletilmesi, kontrol edilmesi ve saklanması esasına göre çalışmaktadır. Sistem, üye olan bankaların uluslararası haberleşmede daha rasyonel çalışmasını ve daha iyi hizmetin daha ucuza sağlanmasını mümkün kılmaktadır (Takan ve Boyacıoğlu, 2010: 328). Swift, mali haberleşme sistemi, uluslararası ödeme, akreditif açma ve haberleşme işlemlerinin, bankalar arasında hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır.(Yurtsever, 2010, s:859)

Bankaların, merkez bankalarının, menkul kıymet merkezlerinin, şirketlerin, network sağlayıcılarının ve kuruluşların üye olabildiği SWIFT, müşterilerinin eksiksiz ve güvenilir bir şekilde finansal bilgilere ulaşmalarına ve bu bilgileri değiş-tokuş yapmalarına imkân sağlayan platform, ürün ve hizmetleri sağlamaktadır (TCMB, 2014).

SWIFT 'in amacı; bankalar ve finansal kuruluşlar arasında ortak bir dil kullanmak suretiyle iletişim sorunlarını en aza indirmek; güvenilir ve hızlı haberleşmeyi sağlayarak havale, bankalararası para transferi, akreditif, garanti mektubu ve benzeri finansal işlemleri gerçekleştirmektir.

SWIFT otomatik olarak, hızlı ve standart hizmet sunarak; müşterilerinin maliyetini düşürme, operasyonel risk azaltma ve operasyonlarda yetersizlikleri ortadan kaldırmayı sağlamaktadır. Sistem 15 ülkeden 239 bankanın desteğiyle 1973 yılında kurulmuştur. Türkiye'nin SWIFT sistemine girişi ise 1989 yılında gerçekleşmiştir (Uzunoglu, 2011: 95).

1.3.3. Elektronik Satış Noktası Terminalleri (Point of Sale-POS)

Perakende satış yerlerinde veya hizmet işletmelerinde bulunan otomatik terminaller yardımıyla mal ve hizmet edinme bedellerinin nakit kullanmaksızın plastik kartlar aracılığıyla elektronik yolla ödenmesidir. Bu işlemde; müşterinin bir veri taşıyıcısı ile donatılmış bir plastik karta ve bu karta ait bir şifreye, üye işyerinin ise telefon hatlarıyla iletişime açık elektronik terminale ve bu terminalden müşterinin şifresini girebilmesi için bir klavyeye ihtiyacı vardır. Türkiye'de ilk POS uygulamaları, 1987 yılında başlamıştır. Ülkemizde POS terminallerinde genelde kredi kartları kullanım alanı bulduğu için, terminal sayılarının artması kredi kartı uygulamalarının gelişmesiyle doğru orantılı olmuştur (Ergür, 1990. (akt. iç. Korkmaz ve Gövdeli, 2004)).

İşletmelerin pos kullanmasının en önemli avantajları, işyerlerinde nakit bulundurma riskinin azalması, nakit satışlardan kaynaklanacak kasa noksanlıklarının ortadan kalkması, nakit alışverişi tercih etmeyen müşteriler için tercih sebebi olmayı sağlayarak müşteri hacmini ve ciroyu artırması, satış işlemlerinin hızlı ve doğru şekilde gerçekleşmesi olarak sıralanabilir.

Bankalar, işletmelerin banka şubelerini tercih etmelerini sağlamak için, işletmelerin yanı sıra işletmeleri tercih edecek müşterilere de avantaj sağlayarak kendi kartları üzerinden yapılan alışverişlerde müşterilere puan kazandırıp daha sonra bu puanlarla alışveriş imkânı sağlamaktadır. Vadeli ve taksitli satış imkânı sağlayan poslar üzerinden, döviz cinsinden ödeme işlemlerinin yanı sıra fatura ödemeleri, kredi kartı ödemesi ve kredi kartı limit sorgulama vb. işlemler gerçekleştirilebilmektedir.

Tablo 1.3. Yıllara Göre Pos Sayıları

Yıllar	Sayı
2012	2.134.444
2013	2.293.695
2014	2.191.382
2015	2.158.328
2016	1.746.220

Kaynak: BKM, <http://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/>, Erişim:19.03.2017

Tablo 1.3'te 2015 yılından 2016 yılına gelindiğinde pos sayılarında ciddi azalma olduğu görülmektedir. Bunun sebepleri üye işyerlerinin gittikçe sanal pos'a yönelmesi ve 2016 yılından itibaren Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB)'nin perakende mal ve hizmet satışı yapan işletmelere Yeni Nesil Ödeme Kaydedici Cihaz (YN ÖKC) kullanımının zorunlu tutulmasından kaynaklanmaktadır. YN ÖKC'ler kapanış raporlarını otomatik olarak Gelir İdaresi Başkanlığı Bilgi Sistemi (GİB BS)'ne göndermektedir. Otomatik olarak gerçekleşen bu işlemlerde işletmelerin her ay kullanım bedeli ödemesine neden olmaktadır.

Sanal pos, kredi kartı ve banka kartı ile yaptığımız alışverişlerde kullandığımız POS cihazlarının, e-ticaret için internete uyarlanmış şeklidir. E-Ticaret hacmi 2014 yılında 18,9 Milyar TL'den %31 büyüyerek 2015 yılında 24,7 Milyar TL'ye ulaştığı ve her geçen gün daha da geliştiğinden sanal pos üzerinden ödemelerin de artacağı kuşkusuzdur.

Tablo1.4. Yıllara Göre Sanal Pos İşlem Sayıları ve İşlem Tutarları

Yıllar	Sanal POS İşlemleri	İŞLEM ADET VE TUTARLARI	
		İşlem Adedi	İşlem Tutarı(Milyon TL)
2016	İnternette Karlı Ödemeler	23.092.430	6.077,93
	Mektup / Telefonla Yapılan Karlı Ödemeler	8.365.297	4.017,85
2015	İnternette Karlı Ödemeler	20.876.989	5.009,11
	Mektup / Telefonla Yapılan Karlı Ödemeler	8.822.765	3.700,69
2014	İnternette Karlı Ödemeler	17.339.967	3.913,15
	Mektup / Telefonla Yapılan Karlı Ödemeler	8.042.831	2.939,57

Kaynak: BKM, <http://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/>, Erişim: 19.03.2017

Tablo 1.4'e bakıldığında, 2014 yılında sanal pos üzerinden yapılan alışveriş işlem adedi yaklaşık 25 milyondur. Bu rakam 2015 yılında 30 milyona ve 2016 yılında ise 32 milyona yaklaşmıştır. İşlem tutarları da buna paralel olarak 2014 yılında 6.852 Milyon TL'den 2015 yılında 8.709 Milyon TL'ye ve 2016 yılında ise 10.094 Milyon TL'ye yükselmiştir.

Sanal pos internet üzerinden çalışması ve yüksek risk ihtiva etmesi sebebiyle, işyeri faaliyetinin zorunlu kıldığı durumlarda ve iş yeri güvenirliliği titizlikle incelendikten sonra işletmelere tahsis edilmelidir. Aksi takdirde hem müşteri mağduriyetlerine yol açacak hem de banka itibarı zarar görecektir.

1.3.4. Otomatik Vezne Makineleri(ATM)

Dünyadaki ilk ATM, İngiltere'de Barclays Bank tarafından 27 Haziran 1967'de Enfield şubesine kurulmuştur (Introna ve Whittaker, 2005). İlk kullanılan otomatik nakit dağıtıcıları belli miktarda nakit veren para sağlayıcısı şeklindeydi. Teknolojik gelişmelerle birlikte ortaya çıkan otomatik vezne makineleri (Automated Teller Machines/ATMs) günümüzde para çekmenin yanı sıra, hesaba para yatırma, hesaplar arası transfer yapma, müşterilere hesapları hakkında bilgi verme, düzenli ödemeleri yapma, çek defteri isteme, seyahat çekleri çıkartma, kredi başvurularını kabul etme gibi işlevleri de yerine getirebilmektedir (Aksoy, 1998).

Ülkemizde ise ilk ATM 1982 yılında İş Bankası tarafından kurulmuştur. Çevrimdışı olarak çalışan ilk ATM'ler de tek kullanımlık banka kartlarıyla ödeme yapılabilmekteydi. Modern anlamda, banka sistemiyle online bağlantılı ATM'lerin kullanımı ise 1987 yılında yine İş Bankası tarafından gerçekleştirilmiştir. ATM'lere verilen "Bankamatik" markası zamanla bu cihazların genel ismi olarak kullanılmaya başlanmıştır (Işkın, 2012: 54).

ATM'ler banka ya da diğer finansal faaliyet ayağı olan kurumların banka ya da diğer kurum personellerine gerek kalmadan hesaplarından para çekebilmesini, para yatırabilmesini, EFT/havale gönderebilmesini, hesap bakiye kontrolü ve hesap özeti alımını, kredi kartı ve banka kartını kullanarak avans çekebilmesini, fatura ödeme işlemlerini (elektrik, su, doğalgaz vb.), SGK ve vergi ödemelerini gerçekleştirebildikleri elektronik araçlar olarak tanımlanmaktadır (T.Halkbank, 2010).

ATM'ler sayesinde müşteriler, banka operasyonel işlemlerin önemli bir kısmını, şubeye gelmeden, sıra beklemeden ve birçok noktada bankacılık ihtiyaçlarını giderebilmektedir. Bankalar ise hem maliyetlerini düşürmek hem de daha verimli ve kârlı olabileceği operasyonlara (pazarlama vb.) yönelmek için müşterileri mümkün oldukça ATM'lere ve diğer dağıtım kanallarına yönlendirmektedir. Bunu gerçekleştirebilmek için müşterilere ATM'lerden işlem yapılması halinde işlem masraflarının daha düşük komisyon ve masraflarla karşılaşacağı, vadeli hesap açılışında daha yüksek faiz oranları ile fiyatlanacağı banka şubeleri tarafından belirtilmektedir.

Tablo 1.5. Yıllara Göre ATM Sayıları ve Yüzde Artış

ATM Sayıları(Adet)		Yüzde
2016	48.421	0,3
2015	48.277	5,9
2014	45.576	8,5
2013	42.011	15,6
2012	36.334	-----

Kaynak: BKM, <http://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/> Erişim: 19.03.2017.

Tablo 1.5'e bakıldığında, 2012 yılında 36.334 olan ATM cihaz sayısı, 2016 yılsonu itibariyle %33 artarak 48.421 adet olmuştur.

1.3.5. Elektronik Çek Takas Sistemi

Çek, Türkiye'de kullanılan nakit dışı ödeme araçları içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Bankalar tarafından çıkarılan çeklerin tahsil edilmek üzere hamil tarafından çeki çıkaran banka dışındaki bir bankaya ibraz edilmesi durumunda, çek hesabının ödeme için uygunluğu, çek yaprağının geçerliliği ve keşidecinin imzası gibi konularda bilgi edinilmesi gerekmektedir. İşte bankaların bu amaçlarla birbirlerine ait çekleri takas etmeleri, çekleri kontrol etmeleri, çeklerin ve çek hesaplarının kontrolünün ardından birbirleri için çek hamiline yapacağı ödemelerin daha sonra karşılıklı olarak mahsup edilmesi gerekmektedir. Takas odaları, çeklerin çekin ibraz edildiği banka ile çeki çıkaran banka arasında el değiştirdiği ve bankaların birbirleri adına yaptıkları çek ödemeleri nedeniyle oluşan borç ve alacaklarının hesaplandığı ve tesviye edildiği yapılardır(Karpuz, 2012).

Türkiye'de çek takası faaliyetleri ilk olarak İstanbul'da, Osmanlı Bankası'nın sahip olduğu takas odasında yapılmaya başlanmıştır. Merkez Bankasının kurulmasının

ardından 1933 yılında İstanbul Takas Odası Merkez Bankası tarafından devralınmıştır. 1942 ve 1952 yıllarında, sırasıyla Ankara ve İzmir Takas Odaları kurulmuş ve anılan illere yakın bölgelerde gerçekleşen çek işlemlerinin takasları söz konusu odalarda yapılmaya başlamıştır. 1969 yılına kadar birbirinden bağımsız yönetimlerce ve prosedürler ile sürdürülen takas odaları faaliyetleri, söz konusu sene içerisinde Tek Tip Ana Sözleşmenin uygulamaya konulması ile birlikte standardize edilmiş ve tüm takas odalarında aynı yöntem ve prosedürler kullanılmaya başlamıştır. Takas odalarına ilişkin anılan süreçte son olarak 1985 yılında Bankalararası Takas Odaları Merkezi (BTOM) kurulmuş ve Türkiye’de gerçekleşen çek takası faaliyetleri BTOM’ye bağlı odalarda yapılmaya başlanmıştır. Elektronik takas, elektronik ortamda işlem yapılan bankalararası takas odalarında bankalarca hesaben tesviye edilmek üzere, muhatap bankalara fiziken ibraz edilen çekler ile fiziken ibraz edilmeyen çeklere ilişkin bilgilerinin, banka bilgisayarları ve merkezi bir bilgisayar aracılığı ile elektronik olarak birlikte işleme alındığı elektronik takas sistemidir (BTOM, Çevrimiçi: 21.03.2017 <https://www.btom.org.tr/Page.aspx?id=34&lang=3>).

Tablo 1.6. Bankalararası Takas Odalarına İbraz Edilen Çek İşlem Adedi ve Tutarı (İstanbul ve Ankara Çek Odalarına)

Yıllar	Çek İşlem Adedi(Bin Adet)	Çek İşlem Tutarı(MilyonTL)
2016	15.418	453.950
2015	16.930	442.738
2014	17.391	403.915
2013	17.190	349.852
2012	18.483	316.759
2011	18.209	275.405
2010	18.670	228.017

Kaynak: BTOM, <https://www.btom.org.tr/Statistics.aspx>, Erişim:21.03.2017

Tablo 1.6’da görüldüğü üzere 2010 yılında bankalararası takas odalarına ibraz edilen çek sayısı 18 milyon adede ulaşmışken, bu rakam 2016 yılında 15 milyon adede düşmüştür. Söz konusu ibraz edilen çek sayısındaki düşüşe rağmen çek tutarı 2010 yılında 228 Milyar TL iken, 2016 yılında bu rakam 453 Milyar TL’ye çıkmıştır.

1.3.6. Kredi Kartı ve Banka Kartı

Kredi kartının çeşitli tanımları yapılmaktadır. “Kredi” nin Latince karşılığı “credere” kelimesi, “bir kimseye emniyet ve itimat etmek” anlamına gelmektedir. Kredi kartı ise, kartı çıkaran kuruluş hamile, kartı ancak gerekli incelemeleri yapıp, onun ödemelerini zamanında yerine getireceğine kanaat getirdikten sonra verdiği için “emniyet kartı” ya da “güven kartı” terimlerinin yerine “kredi kartı” terimi ile ifade edilmektedir (Teoman,1989: 6).

Kredi kartları, kart hamiline harcamalarda nakit ödemeden anlaşmalı işyerlerinden mal ve hizmet satın alımında taksitli veya peşin alışveriş imkânı sağlayan ve ATM’lerden veya şubelerden nakit avans çekebilmesine olanak tanıyan bir ödeme aracıdır.

Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun 3. Maddesinde kredi kartı “nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağı sağlayan basılı kartı veya fizikî varlığı bulunmayan kart numarasını” ifade etmektedir.

Bankalararası Kart Merkezi tanımına göre kredi kartı “bankalar ve çıkartmaya yetkili kuruluşların müşterilerine belirli limitler dâhilinde açtıkları kredilerle, nakit kullanmaksızın mal ve hizmet alımı, nakit kredi çekme imkânı sağlamak için verdikleri ödeme aracı” olarak tanımlanmıştır.

Kredi kartlarının ana yurdu olarak nitelendirilen ABD’de ilk kredi kartını 1894 yılında Hotel Credit Letter Company çıkartmıştır. Turizm sektöründe sınırlı bir önem arz eden bu ilk örnekten sonra, “şimdi al sonra öde sloganı” ile 1914 yılında Western Union Bank kredi kullandırma işlevine de sahip olan kredi kartı düzenlenmiştir. Daha sonra 1924 yılında General Petroleum Company, ilk petrol kredi kartını çıkarmıştır (Kaya, 2009: 9).

Ülkemizde bireysel kredi alanında ilk ortaya çıkan ürün kredi kartı olmuştur. İlk kredi kartı 1968 yılında Koç grubuna bağlı Setur A.Ş. tarafından Diners Club’tan kart çıkarma yetkisi alarak kredi kartını müşterilere sunmuştur. Diners Club’tan sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Limited Şirketi “American Express” kartları ile piyasaya girmiş, söz konusu iki kart rakipsiz olarak faaliyetlerini sürdürmüştür.1975 yılına gelindiğinde Interbank grubuna bağlı olarak EuroCard, MasterCard ve Access kredi

kartlarının piyasaya girdiği görülmektedir. Piyasada gördüğü ilgi ve karlılık nedeniyle 1980’den başlayarak bankalarda kredi kartı uygulamasına geçmişlerdir. Gerek Master Card, EuroCard ve gerekse VISA kredi kartlarının çok şubeli bankalar tarafından çıkarılması ve anlaşmalı işyerlerinde kabul edilmesi nedeniyle kredi kartı sistemi ülkemizde hızlı bir gelişme göstermiştir (Takan ve Boyacıoğlu, 2010: 190).

Banka kartı (Debit Card) ise kart sahibinin direkt hesabına bağlı olan ve bu kart ile ATM’ler aracılığıyla hesaptan para çekilmesi, hesap üzerinden yatırım işlemlerinin gerçekleştirilmesi, hesaptan başka hesaplara havale/eft yapabilmesinin yanı sıra, hesap bilgi sorgulama, hesap ekstresi alımı, fatura ödemeleri(elektrik, su, doğalgaz vb.), vergi ve sgk ödeme işlemleri, tapu harç ödemeleri, eğitim ödemeleri vb. işlemlerin vadesiz hesaptan gerçekleştirilmesini sağlayabilen plastik kartlardır.

Daha teknik bir tanımla, vadesiz hesaba bağlı olarak çalışan, 7/24 para çekme ve diğer bankacılık işlemlerini yapılabilirdiği, nakit kullanmaksızın hesap bakiyesi kadar, karta bağlı olan vadesiz hesaba kmh, avans vb. ürün tanımlanmışsa toplam limit kadar mal ve hizmet satın alma imkânlarını sağlayan plastik kart olarak adlandırılabilir.

Kredi kartından farklı olarak banka kartının en önemli özelliği, kart sahibinin mevduat hesabına bağlı olarak işlev görmesidir. Banka kartında kart hamili, şifre aracılığı ile hesabına ulaşabilmekte, Otomatik Vezne Makineleri (ATM) ve POS cihazlarından mal ve hizmet alma, para çekme ve sunulan diğer bankacılık hizmetlerini yerine getirme imkânına sahip olmaktadır (TBB, 2011).

Tablo1.7. Yıllara Göre Kredi Kartı ve Banka Kartı Sayıları

Yıllar	2012	2013	2014	2015	2016
Toplam Kredi Kartı	54.342.148	56.835.221	57.005.902	58.215.318	58.795.476
Toplam Banka Kartı	91.263.042	100.164.954	105.513.424	112.383.854	117.011.685

Kaynak: BKM, <http://bkm.com.tr/secilen-aya-ait-istatistikler/> Erişim:25.03.2017

Tablo 1.7’ ye bakıldığında 2016 Aralık ayında kullanılan kredi kartı sayısı, 2012 yılına göre yaklaşık %8,2 artarak 59 milyona yaklaşmıştır. 2016 Aralık ayında kullanılan banka kartı sayısı, 2012 yılına göre %28 artarak 117 milyon olmuştur.

Tablo 1. 8. Kredi Kartı ve Banka Kartı İşlem Adedi ve İşlem Tutarı

2016 Yılı		İŞLEM ADET VE TUTARLARI					
		İşlem Adedi			İşlem Tutarı(Milyon TL)		
		Alışveriş	Nakit Çekme	Toplam	Alışveriş	Nakit Çekme	Toplam
Kredi Kartı	Yerli K.Yurtiçi K.	265.070.523	7.773.019	272.843.542	46.621	5.803	52.424
	Yerli K.Yurtdışı K.	6.058.722	54.120	6.112.842	1.083	35	1.118
	Yabancı K.Yurtiçi K.	1.299.471	547.175	1.846.646	717	233	950
	Yerli K.Yurtiçi ve Yurtdışı K.	271.129.245	7.827.139	278.956.384	47.703	5.838	53.542
	Yerli ve Yabancı K.Yurtiçi K.	2-66.369.994	8.320.194	274.690.188	47.338	6.037	53.374
Banka Kartı	Yerli K.Yurtiçi K.	100.502.298	99.660.527	200.162.825	4.822	45.607	50.429
	Yerli K.Yurtdışı K.	977.158	296.348	1.273.506	54	129	183
	Yabancı K.Yurtiçi K.	1.460.345	572.001	2.032.346	414	375	789
	Yerli K.Yurtiçi ve Yurtdışı K.	101.479.456	99.956.875	201.436.331	4.876	45.735	50.612
	Yerli ve Yabancı K.Yurtiçi K.	101.962.643	100.232.528	202.195.171	5.236	45.981	51.218

Kaynak: BKM, <http://bkm.com.tr/secilen-aya-ait-istatistikler/>, Erişim:25.03.2017

Tablo 1. 8’de görüldüğü üzere, 2016 yılında yerli kredi kartlarının yurtiçinde kullanım hacmi 52.424 Milyon TL iken, yerli banka kartları ile yurt içinde 2016 yılında ki işlem hacmi 50.429 Milyon TL’dir. Yabancı banka kredi kartlarının yurtiçinde nakit çekme ve alışveriş toplam işlem hacmi 950 milyon TL iken, yabancı banka kartları ile ülkemizde nakit çekme ve alışveriş toplam işlem hacmi 789 milyon TL’dir.

1.3.7. Telefon Bankacılığı

Telefon bankacılığı; bankaların “Çağrı Merkezi / Call Center” olarak adlandırılan bir merkezinde çalışan banka personeliyle canlı konuşma yapılarak gerçekleştirilebilen bankacılık işlemleri için kurulmuş bir sistemdir. Sistemin çalışması iki boyutlu olup; bir personelle görüşülerek işlem yaptırılabilirdiği gibi bazı işlemler sadece telefon tuşları ile banka bilgisayarına komut verilerek gerçekleştirilebilmektedir. Telefon bankacılığı ile bankalar müşterilere bakiye sorma, hesaplar arasında virman ve havale yapma, fatura ödeme, kredi kartı borcu öğrenme ve ödeme, döviz alış- satış, vadeli ve vadesiz hesap açma, vergi ve sigorta primi ödemeleri ve yatırım hesabı işlemleri yapabilmektedirler. 1996 yılında İş Bankası öncülüğünde telefon bankacılığı ilk olarak kullanılmaya başlanmıştır (Mikhaylichenko,2015: 19-20).

İnsanlar telefonla banka hizmetini telefon hattı aracılığıyla banka merkezinden şifre alıp hesap numarasını tuşladıktan sonra devreye bir insan girmesine gerek kalmaksızın, bilgisayar aracılığıyla interaktif biçimde veya telefona çıkan personel aracılığıyla yapılabilmektedir. Telefonla bankacılık sayesinde, bir yandan banka hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlanırken diğer yandan da operasyon giderlerinde önemli tasarruflar edilebilmektedir. Ayrıca, telefonla bankacılık uygulamaları para makinelerini yayma, makinelerin bakım onarım, işletim kira ve vergilendirme maliyetlerinden kurtulma yolunda da tasarruflar yapılmasını sağlamıştır (Bankacılık Finans, 1999. (akt. iç. Işın, 2010.).

Telefon bankacılığı aracılığıyla yapılan işlemler ile ilgili dekontlar müşteri talebi doğrultusunda müşteriye elektronik posta ya da faks yoluyla gönderilerek belgelenebilmektedir. Ayrıca yapılan işlemler müşterinin banka hesabı ile gerçekleştirildiğinden dolayı istenmesi halinde daha sonra hesap ekstrelerinden de işlemlere ait dekontlara ulaşılabilir. Yapılan her işlemde işlem türüne, müşteri profiline ve kârlılık durumuna göre ücretler ve komisyon alınmaktadır. Ancak telefon bankacılığı, bankaların düşük işlem maliyetleriyle işlemlerin gerçekleştirmelerine yol açarak müşterilerden de daha düşük işlem ücret ve komisyonların talep edilmesini sağlamaktadır.

1.3.8. İnternet Bankacılığı

Dünyada, bugünkü İnternet'in tohumları ilk defa 1969 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde, sadece dört ana bilgisayar ile veri transferine başlanarak atılmıştır. İnternet ağının yaygınlaşma hızı sadece Amerika kıtasında değil, diğer kıtalarda da inanılmaz bir süratle artmış ve kullanım oranı da geometrik olarak büyüme kaydetmiştir. İnternet Bankacılığı fikri, gerçek anlamıyla, World Wide Web (www veya web) 'in gelişimi ile eşanlı olarak işlerlik kazanmaya başlamış olsa da, banka veri tabanlarının programlanması ve elektronik ortamda işlenebilmesi amacıyla bankaların istihdam ettikleri bilgi işlem uzmanları tarafından 1970'li yılların sonları ile 1980'li yılların başlarında ortaya atılmıştır. Böylece, Amerika ve Avrupa'daki bazı büyük ölçekli bankalar “ev / ofis bankacılığı” kavramı ile o yıllarda ciddi anlamda ilgilenmeye başlamışlar ve sektörde bu hizmeti ilk sunan banka olarak pazardaki pastadan büyük payı kapmayı hedeflemişlerdir (Eroğlu ve Yücel, 2012: 5).

Ülkemizde ise, İnternet altyapısının oluşturulması amacıyla ilgili olarak atılmış ilk adım, 1985 yılında X.21 adı verilen ve 2000 abone kapasiteli “anahtarlama veri ağı”nın Türk Telekom tarafından ortaya çıkartılması olmuştur. 1986 yılında test amaçlı X.25 adlı “paket anahtarlama veri ağı” oluşturulmuş ve dört adet paket birleştirme ve ayrıştırma cihazı (Packet Assemble/Disassemble,PAD) ile birlikte İstanbul’daki Boğaziçi Üniversitesi’nde bir ana bilgisayara monte edilmiştir. Bu paket anahtarlama ağı ile Türkiye’deki kullanıcılara ilk defa ticari amaçlı veri iletişim ağına yolu açılmış ve Türk Telekom, TÜRPAK (Türkiye Paket Anahtarlama Data Şebekesi) adı verilen X.25 paket anahtarlama ağı oluşturulması için ihale açarak sistemi hayata geçirmiştir. (Walcott, 1999: 16-17)

İnternetin daha yaygın hale gelmesiyle bankacılık ürünleri de değişime uğramış ve internet bankacılığı adeta finansal sektöre damga vurmuştur. Ülkemizde ilk olarak 1997 yılında Türkiye İş Bankası önderliğinde müşterilere sunulmaya başlayan internet bankacılığı internet ağı üzerinden bir takım bankacılık hizmetlerinin yapılmasını ifade etmektedir. Evden, işyerinden veya o an bulunulan herhangi bir yerden dışarı çıkmadan, bilgisayar başında, nakit para çekme ve nakit yatırma gibi işlemler dışında çoğu bankacılık hizmetlerin gerçekleştirilebildiği önemli elektronik bankacılık ürünüdür.

İnternet bankacılığı, günümüzde tüm bankacılık hizmetlerinin uzaktan yapıldığı alternatif bir dağıtım kanalını ifade etmektedir. İnternet bankacılığı hem müşteri hem de bankalara sağladığı ortak fayda sebebiyle “self-servis” anlayışının teknolojiye uyarlanmış şekliyle en etkin olanıdır. İnternet bankacılığı şube bankacılığı ile karşılaştırıldığında, kurumlar açısından hız, işlem kolaylığı, maliyetlerin düşük olması, zaman ve yer bakımından kolayda bulunması, hizmette farklılaşmayı sağlaması ve yenilikçiliğe açık olduğunu göstermesi gibi birçok avantaj sunmaktadır (F. Yıldırım, 2011: 130).

İnternet bankacılığı zaman ve yer sınırı olmaksızın bir bilgisayar ile bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden sunulması için hazırlanan alternatif dağıtım kanalıdır. 24 saat internet erişimine sahip herhangi bir bilgisayar aracılığıyla dünyanın her yerinde kullanılabilen bir hizmettir (Özkan, 2012: 56).

Tablo 1.9. İnternet Bankacılığı Müşteri Sayısı

Yıllar	Müşteri Tipi	En az bir kez internet bankacılığına giren müşteri sayısı	Son 1 yıl içinde en az bir kez internet bankacılığına giren müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
2016	Bireysel Müşteri Sayısı	51.482.322	27.547.115	19.077.203
2015	Bireysel Müşteri Sayısı	42.916.743	23.899.879	16.169.883
2016	Kurumsal Müşteri Sayısı	2.901.106	1.657.391	1.321.424
2015	Kurumsal Müşteri Sayısı	2.765.860	1.547.822	1.250.568
2016	Toplam Müşteri Sayısı	54.383.428	29.204.506	20.398.627
2015	Toplam Müşteri Sayısı	45.682.603	25.447.701	17.420.451

Kaynak: TBB, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>
Erişim:28.03.2017

Tablo 1.9'a bakıldığında, internet bankacılığı yapmak üzere sisteme kayıt olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı Aralık 2015'te 42 milyon 916 bin kişi iken, aktif müşteri sayısı 16 milyon 169 bin kişidir. Bu rakam Aralık 2016 itibariyle 51 milyon 482 bin en az bir kez giriş yapmış ve aktif müşteri sayısı ise 19 milyon 077 bin kişidir.

Kurumsal müşterilerde sisteme kayıtlı olup en az bir kez giriş işlemi yapmış müşteri sayısı Aralık 2015'te 2 milyon 765 bin ve aktif müşteri sayısı 1 milyon 250 bin iken, Aralık 2016'da en az bir kez giriş işlemi yapmış müşteri sayısı 2 milyon 901 bin ve aktif olarak ise 1 milyon 321 bin müşteri internet bankacılığını kullanmıştır.

İnternet bankacılığını aktif olarak kullanan toplam bireysel ve kurumsal müşteri sayısı Aralık 2015'den Aralık 2016'ya %17 büyüyerek 20 milyon 398 bin sayıya ulaşmıştır.

Tablo 1.10. İnternet Bankacılığı ile Yapılan Finansal Olmayan İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Finansal olmayan diğer işl.	Toplam
Aralık 2015	186	1.557	2.598	961	778.964	784.267
Mart 2016	216	1.236	2.764	913	792.403	797.531
Haziran 2016	201	1.029	2.613	818	817.867	822.529
Eylül 2016	180	804	2.410	760	742.605	746.760
Aralık 2016	290	1.051	2.813	1.011	857.378	862.543

Kaynak: TBB, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>
Erişim:28.03.2017

Tablo 1.10'a bakıldığında, Türkiye'de internet bankacılığı üzerinden yapılan finansal olmayan işlemler Aralık 2015'den, Aralık 2016'ya gelindiğinde %10 artarak 862 bin 543 adede ulaştığı gözükmemektedir. Bu işlemler içerisinde en büyük artışı kredi kartı başvurusu ve fatura ödeme talimatı verilmesi işlemleri almaktadır.

Tablo 1.11. İnternet Bankacılığı ile Yapılan Finansal İşlemler İşlem Adedi ve Tutarı

	2015(Aralık)		2016(Aralık)	
	İşlem Adedi(Milyon)	İşlem Hacmi(Milyar TL)	İşlem Adedi(Milyon)	İşlem Hacmi(Milyar TL)
Para Transferleri(havale/eft)	69	600	77	774
Ödemeler	46	37	44	43
Yatırım İşlemleri	11	155	11	186
Kredi Kartı İşlemleri	12	18	13	19
Diğer Finansal İşlemler	4	36	4	56
Toplam	141	846	149	1.078

Kaynak: TBB, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>
Erişim:28.03.2017

Tablo 1.11'de internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin bir önceki yılın aynı dönemine göre toplam işlem adedi 8 milyon, toplam işlem hacmi ise 232 milyar TL arttığı gözükmemektedir.

1.3.9. Kiosk (Kabin) Bankacılığı ve Görüntülü İşlem Merkezleri

Satış, pazarlama, promosyon, araştırma-geliştirme, tanıtım alanlarında firmaların hedef kitlelerine ürün ya da hizmetlerini anlatmaya yarayan, dokunmatik ekrana sahip kiokslar, firmaların ve sektörlerin talepleri doğrultusunda tasarlanarak geliştirilmiştir (Işkın, 2012: 62).

Kiosk müşteri ilişkilerinin interaktif bir şekilde yürütülmesini sağlayan bir bilgi merkezi şeklindeki bilgisayarlara verilen genel sistemdir. Otomatik vezne makineleri (ATM) görünümünde tasarlanan dokunmatik ekranlı kiosklar, alışveriş merkezlerinde, açık hava ortamlarında, sinemalarda ve her türlü genel ortamda kabin içinde ya da serbest olarak kurulabilmektedir. Kiosk aracılığıyla, kamusal internet erişimi, alternatif bankacılık, online işlemler, bilet, rezervasyon işlemleri, hizmet tanıtımları, bilgi görüntüleme, şehir ve bina rehberleri, turistik bilgiler, insan kaynakları, promosyon, kredi izleme ve her türlü kart bazlı hizmetler verilebilmektedir. Birer bağlantı ve haberleşme merkezi olan kioskların kullanım amacı, etkileşimli sanal ortamda bireylerin

ürünlere, hizmetlere ve bilgilere hızlı ve etkin ulaşımını sağlayacak tam bir çözüm oluşturmaktır (Demirel, 2001: 27 (akt. iç. Korkmaz ve Gövdeli, 2004)).

Görüntülü İşlem Merkezi adıyla kurulmaya başlanan elektronik bankacılık uygulamasında, banka personeliyle görüşmeyi sağlayan bir ekranla desteklenerek geliştirilmiş bir Otomatik Ödeme Makinası söz konusudur. Müşterinin, kendisini tanıtmak için kimlik belgesini tarayıcı üniteye yerleştirmesi ve yapmak istediği işlemleri, ekranda görünen banka yetkilisine sözlü olarak ileterek yardım alabildiği rahat bir sistem olup ıslak imza gerektiren işlemler dışında birçok bankacılık hizmeti bu sayede şube bankosundaymış gibi gerçekleştirilebilmektedir (Mikhaylichenko,2015: 24).

1.3.10. Televizyon Bankacılığı

Televizyon bankacılığı, bankalar tarafından hazırlanmış olan bir kanala, dijital televizyon hattı aracılığı ile bağlanılarak ve televizyonun tuşları ile komut vererek bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesidir (Savaş, 2011: 141).

Televizyon üzerinden banka uygulaması bulunan müşterilerin bazı bankacılık işlemlerini evden veya işyerinden online olarak yapabilmesine olanak sağlayan bankacılık hizmetidir. Televizyona bağlanan bir modem yardımıyla, müşteri ile banka arasında bağlantı kurularak, bankacılık işlemlerini yapılabilir. TV bankacılığı üzerinden hesap bilgi kontrolü, kredi kartı işlemleri, fatura ödemeleri (cep, telefonu, internet, elektrik, su vb.), havale gönderme, hisse senedi alış-satış, döviz alış-satış işlemleri vb. işlemler gerçekleştirilebilir.

1.3.11. Ev ve Ofis Bankacılığı

Ev ve ofis bankacılığı(Home and Office Banking) banka müşterilerinin evlerine veya işyerlerine bankadaki hesapları ile doğrudan işlem yapmalarına olanak veren banka bilgisayarları ile bağlantılı elektronik bir hattın bağlanmasıdır. Bu hattın evlerde kullanılan televizyonlara veya yine evlerde ve işyerlerindeki bilgisayarlara bağlanması mümkündür. Bu hatlar sayesinde müşterilerin bankadaki hesapları ile ilgili her türlü bilgi almaları, hesaplar arasında transfer yapmaları, bankalarına talimat vermeleri mümkün olmaktadır (TBB, 1990).

Ev ve ofis bankacılığı; özellikle gerçek kişilerin kişisel bilgisayar, kablolu ve dijital televizyon, özel görüntü ekranı (videotex) ya da telefon kullanarak, haberleşme ortamları üzerinden bankaların veri bankası tabanlarına erişimleri, kendi hesapları üzerinde istedikleri işlemleri yapmaları ve bankaların sunduğu açık bilgi kaynaklarını ücretli veya ücretsiz kullanmaları uygulamalarının tümüdür (K. Yıldırım,2006).

Ev ve ofis bankacılığı ile hesap bilgilerinin kontrolü, para transferleri, her türlü fatura ödeme işlemlerinin gerçekleştirildiği, kurumsal ve ticari müşterilerin limitleri doğrultusunda çek yaprağı isteyebildiği, kredi kartı ekstresi ve ödeme işlemlerinin ve kredi başvurusu gibi işlemler şubeye gitmeden gerçekleştirilebildiği elektronik bankacılık hizmetidir.

1.3.12. Mobil Bankacılık

1990'lı yılların sonuna doğru Alman şirket Paybox ile Deutsche Bank işbirliği yaparak ilk mobil bankacılık hizmetini sunmuşlardır. Mobil Bankacılık başlangıçta Almanya, İspanya, İsveç, Avusturya ve İngiltere'de gibi Avrupa ülkelerinde kullanılmıştır. Daha sonra gelişmekte olan ülkeler arasında Kenya'da M-Pesa adıyla mobil uygulama ile hizmeti sunulmaya başlanmış ve 2007'den 2012'ye kadar ki zamanda 7 milyondan fazla M-Pesa kullanıcı sayısına ulaşmıştır(Shaikh ve Karjaluoto, 2015: 130). Küçük taşınabilir cihazların hızlı bir şekilde kabul görmesinin itici gücü, özellikle hareket halindeyken, herhangi bir zamanda ve herhangi bir yerde hizmet alabilmek ve uygulamaları çalıştırmaktır (Helal vd. 1999).

Türkiye'de mobil bankacılık, 2000'li yılların başlarında İş Bankasının wab ile bankacılık işlemlerini cep telefonlarına taşımasıyla başlamıştır. Daha sonra Garanti Bankası 2005 yılında SMS bankacılığı ile bir ilke imza atarak mobil bankacılık hizmetlerini sunmaya başlamış (Erdoğan,2014). Aynı yıl Akbank sms ile kredi başvurusu almaya başlamıştır (Çetin,2014). 2007 yılında ise ilk uygulama tabanlı mobil bankacılık hizmeti İş Bankası ile sunulmuştur (<http://www.dunya.com/>).

Mobil bankacılık müşterinin bir banka ile etkileşime girdiği bir kanal olarak tanımlanabilir (Barnes ve Corbitt, 2003: 3). Daha önceleri SMS bankacılığı ya da WAP bankacılığı gibi uygulamaların görüldüğü mobil bankacılık, akıllı telefonların yaygınlaşması ile birlikte çok daha gelişmiş hizmetlerin verilmesine imkân sağlayacak

bir duruma gelmiştir. Yeni gelişmekte olan mobil bankacılık, sahip olduğu potansiyel avantajlar dolayısıyla bankaların çabucak benimsediği bir kanal olmuştur (Seyrek ve Akşahin, 2016: 49).

Mobil bankacılık, mobil iletişim teknolojisinin kullanımı yoluyla finansal hizmetlerin yürütülmesinin bir yolu olarak tanımlanmıştır (Pousttchi ve Schurig, 2004).

Başka bir tanıma göre mobil bankacılık, cep telefonu veya tablet gibi bir mobil cihaz kullanarak mali ve finansal olmayan işlemleri yapmak için kullanılan bankacılık ürün veya hizmetidir (Veríssimo, 2016: 2).

Federal Rezerv' e göre mobil bankacılık, "banka hesabına, kredi kartı hesabına veya diğer finansal hesaplara erişmek için cep telefonunun kullanılması" olarak tanımlanmaktadır. Mobil bankacılık, bankanızın web sayfasına, cep telefonunuzdaki web tarayıcısı üzerinden, kısa mesaj yoluyla erişerek veya cep telefonunuza indirilen bir uygulama kullanılarak gerçekleştirilebilir (Amerikan Merkez Bankası (FED), 2012).

Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde yerleşik olan perakende ve mikrofinans bankaları, mobil bankacılık hizmetleri ile ilgili genellikle dört erişim noktası sunmaktadır (Shaikh ve Karjaluo, 2015):

- Akıllı telefona indirilebilen mobil uygulamalar,
- Kullanılabilir mobil tarayıcılar
- Bir tablete indirilebilen uygulamalar ve
- Hesap bilgilerinin bildirilmesini sağlayan kısa mesaj servisleri (SMS) ile herhangi bir mobil cihaz veya akıllı telefon ile gerçekleştirilebilir. İlk üç madde internet bağlantısı gerektirmekte iken son madde standart Küresel Mobil İletişim (GSM) sistemine dayanmaktadır.

Mobil bankacılık, hem tüketiciler hem de bankalar için büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Tüketiciler açısından mobil uygulamalar ve mobil cihazlar üzerinden hesap bakiyelerini kontrol etme, faturaları ödeme, yatırım işlemleri gerçekleştirebilme, para transferleri yapabilme, vergi ve SGK ödemesi vb. operasyonel işlemlerin yapılabilmesine olanak sağlamaktadır. Bankalar açısında ise; müşteri ilişkilerini derinleştirmek, kredili ürünlerin ödemelerini düzene sokmak ve maliyetleri düşürmek

vb. için bir araçtır. Akıllı telefonların popülaritesi artıkça, mobil bankacılık kullanımını oranı da kuşkusuz artacaktır.

Tablo 1.12. Türkiye’de Mobil Bankacılığa Kayıtlı Müşteri Sayısı

Yıllar	Müşteri Tipi	En az bir kez mobil bankacılığına giren müşteri sayısı	Son 1 yıl içinde en az bir kez mobil bankacılığına giren müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
2016	Bireysel Müşteri Sayısı	29.765.385	23.745.060	18.648.593
2015	Bireysel Müşteri Sayısı	18.383.240	15.001.699	11.778.445
2016	Kurumsal Müşteri Sayısı	985.182	749.076	569.005
2015	Kurumsal Müşteri Sayısı	712.525	590.297	438.386
2016	Toplam Müşteri Sayısı	54.383.428	29.204.506	19.217.598
2015	Toplam Müşteri Sayısı	19.012.020	30.750.567	12.164.368

Kaynak: TBB, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>
Erişim:01.04.2017

Tablo 1.12’ de görüldüğü üzere mobil bankacılık yapmak üzere sisteme kayıt olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı Aralık 2015’te 18 milyon 383 bin kişi iken aktif müşteri sayısı 11 milyon 778 bin kişidir. Bu rakam Aralık 2016 itibariyle 29 milyon 765 bin en az bir kez giriş yapmış ve aktif müşteri sayısı ise 18 milyon 648 bin kişidir.

Kurumsal müşterilerde sisteme kayıtlı olup en az bir kez giriş işlemi yapmış müşteri sayısı Aralık 2015’te 712 bin ve aktif müşteri sayısı 438 bin iken, Aralık 2016’da en az bir kez giriş işlemi yapmış müşteri sayısı 985 bin ve aktif olarak ise 569 bin müşteri mobil bankacılığını kullanmaktadır.

Mobil bankacılığını aktif olarak kullanan toplam bireysel ve kurumsal müşteri sayısı Aralık 2015’den Aralık 2016’ya %58 büyüyerek 19 milyon 217 bin sayıya ulaşmıştır.

Tablo 1.13. Mobil Bankacılık ile Yapılan Finansal Olmayan İşlemler

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					Toplam
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Finansal olmayan diğer işl.	
Aralık 2015	263	1.804	1.464	437	1.106.356	1.110.324
Mart 2016	319	2.351	1.572	467	1.160.017	1.164.725
Haziran 2016	70	2.435	1.777	516	1.304.056	1.309.154
Eylül 2016	449	2.319	1.850	595	1.447.044	1.452.258
Aralık 2016	634	2.941	2.259	854	1.817.078	1.823.767

Kaynak: TBB, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> Çevrimiçi:01.04.2017

Yukarıdaki tabloya bakıldığında Türkiye’de Mobil bankacılık üzerinden yapılan finansal olmayan işlemler Aralık 2015’den, Aralık 2016’ya gelindiğinde %64 artarak 1 milyon 823 bin 767 adede ulaşmıştır. Bu işlemler içerisinde en büyük artışı kredi kartı ve kredi başvurusu oluşturmaktadır.

Tablo 1.14. Mobil Bankacılık ile Yapılan Finansal İşlemler İşlem Adedi ve Tutarı

	2015(Aralık)		2016(Aralık)	
	İşlem Adedi(Milyon)	İşlem Hacmi(Milyar TL)	İşlem Adedi(Milyon)	İşlem Hacmi(Milyar TL)
Para transferleri(havale/eft)	37	104	68	197
Ödemeler	30	4	52	8
Yatırım İşlemleri	5	48	8	92
Kredi Kartı İşlemleri	12	10	20	17
Diğer Finansal İşlemler	2	6	7	14
Toplam	86	172	155	328

Kaynak: TBB, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> Erişim:01.04.2017

Tablo 1.14’te mobil bankacılık ile yapılan finansal işlemlerin bir önceki yılın aynı dönemine göre işlem adedi 69 milyon, toplam işlem hacmi ise 156 Milyar TL arttığı gözükmemektedir.

ING Bank’ın 2016 yılında yapmış olduğu bir araştırmada mobil bankacılık incelenmiştir. Türkiye dâhil 13 Avrupa ülkesinin yanı sıra ABD ve Avustralya’da düzenlenen araştırmada, mobil bankacılığın nakit yönetimine olumlu etkisinin

Türkiye’de kabul gördüğü anlaşılmıştır. Avrupalı mobil cihaz sahiplerinin %40’ı (geçen yıl %33) bir mobil ödeme uygulaması kullandığını söylerken, Türkiye’de bu oran bir yılda 10 puanlık artışla %66 oldu. Mobil ödeme uygulamasının tercih edilmesinde öne çıkan faktörler %53 ile hız, %45 ile kolaylık ve %34 ile farklı alanlarda kullanma imkânı olarak sıralanmıştır.



İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BANKACILIKTA RİSK VE YÖNETİMİ

2.1. RİSK KAYNAKLARI

Bilgi teknolojileri kaynaklı riskler operasyonel risk kapsamında değerlendirilmektedir. Ülkemizde de BDDK'nın 8 Şubat 2001 tarih 24312 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Bankaların İç Denetim ve Risk Yönetimi Hakkında Yönetmelik" te operasyonel risk; "Banka içi kontrollerdeki aksamalar sonucu hata ve usulsüzlüklerin gözden kaçmasından, banka yönetimi ve personeli tarafından zaman ve koşullara uygun hareket edilmemesinden, banka yönetimindeki hatalardan, **bilgi teknolojisi sistemlerindeki hata ve aksamalar** ile deprem, yangın, sel gibi felaketlerden kaynaklanabilecek kayıplara ya da zarara uğrama ihtimali" olarak tanımlanmaktadır.

Bankalar faaliyetleri sırasında bilgi teknolojilerini kullanmanın ortaya çıkarabileceği bir takım risklerle karşı karşıyadır. Bu riskler BDDK 'nın 2007 yılı 26643 sayılı "Bankalarda Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlkelere İlişkin Tebliğ" kapsamında genel olarak belirtilmiştir. Bilişim teknolojilerinin kullanılmasında ortaya çıkabilecek bazı risk unsurları; bilgi sistemlerinde yapılan yeni proje riski, destek hizmet alım riski, yeni teknoloji ve pazar riski, kimlik doğrulama riski, yetkilendirme riski, veri gizliliği riski, müşterilerin bilgilendirilmesi riski, müşteri bilgilerinin mahremiyeti riski, kara para aklama riski ve kredi riski olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.1.1. Bilgi Sistemlerinde Yapılan Yeni Proje Riski ve Yönetimi

Bilgi sistemlerinde yapılan yeni proje riski, banka stratejisi üzerinde önemli derecede etkili olabilecek bilgi teknolojisi projelerinin güvenlik zafiyeti doğurması ve getireceği risklerin iyi yönetilememesinden kaynaklanacak operasyonel risklerdir (BDDK, 26643 Say. Tebliğ, Md. 6, 2007).

Bu bağlamda ortaya çıkabilecek riskleri önlemek için; planlanan projelerin üst yönetim tarafından dikkatlice gözden geçirilmesi ve gerekli bilişim teknolojisini kullanacak uzman personellerin banka bünyesinde bulundurulması gerekmektedir.

Ayrıca ilgili birim tarafından söz konusu yeni teknolojinin kullanımı ve denetimi ile ilgili rol ve sorumlulukların belirlenmesi gerekmektedir.

2.1.2. Destek Hizmet Alım Riski ve Yönetimi

Destek hizmet alım riski, bilgi sistemleri kapsamında alınacak destek hizmetlerine ilişkin olarak, söz konusu hizmetin destek alım yoluyla gerçekleştirilmesinin banka açısından doğuracağı riskleri ifade etmektedir. Destek hizmet alımı sırasında ortaya çıkabilecek risklerin önlenmesi için, destek hizmeti alımı kapsamındaki tüm sistem ve süreçlerin bankanın kendi risk yönetimi, güvenlik ve müşteri mahremiyeti politikalarına uygun olması, destek hizmeti kapsamında banka verilerinin destek hizmeti kuruluşuna aktarılmasının gerekli olduğu durumlarda, destek hizmeti kuruluşunun güvenlik konusundaki prensip ve uygulamalarının en az bankanın uyguladıkları düzeyde olması ve ek denetim ihtiyacı durumunda teminin sağlanması gerekmektedir. (BDDK, 26643 Say. Tebliğ, Md. 8, 2007).

2.1.3. Yeni Teknoloji ve Pazar Riski ve Yönetimi

Kullanılan bilgi teknolojisinin boyutu ve güncelliğinin banka tarafından takip edilmemesi durumunda ortaya uyum riski çıkmaktadır. Gelişen ve değişen teknolojiye uyum sağlayamama mevcutta kullanılan teknolojinin açık vermesine, bankanın itibar kaybetmesine ve müşterilerin zarar görmesine neden olacaktır. Yeni teknolojiye uyum sağlayamama aynı zamanda bankanın rakiplerinden geri kalmasına sebep olacak ve pazar payının azalmasını beraberinde getirecektir. Ortaya çıkacak bu tür riskleri önlemek için banka tarafından donanım ve yazılım sisteminin düzenli incelenmesi ve gerekli güncellemeleri yapacak sorumluluk tahsis eden sorumluluk sistemi kurulmalıdır (Gözetim, B.B ve Komitesi D., 1998). Ayrıca banka yönetiminin AR-GE' ye ağırlık vermesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

2.1.4. Kimlik Doğrulama Riski ve Yönetimi

Kimlik doğrulama riski, bilgi sistemleri üzerinden gerçekleşen işlemler için kimlik doğrulama mekanizmasının iyi işlememesi durumunda ortaya çıkmaktadır (BDDK, 26643 Say. Tebliğ, Md. 9, 2007).

Bu durumda işlemin sonlandırılmasına kadar hesap güvenliği ortadan kalmaktadır. Hangi kimlik doğrulama mekanizmasının seçileceğine banka yönetimi tarafından karar verilir ve uygulanacak kimlik doğrulama mekanizması, müşterilerin sisteme girişinden çıkışına kadar sürdürülmelidir.

2.1.5. Yetkilendirme Riski ve Yönetimi

Banka, bilgi sistemlerine ilişkin veri tabanlarına, uygulamalara ve sistemlere erişim için uygun bir yetkilendirme ve erişim kontrolü tahsis etmektedir. Bu çerçevede bilgi sistemlerinde gerçekleşen faaliyetlere müdahil kullanıcı, taraf ve sistemlere uygun yetkilendirme düzeyi ve erişim hakkı atanmaktadır (BDDK, 26643 Say. Tebliğ, Md. 12, 2007).

Müşteri bilgilerine, yetkisiz bir üçüncü şahıs tarafından müdahale edilmesiyle, ya da üçüncü şahıslar tarafından banka sistemine virüs sokulmasıyla ortaya çıkabilecek bir risktir. Bunun sonucunda müşteri bilgilerinin çalınması ve değiştirilmesi gibi olumsuzluklar ortaya çıkarak, banka sistemlerine güvenilmezliğin algılanması gibi itibar kaybına neden olacaktır (Gözetim, B.B ve Komitesi D. 1998). Bilgi sistemlerine yönelik yetkisiz fiziksel ve mantıksal erişimlerin olabileceği düşünüldüğünde yetkilendirme riskinin önemi ortaya çıkmaktadır. Bu yetkisiz erişimleri engelleyecek kontroller ve güvenlik süreçleri tesis edilerek bu risk asgari seviyeye çekilebilir.

Bankaların bazı kurumsal müşterilerinin hesaplarının veya yüksek mevduat sahibi kamu kurum veya özel şirketlerin hesaplarının sürekli takip edilmesi gerekliliği olduğundan, kurum yönetim kurulu ya da yetkili amirleri veya firma sahip/sahipleri tarafından uzman personellerinin internet bankacılığı üzerinden hesapların kontrol edilmesi için yetkili kılınabilir. Yetkilendirmenin içeriğinde personelin EFT/havale yetkisi olabileceği gibi, isteğe bağlı olarak sadece hesapların izlenmesi de tercih edilebilir. Bu gibi risklerle karşılaşılmasını için bankalar, hesap yetki tanımlamalarının sözlü taleplerle değil, yazılı olarak ve birden fazla işlem onaycının onayına tabi olarak gerçekleşmesi işlemleri daha güvenli ve sağlıklı hale getirecektir.

2.1.6. Veri Gizliliği Riski ve Yönetimi

Veri gizliliği riski, gizlilik arz eden bankacılık verilerine erişimlerin yetkisiz kişiler tarafından kullanılması durumudur. Alınacak önlemler, gizliliği sağlamaya çalışan işlem ve verilerin gizlilik derecesine uygun olmalı, gerektiğinde ise ek önlemler tesis edilmelidir. Şifreleme anahtarlarının güvenli bir şekilde oluşturulması, müşteri ve personel kullanımına sunulması ve saklanması gerekmektedir (BDDK, 26643 Say. Tebliğ, Md. 15, 2007).

2.1.7. Müşterilerin Bilgilendirilmesi Riski ve Yönetimi

Müşterilerin bilgilendirilmesi riski, elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanan müşterilerin kullanım şartları, ortaya çıkabilecek riskler hakkında iyi bilgilendirilmemesi hususudur(BDDK, 26643 Say. Tebliğ, Md. 16, 2007). Ortaya çıkacak olumsuz durumlarda müşteri yeterli düzeyde bilgilendirilmemiş ise hem müşteriler zarara uğrayacak hem de müşterilerin gözünde banka itibar kaybederek, zarara uğrayacaktır.

Bankaların, elektronik hizmetleri kullanıma açmadan oluşturulacak bilgilendirme formlarının müşteri tarafından okunup anlaşıldığından emin olduktan sonra hizmetlere erişimi vermesi bu tür riskler azaltacaktır.

2.1.8. Müşteri Bilgilerinin Mahremiyeti Riski ve Yönetimi

Bankalar, faaliyetlerini yerine getirirken bilgi sistemleri aracılığıyla edindiği müşteri bilgilerinin mahremiyetini sağlamaya yönelik politikalar oluşturmak zorundadır (BDDK, 26643 Say. Tebliğ, Md. 17, 2007). Bu bilgilerin korunamaması müşteri bilgi mahremiyetinin bozulmasına yol açarak, banka ve müşteri için risk oluşturacaktır. Bu durumda müşteri banka hakkında idari takibe gidecek ve bankanın itibar kaybına neden olacaktır.

Şubelerden herhangi bir müşteriye ait bilgiler, yasaların açıkça yetkili kıldığı merciler (mahkemeler, savcılık vb.) tarafından talep edildiğinde ibraz edilmek zorundadır. Bu nedenle elektronik ortamda elde edilen bilgilerin de güvenli saklanması ve ancak yetkili kurumlar tarafından talep edildiğinde verilmesi gerekmektedir. Bazen

müşterinin yazılı rızası alınmak kaydıyla istediği kişi ya da kurumlarla paylaşılabilir. Örneğin, Aile Mahkemesi tarafından boşanma davasına taraf olanların bankadan hesap bilgileri talep edildiğinde veya ihtiyati tedbir konulmak istendiğinde müşteri rızası aranmadan işlemlerin gerçekleştirilmesi zorunlu iken, müşterinin yazılı talebi doğrultusunda muhasebecisine hesap hareketlerinin verilmesi müşteri isteğine bağlı olarak gerçekleştirilebilmektedir.

2.1.9. Kara Para Aklama Riski ve Yönetimi

Bankanın elektronik bankacılık ve elektronik para sistemi, para aklama dâhil kanun dışı faaliyetlerde bulunmak isteyen müşteriler tarafından suiistimal edilebilerek kara para aklama riski ortaya çıkabilir. Böyle durumlarda banka yasal yaptırımlarla karşılaşabilir (Gözetim, B.B ve Komitesi D. 1998).

Bankalar bu tür risklere maruz kalmamak için şüpheli olarak algıladığı işlemleri rapor etmeli ve Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) 'na bilgi vermelidir. Ayrıca elektronik ortamda para transferlerine belirli limitler dâhilinde izin verilmesi de bu tür riskleri en aza indirecektir.

2.1.10. Kredi Riski ve Yönetimi

Kredi riski, karşı tarafın sözleşme yükümlülüğüne uymayarak vadesinde ve tam olarak ödenmemesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Elektronik bankacılık faaliyetlerinde bulunan bankalar, kredileri geleneksel olmayan kanallarla verebilirler ve pazarlarını coğrafi sınırlar ötesinde genişletebilirler. Uzaktan bankacılık prosedürleri çerçevesinde kredi talep edenlerin kredi güvenilirliğini belirlemede yetersiz kalan bankalar için kredi riski artabilir (Takan ve Boyacıoğlu, 2010: 333).

Geri ödenmeyen ve Tasfiye Olunacak Alacaklar (TOA) hesabına intikal eden borçlar için yasal karşılık ayırmak gerekeceğinden fonlar olumlu operasyonlarda kullanılamayacaktır. Bu nedenle elektronik ortamda kredi kullanılacak müşterilerde limit sınırlamalarının yanı sıra şubeden kullanılacak krediler gibi prosedürlerin işlenmesi gerekmektedir.

2.2. LİTERATÜR ÖZETİ

Çalışmanın bu bölümünde elektronik bankacılık ürünlerinden mobil bankacılık ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Chauhan (2012), tarafından yapılan çalışmada 250 Hintli banka müşterisine anket yapılarak mobil bankacılık kullanımında önemli rol oynayan faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Mobil bankacılık kullanıcı sayısının artırılabilmesi kişisel yeteneklerin geliştirilmesine ve farkındalık yaratılması bağlı olduğu belirtilmiş güven, cinsiyet, eğitim, kültür, din, güvenlik ve ücretlerin mobil bankacılık konusunda müşteri zihniyetlerinin az da olsa etkilediğini belirtmiştir.

Jabri ve Sohail (2012) tarafından Suudi Arabistan'da 330 kişilik mobil bankacılık kullanıcısına anket yapılmış mobil bankacılığın benimsenmesinde etkili olan faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Analiz sonuçlarına göre avantaj sağlaması, uyumluluk ve gözlemlenebilirliğin mobil bankacılığın benimsemesine olumlu etkisi olduğu tespit edilmiştir. Buna karşılık denenebilirlik ve karmaşıklığın mobil bankacılığın benimsenmesinde önemli bir etkisinin olmadığı anlaşılmıştır. Algılanan riskin büyüklüğü, söz konusu ürünün kullanılması üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. McCloskey (2006) ve Rogers (2003), yaptıkları çalışmalarında, kullanıcıların yeni bir teknolojinin eskisine kıyasla nispeten avantajlı olduğunu ya da kullanışlı olduğunu gördüğünde bunu kabul etmeye eğilimli olduğunu belirtmişlerdir.

Devadevan (2013) tarafından yapılan çalışmada, Hintli 65 banka müşterisine anket yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre, 17 kişi cihazının mobil bankacılığı kullanma kapasitesinde olmadığı, 5 kişinin kullanımının oldukça zor olduğunu belirtmiş, 34 kişinin ise mobil bankacılığa ihtiyaç duymadığını, 13 kişinin mobil bankacılığa güvenmediği ve 22 kişi ise mobil bankacılığın güvenliği ile ilgili bilgi sahibi olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Mobil bankacılığın nasıl kullanılacağı ve müşterinin takip etmesi gereken güvenlik mekanizmaları neler olduğunun bilinmesi, mobil bankacılığın etkin kullanımı için gerekli olduğu belirtilmiştir.

Njenga (2009) Kenya'da yapılan araştırma sonucunda, mobil bankacılık kullanımının yaygınlaştırılması için tüm katılımcılara uygun fiyat tarifelerinin belirlenmesinin yanı sıra, bağlantı problemlerinin azaltılması ve işlem maliyetlerinin düşük olması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Zhou (2011) yapmış olduğu çalışması ile başlangıçtaki güvenin mobil kullanıma olan etkisi araştırılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, ilk güvenin oluşturulması mobil bankacılığın benimsenmesi ve kullanımını kolaylaştırmak için kritik öneme sahip olduğu tespit edilmiştir. Yapısal güvence ve bilgi kalitesinin yanı sıra sistem kalitesi de başlangıçtaki güveni etkileyen başlıca faktörler olduğu belirtilmiştir.

Cruz, Neto, Muñoz-Gallego, ve Laukkanen (2010) tarafından yapılan çalışmada, Brezilya'da büyük bir bankanın 3585 internet bankacılığı müşterisine online olarak anket yapılmış ve mobil bankacılığın kullanılmamasında etkili olarak faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, maliyet ile ilgili kullanmama sebebinin %56,1'lik kısmı internet erişiminin pahalı olduğunu söylerken, %27,2'lik kısmı ise bankanın mobil uygulamasının pahalı olduğunu belirtmiştir. Yapılan işlemlerle ilgili önemli bir avantaj sağlamadığını düşünenlerin oranı %55,5'dir(sebeplerin yetersizliği %22,4, başka kanalların kullanımı %33,1'dir.).Güvenlik ile ilgili risk algısı ise mobil bankacılığı kullanarak ihtiyaçların giderileceğine inanmayanların oranı %13,2'dir ve mobil bankacılığın güvenilirliğine ikna olmayanların oranı ise %26,5'dir. Mobil bankacılık uygulamasının kullanılacağı cihaz ile ilgili ise, anketi dolduranların %17,3'lük kısmı mobil bankacılık kullanımı için cihazlarının uygun olmadığını belirtmiş ve %16 'lık kısmı ise cihazların(tablet, telefon vb.) maliyetlerinin yüksek olduğunu belirtmiştir. Ankete katılanların %11'i mobil bankacılık işlemlerinin karmaşık olduğunu söylerken, %6,4'lık kısmı ise mobil bankacılık kullanımı bilgi ve öğrenme gerektirmekte ve bu nedenle de kullanmak istememektedir. Mobil bankacılık hakkında bilgi sahibi olmayanların oranı ise %10,8 olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Cheah, Teo, Sim, Oon, ve Tan (2011) tarafından yapılan çalışmanın amacı, Malezya'daki mobil bankacılık kullanımına etkili faktörler ve tüketici kabulü arasındaki ilişkileri araştırmaktır. Araştırmanın hedef katılımcıları, mobil bankacılık uygulamasını benimseme olasılığı daha yüksek olan mobil cihaz kullanıcılarıdır. Veri toplamak için hem online olarak hem de kalem araştırması yöntemi kullanılmıştır. Toplam 400 anket gönderilmiş ve 175'i tamamlanmıştır(%43,75 oranı). Veriler çoklu regresyon ve faktör analizi kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre kişisel yenilikçilik, mobil bankacılığın benimsenmesinde en etkili faktördür. Algılanan risk ile mobil bankacılığın benimsenmesi arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Dasgupta Paul ve Fuloria (2011) tarafından yapılan çalışmanın amacı, Hindistan'da mobil bankacılık hizmetini kullanmak isteyenlerin, kullanma sebeplerinin altında yatan nedenleri ortaya çıkarmaktır. Analiz için gerekli veriler MBA öğrencilerine yapılan anketler yoluyla toplanmıştır. Toplamda 437 anket dağıtılmış ve 386 tamamlanmış anket geri alınmış ancak bunların 325 tanesi kullanılabilmektedir. Veriler çoklu regresyon ve faktör analizi kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar faydalı olma algısı, kullanım kolaylığı, ürünün değerli oluşu, algılanan yeterlilik düzeyi, algılanan güvenilirlik ve gelenek gibi faktörlerin mobil bankacılık kullanımını önemli ölçüde etkilediği tespit edilmiştir.

Noor (2011) tarafından yapılan çalışmanın amacı, Malezya'daki mobil bankacılığın benimsenmesini etkileyen faktörleri incelemektir. 300 mobil bankacılık kullanıcısına anket yapılarak veriler elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, algılanan yararlılık, algılanan güvenilirlik ve mobil bankacılık hakkındaki farkındalık, kullanıcının tutumu üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Teo, Tan, Cheah, Ooi, ve Yew (2012) yaptıkları çalışma ile Malezya'da mobil bankacılık kullanımını etkileyen demografik faktörler ve subjektif normların neler olduğunun tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın hedef katılımcıları cep telefonuna sahip ve aynı zamanda banka müşterisi olan kişilerdir. Anket Malezya'nın en büyük özel üniversitelerinden birinde gerçekleştirilmiş ve 400 anketin 193 geçerli olarak analize dâhil edilmiştir. Veriler çoklu regresyon ve faktör analizi kullanılarak test edilmiştir. Dört demografik yapı arasında eğitim ve gelir, algılanan yararlılık ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, yalnızca cinsiyet ve eğitim, algılanan kullanım kolaylığı ile pozitif ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, algılanan kullanım kolaylığının, algılanan yararlılığa doğrudan etkisini teyit edilmiştir. Aynı şekilde, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan yararlılık ve sosyal normlar (mobil bankacılığı kabul edersem modaya uygun olurum, mobil bankacılığı kabul edersem arkadaşlarım arasında kullanmayanlardan daha prestijli olurum vb.) Malezya'nın mobil bankacılık sistemini benimsemesini olumlu yönde etkilemektedir.

Chen (2012) tarafından yapılan çalışmada, Tayvan'daki mobil bankacılık kullanıcılarının mobil bankacılık ile ilgili algılarını araştırmayı amaçlamıştır. Mobil bankacılık deneyimi olmayan katılımcılar yerine mobil bankacılık deneyimine sahip

katılımcıların toplanması, dış geçerliliğin artırılmasına yardımcı olacağı belirtilmiştir. Bu çalışmaya katılanlar, Tayvan'daki 420 mobil bankacılık kullanıcısıdır. Ancak veri filtreleme yöntemi ile eksiklik içeren yanıtlar düştükten sonra 390 veri analize katılmıştır. Veri analiz sonucu olarak, tüketiciler ile mobil bankacılık servis sağlayıcısı arasında uzun dönemli ilişki kurmanın ön şartının ilişki kalitesi ve güven düzeyinin artırılması olduğu belirlenmiştir. Daha sonra servis sağlayıcılar satış fırsatlarının yanı sıra müşteri ihtiyaçlarını karşılayan ürün ve hizmet sunabilirler.

Bankole ve Cloete (2011) tarafından yapılan çalışmada, Güney Afrika ve Nijerya'daki mobil bankacılığın benimsenmesini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca bu iki ülkedeki mobil bankacılık uygulamasının farklılıkları ve benzerlikleri de ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Toplam 451 geçerli anket formu toplanmış ve analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarında her iki ülkede en çok kullanılan mobil bankacılık işlemi hesap hareket kontrolleri olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca Güney Afrikalılar Nijeryalılardan çok daha fazla mobil bankacılık hizmeti kullandığı belirlenmiştir. Mobil bankacılığın güvenilirliği ve yararlı olduğu düşüncesi, her iki ülkede de mobil bankacılık kullanmasından kaynaklanan memnuniyet üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Mobil bankacılığın ağırlıklı olarak kullananlar her iki Afrika ülkesinde de genç yaş grupları oluşturmaktadır. Farkındalık, rahatlık ve okuma yazma seviyesi gibi diğer faktörlerin, her iki ülkedeki mobil bankacılığın kabul edilmesini etkilediği de ortaya çıkarılmıştır. Son olarak yapılan analizde kültürün mobil bankacılığın benimsenmesine dolaylı bir etkisinin olduğu belirtilmiştir.

Hanafizadeh, Behboudi, Koshksaray ve Tabar (2014) tarafından yapılan çalışma ile İran'da mobil bankacılığın benimsenmesini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. İran'da İslam Azad Üniversitesi'nin öğrencileri arasından 361 banka müşterisi hedef kitle olarak belirlenmiştir. Katılımcıları tespit ederken akıllı cep telefonu olanların yanı sıra mobil bankacılık yazılımını kurabilecek kişilerden alınması analiz sonuçlarının güvenilirliğini artıracığı düşüncesinden hareketle tercih edilmiştir. Analizde, algılanan faydalılık, algılanan kullanım kolaylığı, ihtiyaçlarla uyumluluk, algılanan risk, algılanan maliyet, yaşam biçimi ile uyumluluk, algılanan güvenilirlik ve güven gibi sekiz gizli değişken incelenmiştir. Yaşam tarzı, ihtiyaçlarla uyumluluk ve güven, mobil bankacılığın benimsenmesini açıklayan en önemli etkenler olarak tespit edilmiştir. Maliyet ise en az etkili olan faktör olarak belirlenmiştir.

Crabbe, M. Standing, C. Standing, ve Karjaluoto. (2009) tarafından yapılan çalışmada, Gana'da mobil bankacılığın benimsenmesinin ve benimsenmemesinin nedenleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmada kullanılan veriler Gana'da 271 kişinin yaptığı bir anketle toplanmıştır. Katılımcıların tamamının bankacılık hesapları var ve %61'i banka hesaplarını aktif olarak kullanmaktadır. Analiz sonuçlarında algılanan güvenilirlik, kolaylaştırıcı koşullar ve demografik faktörler biçimindeki sosyal ve kültürel faktörler mobil bankacılığın benimsenmesinde önemli rol oynadığı tespit edilmiştir.

Safeena, Date, Kammani veHundewale, (2012) tarafından yapılan çalışmada, Hindistan'da mobil bankacılığın kabulünü etkileyen faktörler tespit edilmesi amaçlanmıştır. Hindistan'da bir üniversitede işletme ve ekonomi öğrencilerine 53 adet anket yapılarak veriler elde edilmiştir. Elde edilen bulgular, mobil bankacılığın kabul edilmesi algılanan faydalılık düzeyi, kullanım kolaylığı, tüketici bilinci ne kadar fazla ise ve algılanan risk ne kadar düşük ise o kadar fazla olacağı tespit edilmiştir.

Z. Deng, S. Deng, ve Zhang (2010) tarafından yapılan çalışmada, Çin'de mobil bankacılık kullanımını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın verileri 209 mobil bankacılık kullanıcılarından anket yoluyla temin edilmiştir. Elde edilen bulgular, mobil bankacılığın benimsenmesinin en önemli sebebi algılanan faydalılık ve güvenilirliktir. Bu iki faktör diğerlerinden daha fazla öneme sahiptir. Bu nedenle mobil bankacılığın kullanılması isteniliyorsa faydalı bir ürün olduğunun anlatılmasının yanı sıra insanların mobil bankacılığa güvenmelerinin sağlanması gerektiği hususu belirtilmiştir.

Huili ve Zhong (2011) tarafından yapılan çalışmada, mobil bankacılığın kullanımını etkileyen faktörler dış faktörler, iç faktörler ve pazarlama faktörleri olmak üzere üç faktörlü teoriye dayandığını belirtilmişlerdir. Referans grubu, politika, kültür, altyapı vb. unsurlar **dış faktörleri** oluşturmaktadır. İnsanların fatura yatırmak için otomatik ödeme sistemi kullanmak yerine halen bankaya gidip sıra beklemeyi alışkanlık haline getirmesi örnek gösterilebilir. Mobil bankacılık kullanımının tüketiciler için en önemli **iç faktörü**, risk algısıdır. Mobil bankacılığın yüksek maliyeti ve az fonksiyonun olması **pazarlama faktörlerinin** kilit unsurlarını oluşturmakta olduğunu belirtmişlerdir.

H.Çam ve A. Çam (2016) tarafından yapılan çalışmanın amacı, finansal davranış ve tutum ile mobil bankacılık uygulamaları kullanım düzeyi arasındaki etki ve ilişkiyi tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde çeşitli iş kollarında çalışan 546 kişi üzerinde Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) tarafından geliştirilen ve finansal okuryazarlık düzeyini tespit etmek için tüm dünyada kullanılan anket formu kullanılmıştır. Bu ölçeğe ek olarak akıllı telefon kullanımı ile mobil bankacılık kullanım düzeyini belirlemeye yönelik sorular ilave edilmiştir. Çalışmada faktör ve regresyon ve analizleri yapılmıştır. Çalışma sonunda kişilerin finansal davranış ve tutumları ile mobil bankacılık kullanımı arasında anlamlı bir etki ve ilişki tespit edilememiştir.

Akın ve Karaboğa (2011) yapılan araştırmada, kamu ve özel banka müşterilerinin şubesiz bankacılık hizmetlerini (internet bankacılığı, mobil bankacılık vb.) kullanma kararını etkileyen faktörlerin belirlenmesi için, Bilecik'te bir devlet bankası ve bir özel banka müşterileri arasından kolayda örnekleme yöntemi kullanarak seçilen ve şubesiz bankacılık hizmetlerini kullanan 246 katılımcıya yüz yüze anket uygulanmıştır. Analiz sonucunda bireysel müşterilerin şubesiz bankacılık hizmetlerini kullanma kararını etkileyen en önemli faktörlerin güvenilirlik ve yeterlilik olduğu tespit edilmiştir.

Malaquias ve Hwang (2016) tarafından yapılan araştırmada mobil bankacılığın benimsenmesini etkileyen en önemli faktörün güvenlik olduğu belirtilerek, Brezilya'da bankaların web sitelerinde mobil bankacılık ile ilgili yapmış oldukları güvenlik açıklamalarının mobil bankacılığa güvenilirliği ne kadar etkilediği araştırılmıştır. Araştırmanın örneklemini 307 Brezilyalı lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Veriler faktör analizi ve yapısal eşitlik modelleri kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre banka web sitelerinde mobil bankacılık güvenliğinin açıklanmasının mobil bankacılığa güven ile olumlu ilişkiye sahip olduğu tespit etmişlerdir.

Chaouali, Souiden ve Ladhari (2017) tarafından yapılan çalışmada, Tunus'da 557 banka müşterisine anket yapılarak mobil bankacılığı benimsenmesini etkileyen faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Analiz sonuçlarına göre mobil bankacılığın benimsenmesini etkileyen faktörler kendini koruma ve kinizmdir. Sonuç olarak banka yöneticileri müşterilerin kendilerini ikna etmeye ve kuşkularını yok etmeye odaklanmalıdır. Gerçek banka hesapları yerine deneme amaçlı verilecek hesap

numaraları ile uygulama tanıtılabilir. Bunun yanında banka şubesinde müşterilere verilecek eğitim materyalleriyle kuşklar azaltılabilir.

Sharma, Govindaluri, Muharrami, ve Tarhini (2017) tarafından yapılan çalışmada, Umman'da mobil bankacılığın kullanımını etkileyen faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Veriler 208 Umman'lı mobil bankacılık kullanıcılarından anket yoluyla elde edilmiştir. Veriler regresyon modeli ve sinir ağı modeli kullanarak analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre, demografik faktörler ve algılanan kullanım kolaylığı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu çıkmıştır. Algılanan yararlılık, mobil cihaza uyumluluk ve sosyal etki ile mobil bankacılık kullanımı arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MOBİL BANKACILIK KULLANIM TALEBİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmada amaç, Atatürk Üniversitesi'nde görev yapan akademik personele yüz yüze yapılan bir anket uygulamasıyla mobil bankacılığının kullanımını etkileyen faktörlerin belirlemek, varsa memnuniyetsizlik sebeplerini ortaya çıkarmak ve kullanmayanların kullanmamasını etkileyen faktörleri belirleyerek mobil bankacılık ile ilgili genel bir değerlendirme yapmaktır.

Bu bağlamda Erzurum Atatürk Üniversitesi akademik personelinin;

- Cinsiyetin mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Medeni durumun mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Yaşın mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Ailedeki kişi sayısının mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Ailedeki çocuk sayısının mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Gelir durumunun mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Akademik unvanın mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Mevduat varlığının mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Mevduat tutar aralığının mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Tüketici/taşıt ya da konut kredisi olup olmasının mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Kredi kartı kullanımının mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- İnternet bankacılığı kullanımının mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi
- Akıllı cep telefonu ve tablet sahipliğinin mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılacaktır.

3.2. ANKETİN TASARLANMASI

Erzurum Atatürk Üniversitesi akademik personelinin mobil bankacılığı kullanımına etki eden faktörlerin araştırması için hazırlanan anket formu altı kısımdan oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci kısmında cinsiyet, yaş, medeni hal, ailedeki kişi sayısı, ailedeki çocuk sayısı, gelir durumu, akademik unvan, bankadaki mevduat durumu, mevduat tutar aralığı, tüketici/taşıt/konut kredi varlığı, kredi kartı kullanımı, KMH/Avans kullanımı, internet bankacılığı kullanım durumu, akıllı cep telefonu ve tablet varlığı ile mobil bankacılık kullanımı arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılacaktır. Aynı zamanda kullananların internet bankacılığı ve mobil bankacılıktan memnuniyet düzeyleri belirlenecektir.

İkinci kısımda mobil bankacılık kullanıcılarının mobil bankacılık ile hesap bilgi kontrolü, para transferi, yatırım işlemleri(altın, tahvil vb. alış-satış), vergi ödemesi, kredi kartı ödemesi, döviz alım-satımı, fatura ödemeleri gibi finansal ve finans olmayan işlemleri hangi sıklıkla yaptıkları belirlenmeye çalışılacaktır.

Üçüncü kısımda mobil bankacılık kullanıcılarına mobil bankacılığı kullanmalarına etkili olabileceği düşünülen kullanım kolaylığı, 2/24 kullanılabilmesi, sıra beklememe, zamandan tasarruf, çabuk işlem yapılabilmesi, işlem maliyetinin düşük olması, banka personelinden duyulan memnuniyetsizlik gibi sorular sorularak etkili olup olmadığı tespit edilmeye çalışılacaktır.

Dördüncü kısımda mobil bankacılık kullanıcılarına, mobil bankacılık işlemlerinin güvenilirliği, kullanım kolaylığı, nakit yönetiminin kolay olup olmadığı, çok çeşitli hizmetlerden yararlanılabiliyor yararlanılamadığı vb. soruları sorularak mobil bankacılık hakkındaki düşünceleri tespit edilmeye çalışılacaktır.

Beşinci kısımda mobil bankacılık kullanıcılara mobil bankacılık kullanımı sırasında yaşanan herhangi bir problem (hesap bilgilerinin çalınması, Hesaptaki paranın kullanılması vb.) olup olmadığı tespit edilmeye çalışılacaktır.

Altıncı kısımda mobil bankacılığı kullanmayan akademik personele mobil bankacılığı kullanmamasında etkili olabileceği düşünülen sorular yöneltilerek kullanmama sebepleri belirlenmeye çalışılacaktır. Ayrıca bu bölümde mobil bankacılığı

tercih etmeme sebebini güvenlik olarak belirten akademisyenlerin en çok endişe duyduğu husus tespit edilmeye çalışılacaktır.

3.3. ANAKÜTLE VE ÖRNEK HACMİNİN BELİRLENMESİ

Araştırmanın örneklem çerçevesi Erzurum Atatürk Üniversitesi akademik personelidir. Araştırma kapsamında ki veriler bu örneklem çerçevesinde yapılan anketle elde edilmiştir. Anket uygulanan dönemde Atatürk Üniversitesi'nde 2.547 akademik personel vardır. Örnek kütlenin büyüklüğünün belirlenmesi için;

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N - 1)d^2 + PQZ^2}$$

biçimindeki oran için örnek büyüklüğü tahmin eden formülden yararlanılmıştır. Bu formüldeki n= Örnek kütle büyüklüğü, N= Anakütle hacmi (Atatürk Üniversitesi Akademik Personel), P = Mobil bankacılık kullanım oranı, Q = Mobil bankacılık kullanmama oranı (1-P), Z = %(1-α) düzeyinde Z test değeri, α= Önem düzeyi, d = Hata payıdır.

Büyük örnekle çalışmak için mobil bankacılık kullananların ve kullanmayanların oranı 0.5 olarak alınmış. %5 önem düzeyinde, %5 hata payı ile ana kütleyi temsil edecek örnek büyüklüğü,

$$n = \frac{2.547(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(2.547 - 1)0.05^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} \cong 334$$

olarak hesaplanmıştır.

Araştırmada hedeflenen minimum örnek büyüklüğü 334'tür. Ancak eksik ve hatalı doldurulmuş anketlerin olabileceği düşünülerek 410 ankette uygulama yapılmıştır. Anket uygulaması yapıldıktan sonra hatalı olanlar ayıklanmış ve geriye 398 anket kalmıştır.

Geçerlilik ve güvenilirlik çalışması kapsamında 50 anket üzerinden güvenilirlik analizi yapılarak ve Cronbach's Alpha değeri; 0,64 olarak tespit edilmiştir. Çalışma için tespit edilen Cronbach's Alpha değeri 0,60-1 aralığında olduğundan anket güvenle kullanılabilir.

3.4. MATERYAL VE METOT

Çalışmadaki bağımlı değişken, Atatürk Üniversitesi'ndeki akademik personelin mobil bankacılığı kullanımudur. Bu değişken nominal ölçekle ölçülmüştür. Bu bağımlı değişken ile ilişkili olabileceği varsayılan çok sayıda bağımsız değişken tarif edilmiştir.

Çalışmada tüm değişkenlerin gerçekleşme durumları tablo ve grafiklerle sunulmuştur. Nominal ölçekle ölçülmüş değişkenlerin gerçekleşme durumları pasta grafiği ile nominal ölçekle ölçülmüş değişkenlerin gerçekleşme durumları sütun grafikleri ile gösterilmiştir.

Çalışmada bağımlı değişkenin gerçekleşme durumu bağımsız değişkenlere göre çapraz tablolarda gösterilmiştir. Tablolarda gerçekleşme durumlarının (frekanslar) yanı sıra, bağımsız değişkene göre bağımlı değişkenin gerçekleşme yüzdesi, bağımlı değişkene göre bağımsız değişkenin gerçekleşme yüzdesi ve her iki değişkenin birden gerçekleşme yüzdesi sunulmuştur. Pearson Ki-Kare Bağımsızlık Testine göre tablolarda incelenen özellikler arasındaki ilişkilerin anlamlı olup olmadığı da ortaya konulmuştur.

Nominal ölçekle ölçülmüş bağımsız değişkenlerin anlamlı olanlarının ilişkinin derecesi, nominal ilişki ölçüleri ile hesaplanmış ve yorumlanmıştır. Nominal ilişki ölçüleri 0 ile 1 arasında değerler alırlar. Değişkenler arasındaki ilişki azaldıkça bu ölçüler sıfıra yaklaşır, ilişki kuvvetlendikçe 1'e yaklaşır, Çalışmada kullanılacak nominal ilişki ölçüleri şunlardır: Lamda katsayısı, Goodman ve Kruskal'ın Tau Katsayısı, Belirsizlik Katsayısı, Fi Katsayısı, Cramér'in V Katsayısı ve Kontenjans Katsayısı (Oktay. 2014).

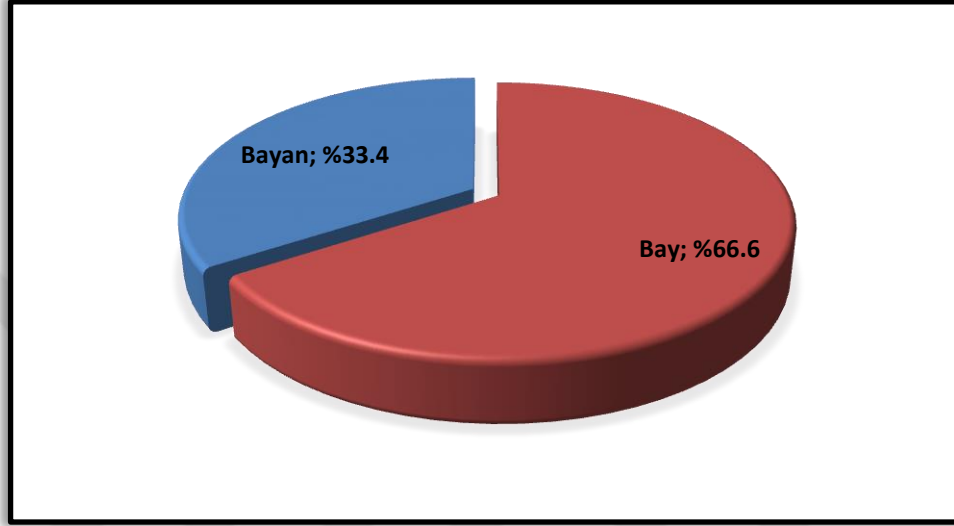
3.5. MOBİL BANKACILIK KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN TESPİTİNDE KULLANILAN ÖRNEKLEM ÖZELLİKLERİ

3.5.1. Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 akademisyenin %33.4'ü kadın ve %66.6'sı ise erkek katılımcıdan oluşmaktadır.

Tablo 3.1. Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Bay	265	66.6
Bayan	133	33.4
Toplam	398	100

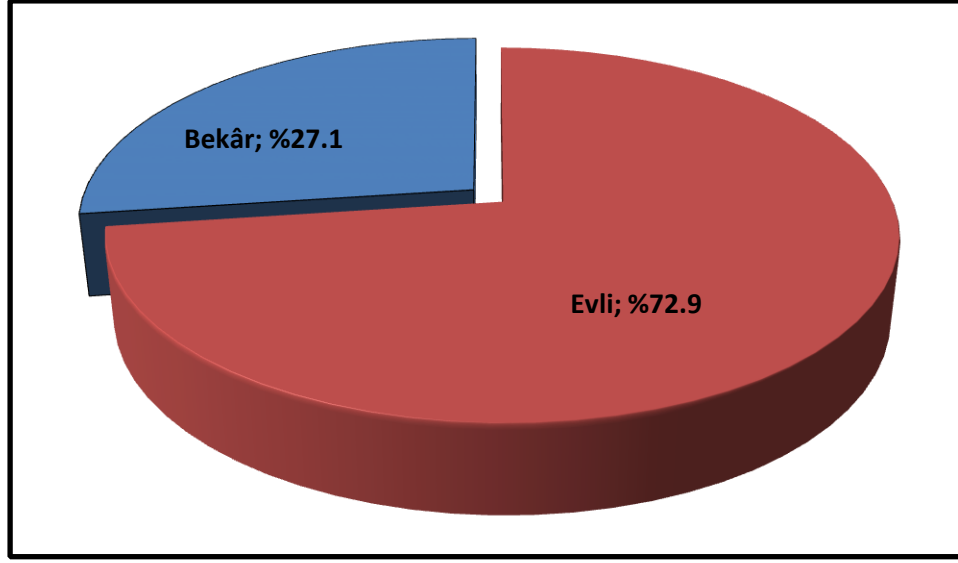
**Şekil 3. 1.** Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.2. Medeni Duruma Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %72.9'u evli ve %27.1'i ise bekâr katılımcıdan oluşmaktadır.

Tablo 3.2. Medeni Durumlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	290	72.9
Bekâr	108	27.1
Toplam	398	100



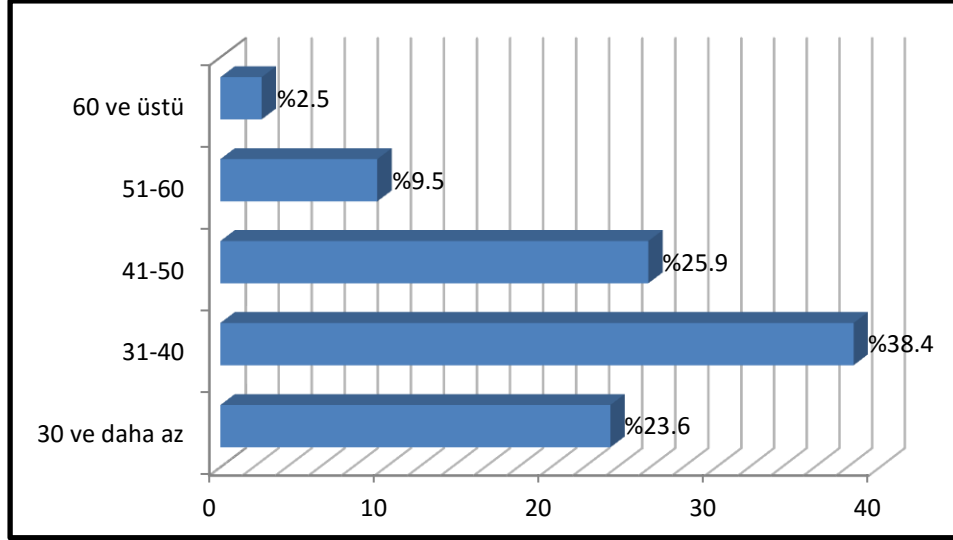
Şekil 3. 2. Medeni Durumlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.3. Yaşlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %23.6'sı 30 ve daha az, %38.4'ü 31-40, %25.9'u 41-50, %9.5'i 51-60 ve %2.5'i ise 60 ve üstü yaş aralığında yer almaktadır.

Tablo 3.3. Yaşlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Yaş (Yıl)	Frekans	Yüzde
30 ve daha az	94	23.6
31-40	153	38.4
41-50	103	25.9
51-60	38	9.5
60 ve +	10	2.5
Toplam	398	100



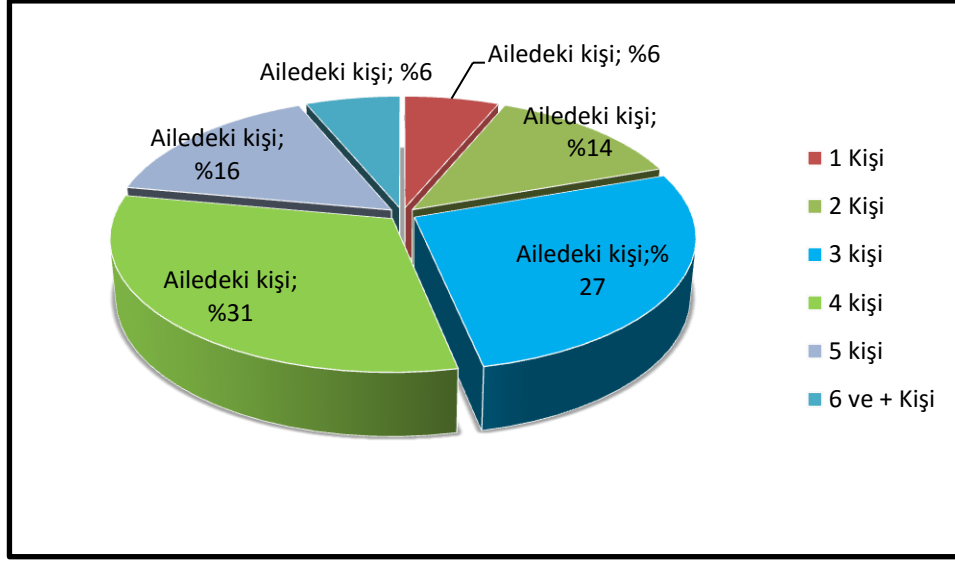
Şekil 3. 3. Yaşlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.4. Ailedeki Kişi Sayılarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %6.3'ünün ailedeki kişi sayısı 1, %13.3'ünün 2 kişi, %27.1'inin 3 kişi, %31.2'sinin 4 kişi, %15.8'inin 5 kişi ve %6.3'ü 6 ve üstü kişi sayısı olduğu görülmektedir.

Tablo 3.4. Ailedeki Kişi Sayılarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ailedeki Kişi Sayısı	Frekans	Yüzde
1	25	6.3
2	53	13.3
3	108	27.1
4	124	31.2
5	63	15.8
6 ve üstü	25	6.3
Toplam	398	100



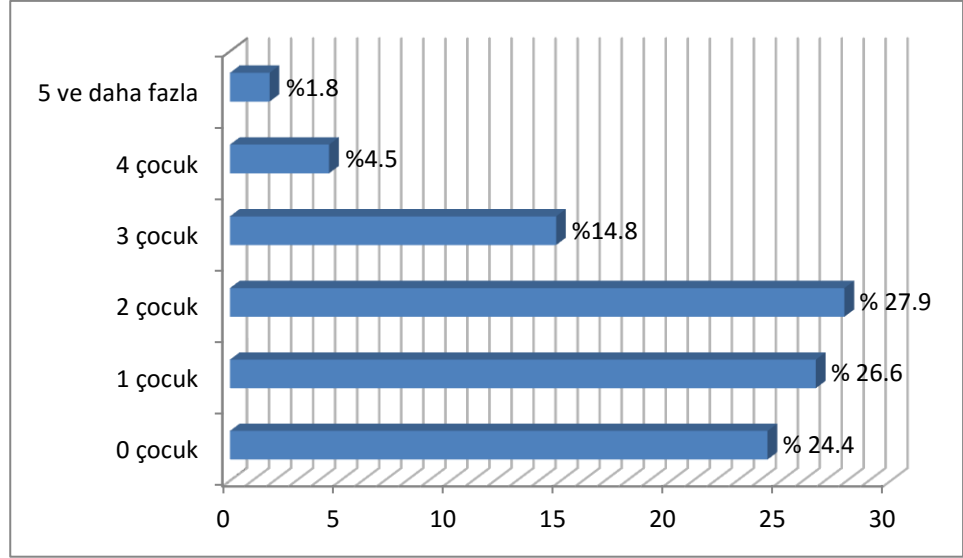
Şekil 3. 4. Ailedeki Kişi Sayılarına Göre Dağılımı

3.5.5. Ailedeki Çocuk Sayılarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %24.4'ünün çocuk sayısı 0, %26.6'sının 1, %27.9'unun 2, %14.8'inin 3, %4.5'inin 4 ve %1.8'inin 5 ve daha fazla çocuk sayısı bulunmakta olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 5. Ailedeki Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı

Ailedeki Çocuk Sayısı	Frekans	Yüzde
0	97	24.4
1	106	26.6
2	111	27.9
3	59	14.8
4	18	4.5
5 ve daha fazla	7	1.8
Toplam	398	100



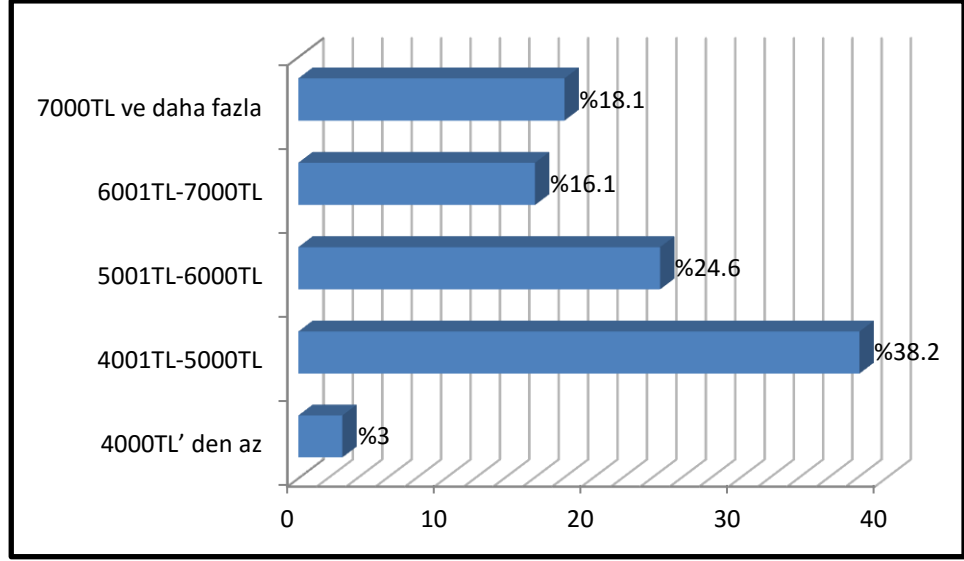
Şekil 3. 5. Ailedeki Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı

3.5.6. Aylık Gelirlerine Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %3 'ünün geliri 4000TL'den az, %38.2'sinin geliri 4001TL-5000TL, %24.6'sının geliri 5001TL-6000TL, %16.1'inin geliri 6001TL-7000TL, %18.1'inin geliri 7001TL ve üstü gelire sahiptir.

Tablo 3.6. Aylık Gelirlerine Göre Katılımcıların Dağılımı

Gelir Durumu	Frekans	Yüzde
4000TL' den az	12	3
4001TL-5000TL	152	38.2
5001TL-6000TL	98	24.6
6001TL-7000TL	64	16.1
7000TL ve daha fazla	72	18.1
Toplam	398	100



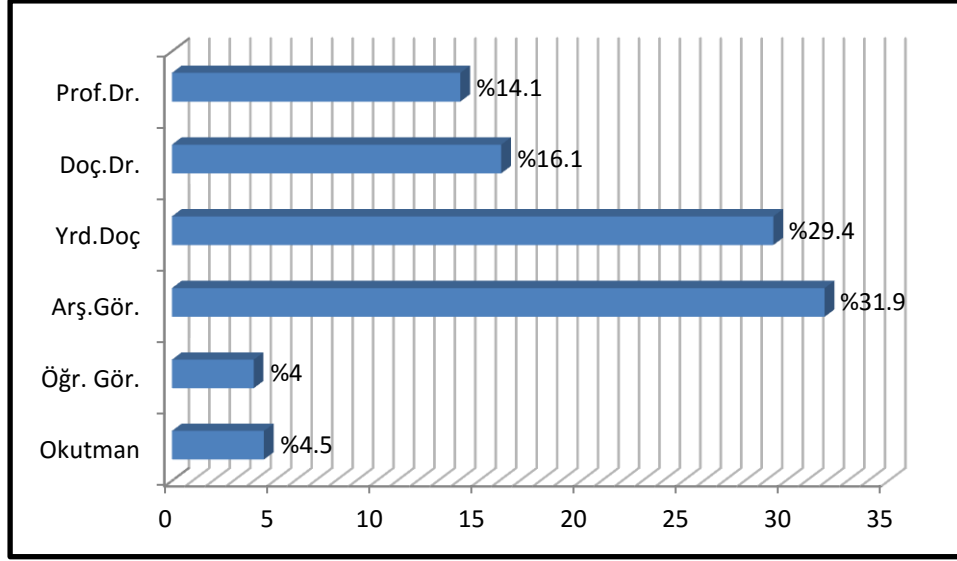
Şekil 3. 6. Aylık Gelirlerine Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.7. Akademik Unvanlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %4.5'i Okutman, %4'ü Öğr. Gör., %31.9'u Arş. Gör., %29.4'ü Yrd. Doç., %16.1'i Doç Dr., %14.1'i Prof. Dr. unvanlı olduğu gözükmemektedir.

Tablo 3. 7. Akademik Unvanlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Unvan	Frekans	Yüzde
Okutman	18	4.5
Öğr. Gör.	16	4
Arş. Gör.	127	31.9
Yrd. Doç.	117	29.4
Doç. Dr.	64	16.1
Prof. Dr.	56	14.1
Toplam	398	100



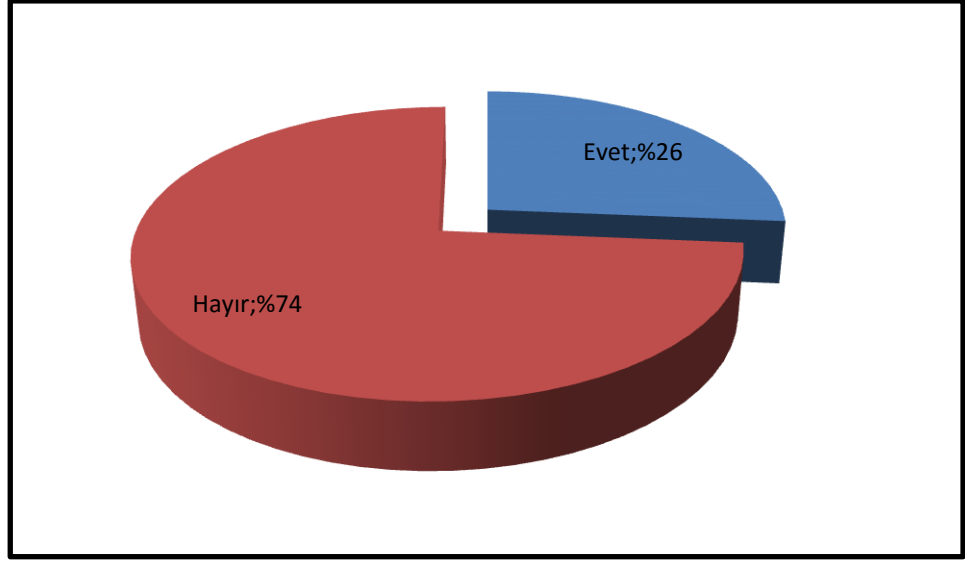
Şekil 3. 7. Akademik Unvanlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.8. Mevduatın Olup Olmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %26.9'u herhangi bir bankada mevduatının olduğunu, %73.1'inin ise herhangi bir bankada mevduatının olmadığını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.8. Mevduatın Olup Olmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı

Mevduat Varlığı	Frekans	Yüzde
Evet	107	26.9
Hayır	291	73.1
Toplam	398	100



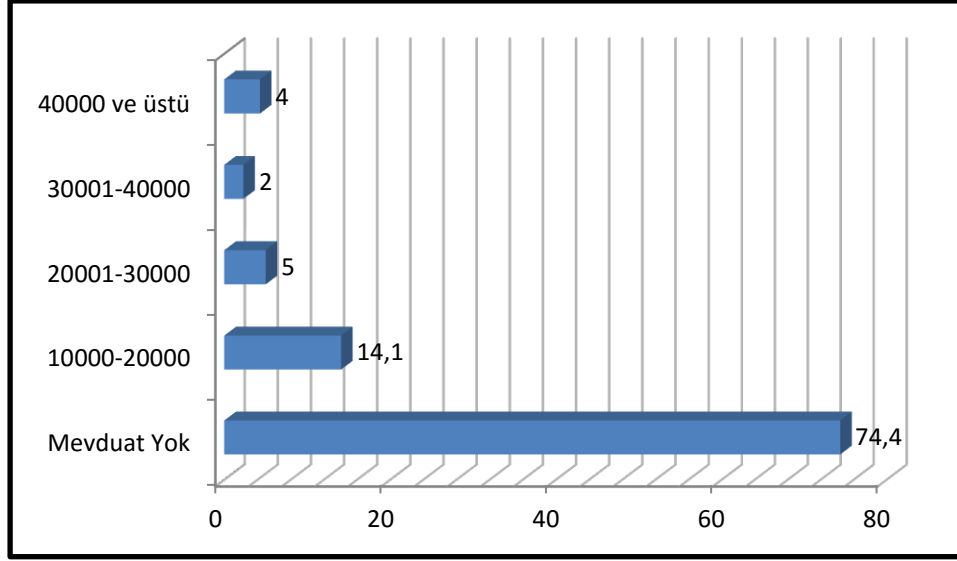
Şekil 3.8. Mevduatın Olup Olmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.9. Mevduat Tutar Aralıklarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %74.4'ü herhangi bir bankada mevduatının olmadığını, %14.1'inin 10.000TL-20.000TL arası mevduatının olduğunu, %5'inin 20.001TL-30.000TL arasında mevduatının olduğunu, %2.3'ünün 30.001TL-40.000TL arasında mevduatının olduğunu ve %4.3'ünün ise 40.000TL ve üstü mevduatının olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 3.9. Mevduat Tutar Aralığına Göre Katılımcıların Dağılımı

Mevduat Tutar Aralığı	Frekans	Yüzde
Mevduat Yok	296	74.4
10000TL-20000TL	56	14.1
20001TL-30000TL	20	5
30001TL-40000TL	9	2.3
40000TL ve üstü	17	4.3
Toplam	398	100



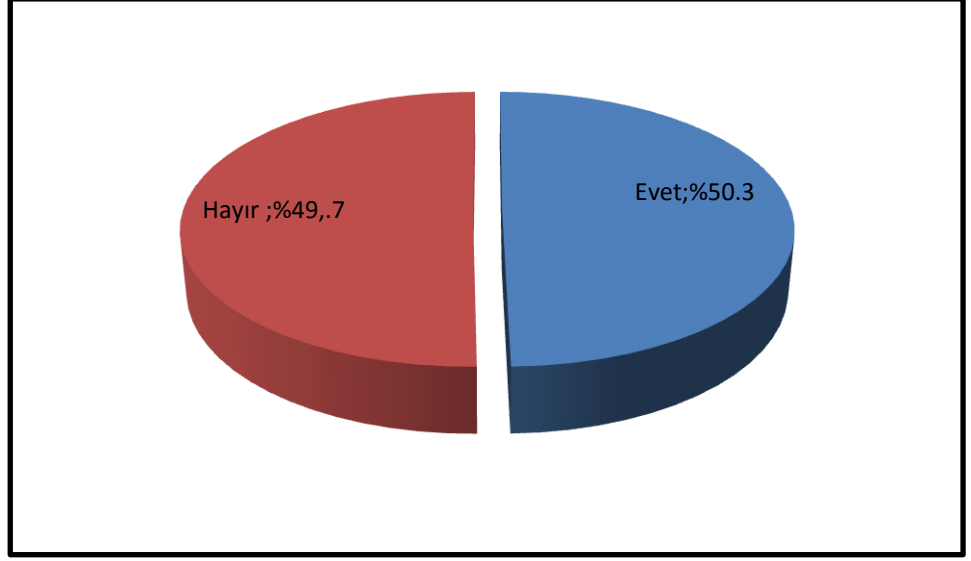
Şekil 3.9. Mevduat Tutar Aralığına Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.10. Bireysel Kredi Bulunup Bulunmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %49.7'sinin herhangi bir bankadan kullanmış olduğu bireysel kredisi(tüketici, taşıt vb.) bulunmaktayken, %50.3'ünün ise herhangi bir bankada kredisi bulunmamaktadır.

Tablo 3.10. Bireysel Kredi Bulunup Bulunmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı

Kredi Kullanımı	Frekans	Yüzde
Evet	198	49.7
Hayır	200	50.3
Toplam	398	100



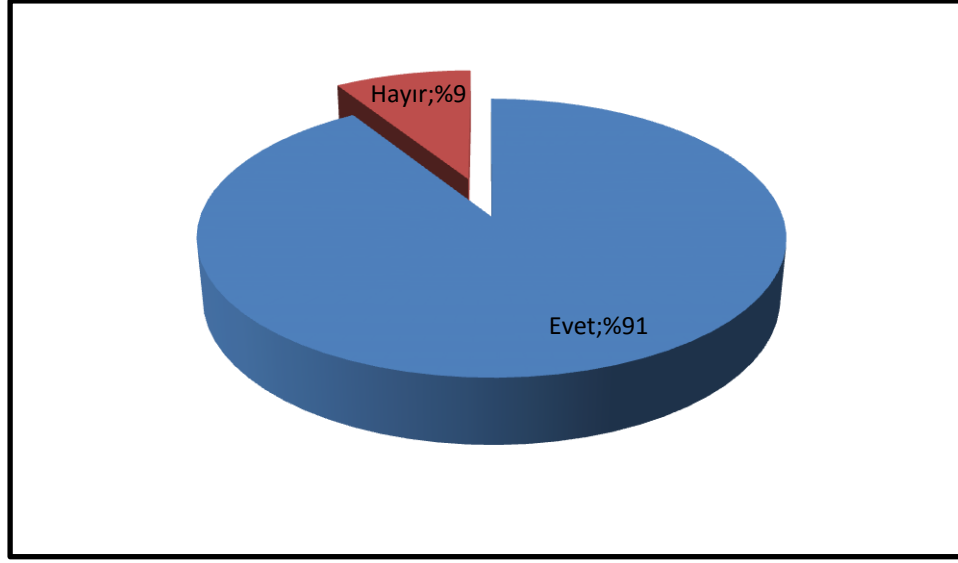
Şekil 3.10. Bireysel Kredi Bulunup Bulunmamasına Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.11. Kredi Kartı Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %91'inin kredi kartı kullandığını, %9'unun kredi kartı kullanmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.11. Kredi Kartı Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı

Kredi Kartı Kullanımı	Frekans	Yüzde
Evet	362	91
Hayır	36	9
Toplam	398	100



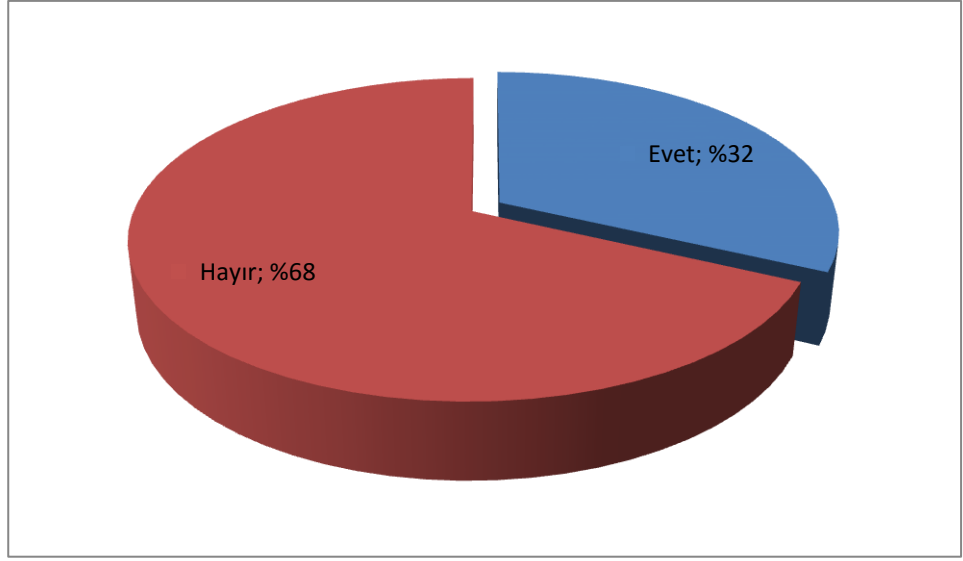
Şekil 3. 11. Kredi Kartı Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.12. Kredili Mevduat Hesabı, Avans Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %31.9'u maaş gününe kadar kısa vadeli ihtiyaçları için Kmh, Avans vb. kullandığını ve %68.1'inin ise Kmh, Avans vb. ürünleri tercih etmediğini ifade etmiştir.

Tablo 3.12. Kmh, Avans Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı

Kmh, Avans vb. Kullanımı	Frekans	Yüzde
Evet	127	31.9
Hayır	271	68.1
Toplam	398	100



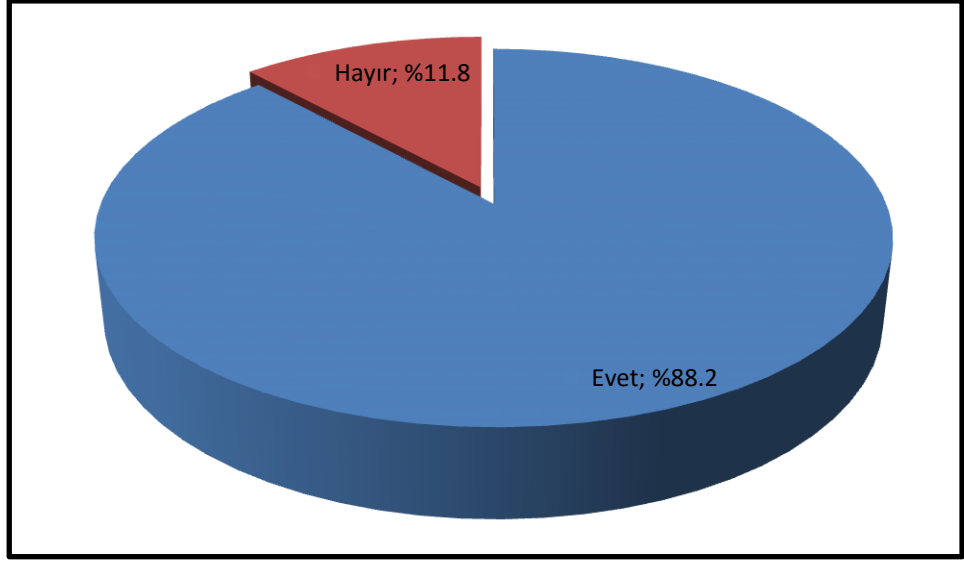
Şekil 3.12. Kmh, Avans Kullanım Durumuna Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.13. İnternet Bankacılığı Kullanımına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %88.2'si internet bankacılığını kullandığını %11.8 'inin ise internet bankacılığını kullanmadığı ifade etmişlerdir.

Tablo 3.13. İnternet Bankacılığı Kullanımına Katılımcıların Göre Dağılımı

İnternet Bankacılığı Kullanımı	Frekans	Yüzde
Evet	351	88.2
Hayır	47	11.8
Toplam	398	100



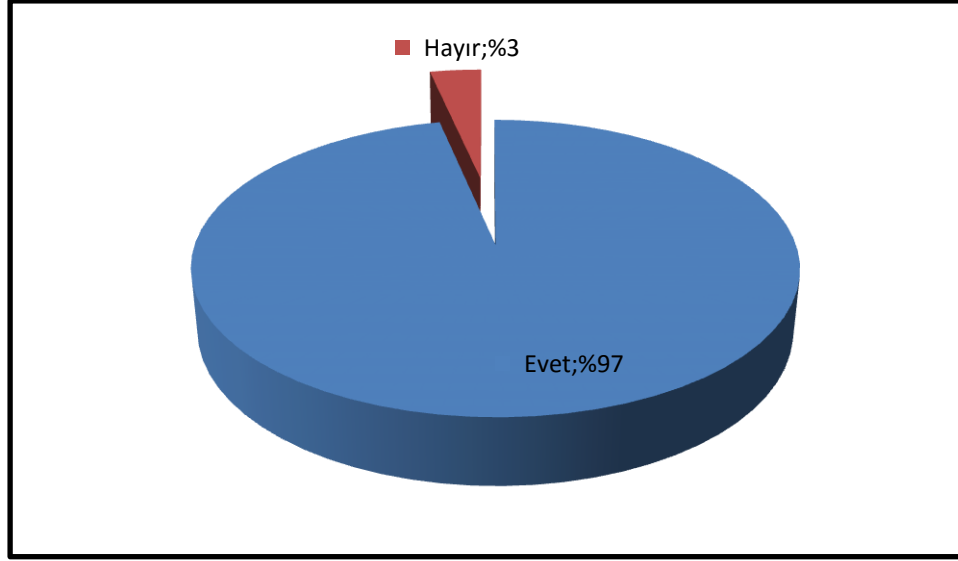
Şekil 3. 13. İnternet Bankacılığı Kullanımına Katılımcıların Göre Dağılımı

3.5.14. İnternet Bankacılığı Memnuniyet Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %88.2 si internet bankacılığını kullanmakta ve bu oran içerisinde internet bankacılığından memnun olanların oranı %97.2 iken, %2.8 'i internet bankacılığından memnun olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.14. İnternet Bankacılığı Memnuniyet Dağılımı

İnternet bankacılığından memnun musunuz?	Frekans	Yüzde
Evet	341	97.2
Hayır	10	2.8
Toplam	351	100



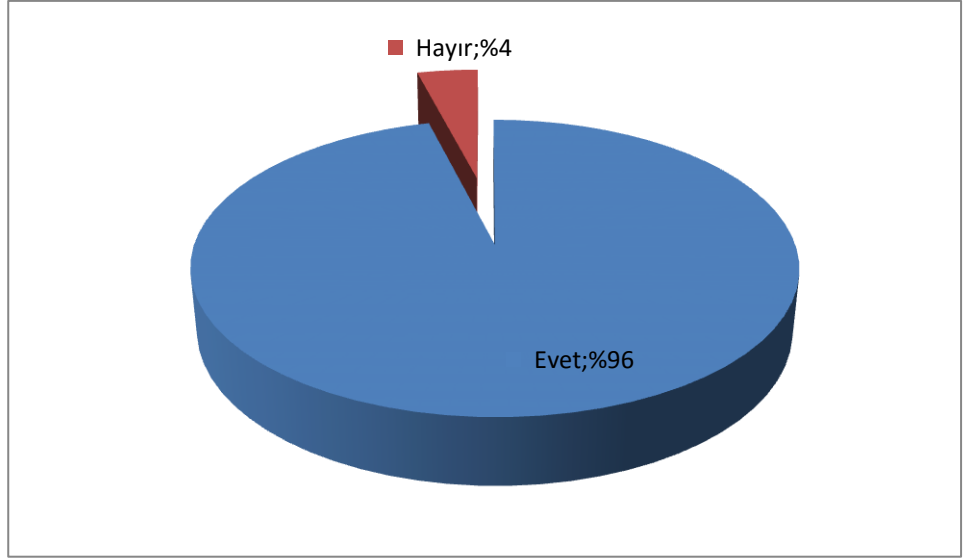
Şekil 3. 14. İnternet Bankacılığı Memnuniyet Dağılımı

3.5.15. Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Sahipliği

Ankete cevap veren 398 katılımcının %96'sının akıllı cep telefonu ve/veya tablete sahip olduğunu, %4 'ünün ise akıllı cep telefonu ve/veya tablete sahip olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.15. Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Sahipliği

Akıllı cep telefonu ve/veya tabletiniz var mı?	Frekans	Yüzde
Evet	382	96
Hayır	16	4
Toplam	398	100



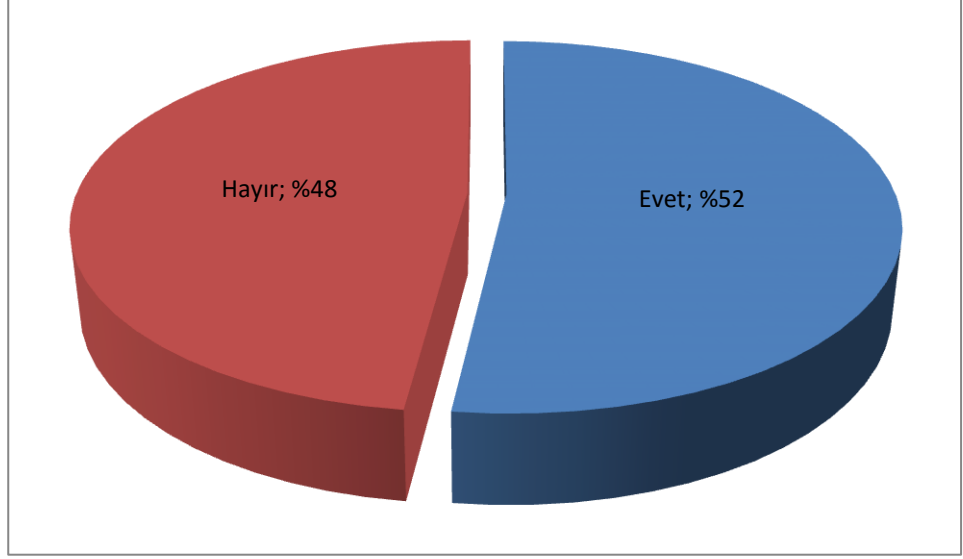
Şekil 3.15. Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Sahipliği

3.5.16. Mobil Bankacılık Kullanımlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Ankete cevap veren 398 katılımcının %52'si mobil bankacılığı kullanırken, %48'i ise mobil bankacılığı kullanmamaktadır.

Tablo 3.16. Mobil Bankacılık Kullanımlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

Mobil Bankacılık Kullanımı	Frekans	Yüzde
Evet	207	52
Hayır	191	48
Toplam	398	100



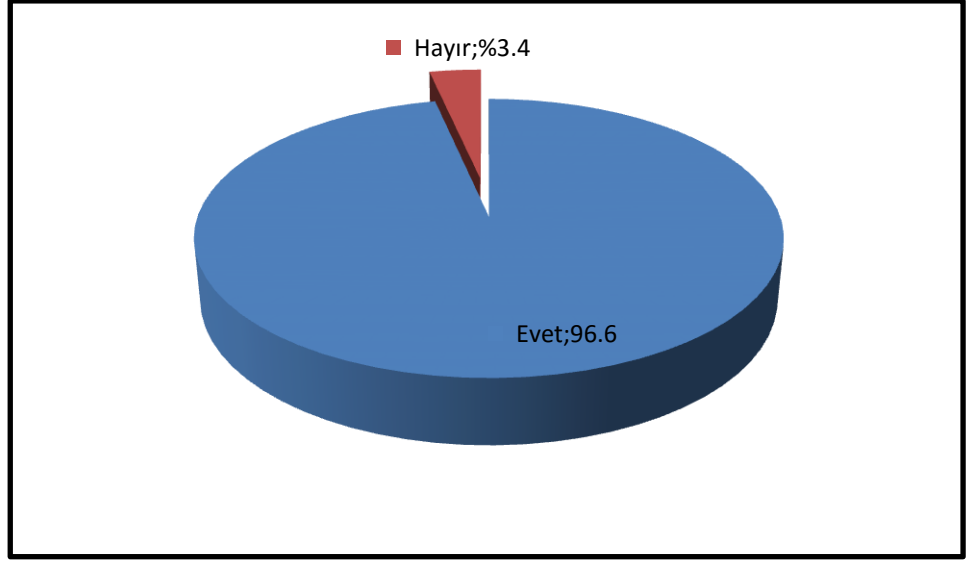
Şekil 3.16. Mobil Bankacılık Kullanımlarına Göre Katılımcıların Dağılımı

3.5.17. Kullanıcıların Mobil Bankacılık Memnuniyet Dağılımı

Mobil bankacılık kullanıcıların %96.6'sı mobil bankacılıktan memnun olduğunu belirtirken, %3.4'ü ise mobil bankacılıktan memnun olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.17. Kullanıcıların Mobil Bankacılık Memnuniyet Dağılımı

Mobil bankacılıktan memnun musunuz?	Frekans	Yüzde
Evet	200	96.6
Hayır	7	3.4
Toplam	207	100



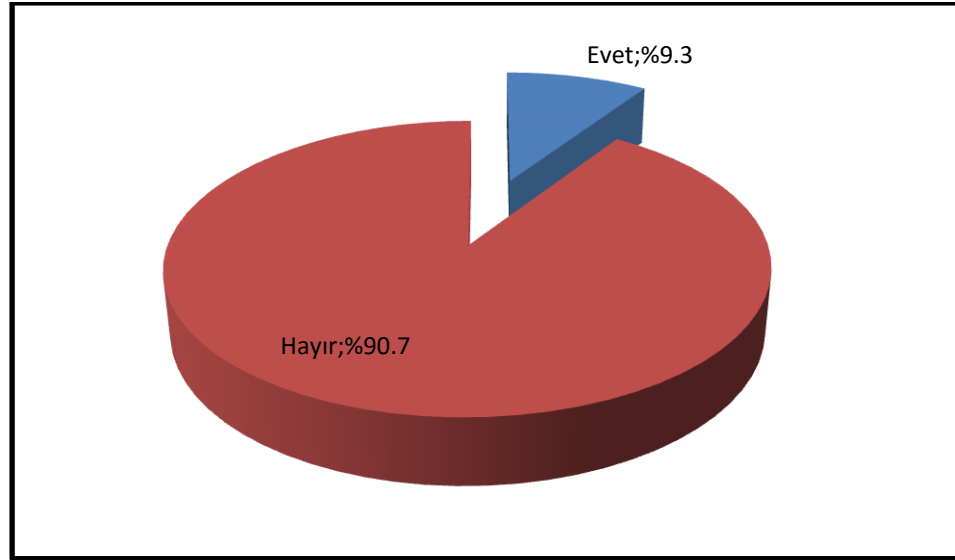
Şekil 3.17. Kullanıcıların Mobil Bankacılık Memnuniyet Dağılımı

3.5.18. Mobil Bankacılık Kullanırken Yaşanılan Problem Durumu

Ankete cevap veren akademisyenlerin %9.3'ü mobil bankacılığı kullanırken olumsuzlukla karşılaştığını belirtirken, %90.7'si herhangi bir olumsuzlukla karşılaşmadığını ifade etmiştir.

Tablo 3.18. Mobil Bankacılık Kullanırken Yaşanılan Problem Durumu

Karşılaşılan Problem	Frekans	Yüzde
Evet	19	9.3
Hayır	185	90.7
Toplam	204	100



Şekil 3. 18. Mobil Bankacılık Kullanırken Yaşanılan Problem Durumu

3.6. MOBİL BANKACILIK KULLANIMINI ETKİLEYEN İLİŞKİLİ FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ

3.6.1. Cinsiyete Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin cinsiyetleri ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki vardır ($\chi^2 = 10.416$; sd:2, P = 0.001).

Tablo 3.19. Cinsiyetlerine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Cinsiyet	Erkek	Frekans	153	112	265
		Cinsiyet İçindeki %'si	57.7	42.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	73.9	58.6	66.6
		Toplam İçindeki %'si	38.4	28.1	66.6
	Kadın	Frekans	54	79	133
		Cinsiyet İçindeki %'si	40.6	59.4	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	26.1	41.4	33.4
		Toplam İçindeki %'si	13.6	19.8	33.4
	Toplam	Frekans	207	191	398
		Cinsiyet İçindeki %'si	52.0	48.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100

Ankete katılan erkek akademisyenlerin %57.7'si mobil bankacılık kullanırken, %42.3'ü mobil bankacılık kullanmamaktadır. Kadın akademisyenlerin %40.6'sı mobil bankacılık kullanırken %59.4'ü mobil bankacılığı kullanmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullananların %73.9'u erkek iken, %26.1'i kadındır. Mobil bankacılık kullanmayanların %58.6'sı erkek iken, %41.4'ü kadındır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullanan erkek akademisyenler toplam sayının %38.4'ünü oluştururken, kadın akademisyenler %13.6'sını oluşturmaktadır. Mobil bankacılık kullanmayan erkek akademisyenler toplam sayının %28.1'ini oluştururken, kadın akademisyenler %19.8'ini oluşturmaktadır.

Tablo 3.20. Tablo 3-19'dan Elde Edilen İlişki Ölçüleri

İlişki Ölçüleri	Katsayılar	(P) Yaklaşık Anlamlılık
Lamda Katsayısı	0.077	0.029
Goodman-Kruskal'ın Tau Katsayısı	0.026	0.001
Belirsizlik Katsayısı	0.020	0.001
Fi Katsayısı	0.162	0.001
Cramér'in V Katsayısı	0.162	0.001
Kontenjans Katsayısı	0.160	0.001

Tablo 2.2'deki ilişki ölçülerinin tamamı ankete katılan akademisyenlerin cinsiyetleri ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

3.6.2. Medeni Hale Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin medeni durumları ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki yoktur ($\chi^2 = 0.170$, sd:2, P = 0.680).

Tablo 3.21. Medeni Hale Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Medeni Hal	Bekâr	Frekans	58	50	108
		Medeni Hal İçindeki %'si	53.7	46.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	28.0	26.2	27.1
		Toplam İçindeki %'si	14.6	12.6	27.1
	Evli	Frekans	149	141	290
		Medeni Hal İçindeki %'si	51.4	48.6	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	72.0	73.8	72.9
		Toplam İçindeki %'si	37.4	35.4	72.9
	Toplam	Frekans	207	191	398
		Medeni Hal İçindeki %'si	52.0	48.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100

3.6.3. Akademik Personellerin Yaşlarına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin yaşları ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistik bakımdan anlamlı bir ilişki yoktur ($X^2 = 9.486$, sd:2, $P = 0.05$).

Tablo 3.22. Yaşa Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Yaş	30 ve daha az	Frekans	59	35	94
		Yaş İçindeki %'si	62.8	37.2	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	28.5	18.3	23.6
		Toplam İçindeki %'si	14.8	8.8	23.6
	31-40	Frekans	82	71	153
		Yaş İçindeki %'si	53.6	46.4	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	39.6	37.2	38.4
		Toplam İçindeki %'si	20.6	17.8	38.4
	41-50	Frekans	46	57	103
		Yaş İçindeki %'si	44.7	55.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	22.2	29.8	25.9
		Toplam İçindeki %'si	11.6	14.3	25.9
	51-60	Frekans	17	21	38
		Yaş İçindeki %'si	44.7	55.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	8.2	11.0	9.5
		Toplam İçindeki %'si	4.3	5.3	9.5
	61 ve +	Frekans	3	7	10
		Yaş İçindeki %'si	30.0	70.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	1.4	3.7	2.5
		Toplam İçindeki %'si	0.8	1.8	2.5
Toplam	Frekans	207	191	398	
	Yaş İçindeki %'si	52.0	48.0	100	
	Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100	
	Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100	

3.6.4 Akademik Personellerin Ailedeki Kişi Sayısına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin ailesindeki kişi sayıları ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistik bakımdan anlamlı bir ilişki yoktur ($X^2 = 6.222$, sd:5, $P = 0.285$).

Tablo 3.23. Ailedeki Kişi Sayısına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

			Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam
			Evet	Hayır	
Ailedeki Kişi Sayısı	1 Kişi	Frekans	14	10	24
		Ailedeki Kişi Sayısı İçindeki %'si	58.3	41.7	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	6.8	5.3	6.1
		Toplam İçindeki %'si	3.6	2.5	6.1
	2 Kişi	Frekans	34	19	53
		Ailedeki Kişi Sayısı İçindeki %'si	64.2	35.8	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	16.4	10.2	13.5
		Toplam İçindeki %'si	8.6	4.8	13.5
	3 Kişi	Frekans	53	53	106
		Ailedeki Kişi Sayısı İçindeki %'si	50.0	50.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	25.6	28.3	26.9
		Toplam İçindeki %'si	13.5	13.5	26.9
	4 Kişi	Frekans	67	56	123
		Ailedeki Kişi Sayısı İçindeki %'si	54.5	45.5	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	32.4	29.9	31.2
		Toplam İçindeki %'si	17.0	14.2	31.2
	5 Kişi	Frekans	27	36	63
		Ailedeki Kişi Sayısı İçindeki %'si	42.9	57.1	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	13.0	19.3	16.0
		Toplam İçindeki %'si	6.9	9.1	16.0
	6 ve + Kişi	Frekans	12	13	25
		Ailedeki Kişi Sayısı İçindeki %'si	48.0	52.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	5.8	7.0	6.3
		Toplam İçindeki %'si	3.0	3.3	6.3
	Toplam	Frekans	207	187	394
		Ailedeki Kişi Sayısı İçindeki %'si	52.5	47.5	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.5	47.5	100

3.6.5. Akademik Personellerin Ailedeki Çocuk Sayısına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin ailesindeki çocuk sayıları ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistik bakımdan anlamlı bir ilişki yoktur ($X^2=10.559$, sd:5 P=0.061).

Tablo 3.24. Ailedeki Çocuk Sayısına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

			Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam
			Evet	Hayır	
Ailedeki Çocuk Sayısı	Çocuk yok	Frekans	57	39	96
		Ailedeki Çocuk Sayısı İçindeki %'si	59.4	40.6	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	27.5	20.9	24.4
		Toplam İçindeki %'si	14.5	9.9	24.4
	1 Çocuk	Frekans	52	52	104
		Ailedeki Çocuk Sayısı İçindeki %'si	50.0	50.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	25.1	27.8	26.4
		Toplam İçindeki %'si	13.2	13.2	26.4
	2 Çocuk	Frekans	63	47	110
		Ailedeki Çocuk Sayısı İçindeki %'si	57.3	42.7	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	30.4	25.1	27.9
		Toplam İçindeki %'si	16.0	11.9	27.9
	3 Çocuk	Frekans	24	35	59
		Ailedeki Çocuk Sayısı İçindeki %'si	40.7	59.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	11.6	18.7	15.0
		Toplam İçindeki %'si	6.1	8.9	15.0
	4 Çocuk	Frekans	10	8	18
		Ailedeki Çocuk Sayısı İçindeki %'si	55.6	44.4	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	4.8	4.3	4.6
		Toplam İçindeki %'si	2.5	2.0	4.6
	5 ve + Çocuk	Frekans	1	6	7
		Ailedeki Çocuk Sayısı İçindeki %'si	14.3	85.7	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	0.5	3.2	1.8
		Toplam İçindeki %'si	0.3	1.5	1.8
	Toplam	Frekans	207	187	394
		Ailedeki Çocuk Sayısı İçindeki %'si	52.5	47.5	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.5	47.5	100

3.6.6. Akademik Personellerin Aylık Ortalama Gelirine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin aylık ortalama geliri ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistik bakımdan anlamlı bir ilişki yoktur ($X^2=6.614$, sd:4, $P=0.158$).

Tablo 3.25. Aylık Ortalama Gelire Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

			Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam
			Evet	Hayır	
Gelir	4000 TL'den az	Frekans	3	9	12
		Gelir İçindeki %'si	25.0	75.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	1.4	4.8	3.0
		Toplam İçindeki %'si	0.8	2.3	3.0
	4001-5000 TL arası	Frekans	82	70	152
		Gelir İçindeki %'si	53.9	46.1	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	39.6	37.4	38.6
		Toplam İçindeki %'si	20.8	17.8	38.6
	5001-6000 TL arası	Frekans	47	50	97
		Gelir İçindeki %'si	48.5	51.5	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	22.7	26.7	24.6
		Toplam İçindeki %'si	11.9	12.7	24.6
	6001-7000 TL arası	Frekans	31	30	61
		Gelir İçindeki %'si	50.8	49.2	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	15.0	16.0	15.5
		Toplam İçindeki %'si	7.9	7.6	15.5
	7001 TL'den fazla	Frekans	44	28	72
		Gelir İçindeki %'si	61.1	38.9	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	21.3	15.0	18.3
		Toplam İçindeki %'si	11.2	7.1	18.3
	Toplam	Frekans	207	187	394
		Gelir İçindeki %'si	52.5	47.5	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.5	47.5	100

3.6.7. Akademik Personellerin Unvanlarına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin unvanları ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistik bakımdan anlamlı bir ilişki yoktur ($X^2=4.143$,sd:5, $P=0.529$).

Tablo 3. 26. Unvanlara Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

			Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam
			Evet	Hayır	
Akademik Unvan	Arş. Gör.	Frekans	69	58	127
		Akademik Unvan İçindeki %'si	54.3	45.7	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı içindeki %'si	33.3	31.0	32.2
		Toplam İçindeki %'si	17.5	14.7	32.2
	Yrd. Doç	Frekans	63	52	115
		Akademik Unvan İçindeki %'si	54.8	45.2	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı içindeki %'si	30.4	27.8	29.2
		Toplam İçindeki %'si	16.0	13.2	29.2
	Doç. Dr.	Frekans	31	31	62
		Akademik Unvan İçindeki %'si	50.0	50.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı içindeki %'si	15.0	16.6	15.7
		Toplam İçindeki %'si	7.9	7.9	15.7
	Prof. Dr.	Frekans	24	32	56
		Akademik Unvan İçindeki %'si	42.9	57.1	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı içindeki %'si	11.6	17.1	14.2
		Toplam İçindeki %'si	6.1	8.1	14.2
	Okutman	Frekans	12	6	18
		Akademik Unvan İçindeki %'si	66.7	33.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı içindeki %'si	5.8	3.2	4.6
		Toplam İçindeki %'si	3.0	1.5	4.6
	Öğr. Gör.	Frekans	8	8	16
		Akademik Unvan İçindeki %'si	50.0	50.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı içindeki %'si	3.9	4.3	4.1
		Toplam İçindeki %'si	2.0	2.0	4.1
	Toplam	Frekans	207	187	394
		Akademik Unvan İçindeki %'si	52.5	47.5	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı içindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.5	47.5	100

3.6.8. Akademik Personellerin Herhangi Bir Bankada Mevduatının Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin mevduat varlığı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki vardır ($\chi^2 = 4.486$, sd:1 P = 0.034).

Tablo 3.27. Mevduatın Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam
		Evet	Hayır	
Mevduat	Evete			
	Frekans	65	41	106
	Mevduat İçindeki %'si	61.3	38.7	100
	Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	31.4	21.9	26.9
Hayır	Toplam İçindeki %'si	16.5	10.4	26.9
	Frekans	142	146	288
	Mevduat İçindeki %'si	49.3	50.7	100
	Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	68.6	78.1	73.1
Toplam	Toplam İçindeki %'si	36.0	37.1	73.1
	Frekans	207	187	394
	Mevduat İçindeki %'si	52.5	47.5	100
	Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
	Toplam İçindeki %'si	52.5	47.5	100

Ankete katılan akademisyenlerden herhangi bir bankada mevduatı olanların %61.3'ü mobil bankacılık kullanmakta iken, herhangi bir bankada mevduatı olan akademisyenlerin %38.7'si mobil bankacılık kullanmamaktadır. Herhangi bir bankada mevduatı olmayanların %49.3 'ü mobil bankacılık kullanırken, herhangi bir bankada mevduatı olmayanların %50.7'si mobil bankacılık kullanmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullananların %31.4'ü mevduat sahibi iken. 68.6'sının mevduatı yoktur. Mobil bankacılık kullanmayanların %21.9'u mevduat sahibi iken, %78.1 'inin mevduatı yoktur.

Ankete katılan akademisyenlerden hem mobil bankacılık kullananların hem de mevduat sahibi olanlar toplam sayının %16.5'ini oluştururken, mobil bankacılık kullanan ve mevduatı olmayanların oranı toplam sayının %36'sını oluşturmaktadır. Mobil bankacılık kullanmayan ancak herhangi bir bankada mevduatı olanlar ankete katılanların toplam sayının %10.4'ünü oluştururken, mobil bankacılık kullanmayan ve herhangi bir bankada mevduatı olmayanlar ankete katılanların toplam sayısının %37.1'ini oluşturmaktadır.

Tablo 3.28. Tablo 3.27 'den Elde Edilen İlişki Ölçüleri

İlişki Ölçüleri	Katsayılar	(P) Yaklaşık Anlamlılık
Lamda Katsayısı	0.014	0.814
Goodman-Kruskal'ın Tau Katsayısı	0.011	0.034
Belirsizlik Katsayısı	0.009	0.033
Fi Katsayısı	0.107	0.034
Cramér'in V Katsayısı	0.107	0.034
Kontenjans Katsayısı	0.106	0.034

Lamda katsayısı hariç, Tablo 2.10'daki ilişki ölçülerinin tamamı ankete katılan akademisyenlerin mevduat varlığı ile mobil bankacılık kullananlar arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir.

3.6.9. Mevduat Tutar Aralığına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin mevduatlarının tutar aralığı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki anlamda bir ilişki yoktur ($\chi^2 = 7.446, sd:4, P = 0.059$).

Tablo 3.29. Mevduat Tutar Aralığına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Mevduat Tutar Aralığı	0	Frekans	143	153	296
		Mevduat Tutar Aralığı İçindeki %'si	48.3	51.7	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	69.1	80.1	74.4
		Toplam İçindeki %'si	35.9	38.4	74.4
	10000-20000	Frekans	37	19	56
		Mevduat Tutar Aralığı İçindeki %'si	66.1	33.9	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	17.9	9.9	14.1
		Toplam İçindeki %'si	9.3	4.8	14.1
	20001-30000	Frekans	13	7	20
		Mevduat Tutar Aralığı İçindeki %'si	65.0	35.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	6.3	3.7	5.0
		Toplam İçindeki %'si	3.3	1.8	5.0
	30001-40000	Frekans	6	3	9
		Mevduat Tutar Aralığı İçindeki %'si	66.7	33.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	2.9	1.6	2.3
		Toplam İçindeki %'si	1.5	0.8	2.3
	40000 ve +	Frekans	8	9	17
		Mevduat Tutar Aralığı İçindeki %'si	47.1	52.9	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	3.9	4.7	4.3
		Toplam İçindeki %'si	2.0	2.3	4.3
Toplam	Frekans	207	191	398	
	Mevduat Tutar Aralığı İçindeki %'si	52.0	48.0	100	
	Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100	
	Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100	

3.6.10. Akademik Personellerin Bireysel Kredisinin Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin bireysel kredi varlığı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki vardır ($\chi^2 = 7.915$, sd:1, P = 0.005).

Tablo 3.30. Akademik Personellerin Bireysel Kredisinin Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

			Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam
			Evet	Hayır	
Kredi Kullanımı	Evet	Frekans	117	81	198
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	59.1	40.9	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	56.5	42.4	49.7
		Toplam İçindeki %'si	29.4	20.4	49.7
	Hayır	Frekans	90	110	200
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	45.0	55.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	43.5	57.6	50.3
		Toplam İçindeki %'si	22.6	27.6	50.3
Toplam		Frekans	207	191	398
		Kredi Kullanımı İçindeki %'si	52.0	48.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100

Ankete katılan akademisyenlerden herhangi bir bankadan kredi kullananların %59.1'i mobil bankacılık kullanmakta iken, %40.9'u mobil bankacılık kullanmamaktadır. Kredisiz bulunan akademisyenlerin %45'i mobil bankacılık kullanırken %55'i mobil bankacılık kullanmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullananların %56.5'i herhangi bir bankadan kredisiz varken, %43.5 'i kredisiz bulunmamaktadır. Mobil bankacılık kullanmayanların %42.4'ü bireysel kredisiz bulunmakta iken, 57.6'sının kredisiz bulunmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullanan ve kredisiz olan akademisyenler toplam sayının %29.4'ünü oluştururken, mobil bankacılık kullanan ve kredisiz olmayan akademisyenler toplam sayının %22.6'sını oluşturmaktadır. Mobil bankacılığı olmayan ve kredi kullanan akademisyenler toplam sayının %20.4'ünü

oluştururken, mobil bankacılığı ve kredisi olamayan akademisyenler toplam sayının %27.6'sını oluşturmaktadır.

Tablo 3.31. Tablo 3.30 'dan Elde Edilen İlişki Ölçüleri

İlişki Ölçüleri	Katsayılar	(P) Yaklaşık Anlamlılık
Lamda Katsayısı	0.121	0.060
Goodman-Kruskal'ın Tau Katsayısı	0.020	0.005
Belirsizlik Katsayısı	0.014	0.005
Fi Katsayısı	0.141	0.005
Cramér'in V Katsayısı	0.141	0.005
Kontenjans Katsayısı	0.140	0.005

Lamda katsayısı hariç, Tablo 2.13'daki ilişki ölçülerinin tamamı ankete katılan akademisyenlerin kredi kullanımı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir.

3.6.11. Akademik Personellerin Kredi Kartının Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin kredi kartı varlığı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki vardır ($\chi^2 = 16.817$, sd:1, P = 0.000).

Tablo 3. 32. Akademik Personellerin Kredi Kartının Olup Olmamasına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kredi Kartı	Evet	Frekans	200	162	362
		Kredi Kartı İçindeki %'si	55.2	44.8	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	96.6	84.8	91.0
		Toplam İçindeki %'si	50.3	40.7	91.0
	Hayır	Frekans	7	29	36
		Kredi Kartı İçindeki %'si	19.4	80.6	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	3.4	15.2	9.0
		Toplam İçindeki %'si	1.8	7.3	9.0
Toplam	Frekans	207	191	398	
	Kredi Kartı İçindeki %'si	52.0	48.0	100	
	Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100	
	Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100	

Ankete katılan akademisyenlerden kredi kartı kullananların %55.2'si mobil bankacılık kullanmakta iken, %44.8'i mobil bankacılık kullanmamaktadır. Kredi kartı bulunmayan akademisyenlerin %19.4'ü mobil bankacılık kullanırken, %80.6'sı mobil bankacılık kullanmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullananların %96.6'sı kredi kartı kullanırken, %3.4'ü kredi kartı kullanmamaktadır. Mobil bankacılık kullanmayanların %84.8'i kredi kartı kullanırken, %15.2'sinin kredi kartı bulunmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullanan ve kredi kartı olan akademisyenler toplam sayının %50.3'ünü oluştururken, mobil bankacılık kullanan ve kredi kartı olmayan akademisyenler toplam sayının %1.8'ini oluşturmaktadır. Mobil bankacılığı olmayan ve kredi kartı kullanan akademisyenler toplam sayının %40.7'sini oluştururken, mobil bankacılığı ve kredi kartı olmayan akademisyenler toplam sayının %7.3'ünü oluşturmaktadır.

Tablo 3. 33. Tablo 3.32'den Elde Edilen İlişki Ölçüleri

İlişki Ölçüleri	Katsayılar	(P) Yaklaşık Anlamlılık
Lamda Katsayısı	0.097	0.000
Goodman-Kruskal'ın Tau Katsayısı	0.042	0.000
Belirsizlik Katsayısı	0.045	0.000
Fi Katsayısı	0.206	0.000
Cramér'in V Katsayısı	0.206	0.000
Kontenjans Katsayısı	0.201	0.000

Tablo 2.15'deki ilişki ölçülerinin tamamı ankete katılan akademisyenlerin kredi kartı kullanımı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir.

3.6.12. Akademik Personellerin Kmh, Avans Kullanımına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin Kmh, Avans kullanımı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki anlamda bir ilişki yoktur ($\chi^2 = 7.446$, sd:1 P = 0.059).

Tablo 3.34. Akademik Personellerin Kmh, Avans Kullanımına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kmh, Avans Kullanımı	Evet	Frekans	67	60	127
		Kmh. Avans Kullanımı İçindeki %'si	52.8	47.2	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	32.4	31.4	31.9
		Toplam İçindeki %'si	16.8	15.1	31.9
	Hayır	Frekans	140	131	271
		Kmh. Avans Kullanımı İçindeki %'si	51.7	48.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	67.6	68.6	68.1
		Toplam İçindeki %'si	35.2	32.9	68.1
	Toplam	Frekans	207	191	398
		Kmh. Avans Kullanımı İçindeki %'si	52.0	48.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100

3.6.13. Akademik Personellerin İnternet Bankacılığı Kullanımına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin internet bankacılığı kullanımı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki vardır ($\chi^2 = 53.129$, sd:1, P = 0.000).

Tablo 3.35. Akademik Personellerin İnternet Bankacılığı Kullanımına Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
İnternet Bankacılık Kullanımı	Evet	Frekans	206	145	351
		İnternet Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	58.7	41.3	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	99.5	75.9	88.2
		Toplam İçindeki %'si	51.8	36.4	88.2
	Hayır	Frekans	1	46	47
		İnternet Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	2.1	97.9	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	0.5	24.1	11.8
		Toplam İçindeki %'si	0.3	11.6	11.8
	Toplam	Frekans	207	191	398
		İnternet Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	52.0	48.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100

Ankete katılan akademisyenlerden internet bankacılığı kullananların %58.7'si mobil bankacılık kullanmakta iken, %41.3'ü mobil bankacılık kullanmamaktadır. İnternet bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %2.1'i mobil bankacılık kullanırken %97.9'u mobil bankacılık kullanmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullananların %99.5'i internet bankacılığı kullanırken, %0.5'i internet bankacılığı kullanmamaktadır. Mobil bankacılık kullanmayanların %75.9'u internet bankacılığı kullanırken, %24.1'inin internet bankacılığı kullanmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullanan ve kredi kartı olan akademisyenler toplam sayının %51.8'ini oluştururken, mobil bankacılık kullanan ve kredi kartı olmayan akademisyenler toplam sayının %0.3'ünü oluşturmaktadır. Mobil bankacılığı olmayan ve kredi kartı kullanan akademisyenler toplam sayının %36.4'ünü oluştururken, mobil bankacılığı ve kredi kartı olmayan akademisyenler toplam sayının %11.6'sını oluşturmaktadır.

Tablo 3.36. Tablo 3-35'den Elde Edilen İlişki Ölçüleri

İlişki Ölçüleri	Katsayılar	(P) Yaklaşık Anlamlılık
Lamda Katsayısı	0.189	0.000
Goodman-Kruskal'ın Tau Katsayısı	0.133	0.000
Belirsizlik Katsayısı	0.156	0.000
Fi Katsayısı	0.365	0.000
Cramér'in V Katsayısı	0.365	0.000
Kontenjans Katsayısı	0.343	0.000

Tablo 2.18'deki ilişki ölçülerinin tamamı ankete katılan akademisyenlerin internet bankacılığı kullanımı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir.

3.6.14. Akademik Personellerin İnternet Bankacılığı Memnuniyetine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin internet bankacılığı memnuniyetleri ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki anlamda bir ilişki yoktur ($\chi^2 = 3.227$, sd:1, P = 0.072).

Tablo 3.37. Akademik Personellerin İnternet Bankacılığı Memnuniyetine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
İnternet Bankacılığı Memnuniyeti	Evet	Frekans	196	146	342
		İnternet Bankacılığı Memnuniyeti İçindeki %'si	57.3	42.7	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	95.1	98.6	96.6
		Toplam İçindeki %'si	55.4	41.2	96.6
	Hayır	Frekans	10	2	12
		İnternet Bankacılığı Memnuniyeti İçindeki %'si	83.3	16.7	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	4.9	1.4	3.4
		Toplam İçindeki %'si	2.8	0.6	3.4
	Toplam	Frekans	206	148	354
		İnternet Bankacılığı Memnuniyeti İçindeki %'si	58.2	41.8	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	58.2	41.8	100

3.6.15. Akademik Personellerin Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Sahipliğine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

Atatürk Üniversitesindeki akademisyenlerin akıllı cep telefonu ve tablet varlığı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişki vardır ($\chi^2 = 18.067$, sd:1, P = 0.000).

Tablo 3.38. Akademik Personellerin Akıllı Cep Telefonu ve Tablet Sahipliğine Göre Mobil Bankacılık Kullanımı

		Mobil Bankacılık Kullanımı		Toplam	
		Evet	Hayır		
Akıllı Cep Telefonu ve/veya Tablet Varlığı	Evet	Frekans	207	175	382
		Cep Telefonu ve/veya Tablet Varlığı İçindeki %'si	54.2	45.8	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	91.6	96.0
		Toplam İçindeki %'si	52.0	44.0	96.0
	Hayır	Frekans	0	16	16
		Cep Telefonu ve/veya Tablet Varlığı İçindeki %'si	0.0	100	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	0.0	8.4	4.0
		Toplam İçindeki %'si	0.0	4.0	4.0
	Toplam	Frekans	207	191	398
		Cep Telefonu ve/veya Tablet Varlığı İçindeki %'si	52.0	48.0	100
		Mobil Bankacılık Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	52.0	48.0	100

Ankete katılan akademisyenlerden akıllı cep telefonu ve/veya tablet sahibi olanların %54.2'si mobil bankacılık kullanmakta iken, %45.8'i mobil bankacılık

kullanmamaktadır. Akıllı cep telefonu ve/veya tablet sahibi olmayan akademisyenlerin hiçbirisi mobil bankacılık kullanmamaktadır.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullananların %100'ü akıllı cep telefonu ve/veya tablet sahibidir. Mobil bankacılık kullanmayanların 91.6'sı akıllı cep telefonu ve/veya tablet sahibi iken, %8.4'ünün akıllı cep telefonu ve/veya tableti yoktur.

Ankete katılan akademisyenlerden mobil bankacılık kullanan ve akıllı cep telefonu ve/veya tablet sahibi olan akademisyenler toplam sayının %52'sini oluşturmaktadır. Mobil bankacılığı olmayan ve akıllı cep telefonu ve/veya tablet sahibi olan akademisyenler toplam sayının %44'ünü oluştururken, mobil bankacılığı ve akıllı cep telefon ve/veya tableti olmayan akademisyenler toplam sayının %4'ünü oluşturmaktadır.

Tablo 3.39. Tablo 3-38'den Elde Edilen İlişki Ölçüleri

İlişki Ölçüleri	Katsayılar	(P) Yaklaşık Anlamlılık
Lamda Katsayısı	0.077	0.000
Goodman-Kruskal'ın Tau Katsayısı	0.045	0.000
Belirsizlik Katsayısı	0.071	0.000
Fi Katsayısı	0.213	0.000
Cramér'in V Katsayısı	0.213	0.000
Kontenjans Katsayısı	0.208	0.000

Tablo 2.18'deki ilişki ölçülerinin tamamı ankete katılan akademisyenlerin akıllı cep telefonu ve veya tablet varlığı ile mobil bankacılık kullanımı arasında istatistiki bakımdan anlamlı bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir.

Mobil bankacılık kullanırken olumsuzluk yaşayan akademisyenlerin %1'i (4 kişi) havale/eft yerine ulaşmadığını belirtirken, %8.3'ü ise işlem esnasında uygulamanın kapandığını işlemin yarım kaldığını ifade etmiştir.

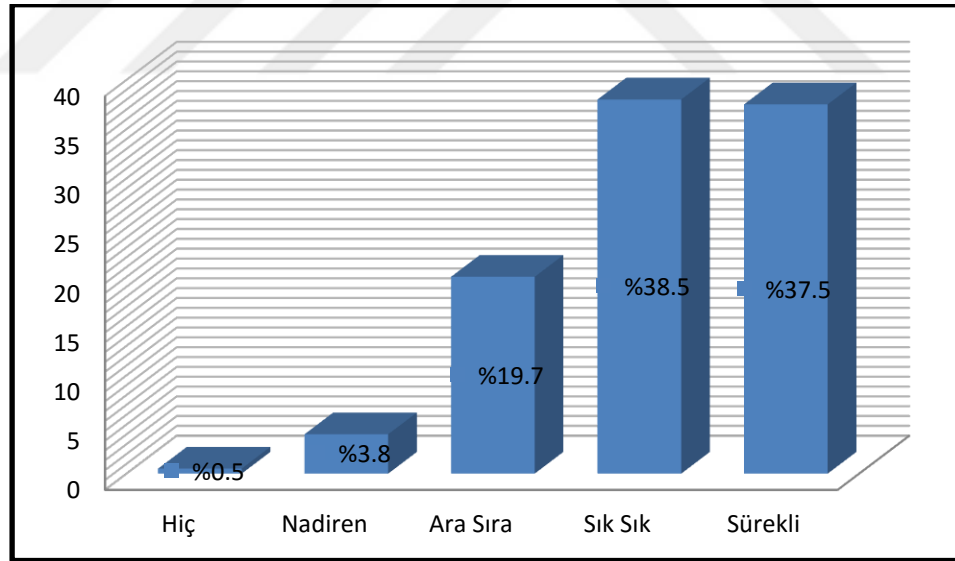
3.7. MOBİL BANKACILIĞI KULLANAN AKADEMİSYENLER TARAFINDAN YAPILAN İŞLEMLERİN ANALİZİ

3.7.1. Hesap Bilgilerinin Kontrol Durumu

Mobil bankacılık kullanan akademik personelin %37.5'i sürekli, %38.5'i sık sık, %19.7 'si ara sıra, %3.8'i nadiren hesap bilgilerini kontrol ettiği ve %0.5'i ise mobil bankacılık üzerinden hesap bilgilerini hiç kontrol etmediğini anlaşılmaktadır.

Tablo 3.40. Hesap Bilgi Kontrol Sıklığı

	Frekans	Yüzde
Hiç	1	0.5
Nadiren	8	3.8
Ara Sıra	41	19.7
Sık Sık	80	38.5
Sürekli	77	37.5
Toplam	207	100



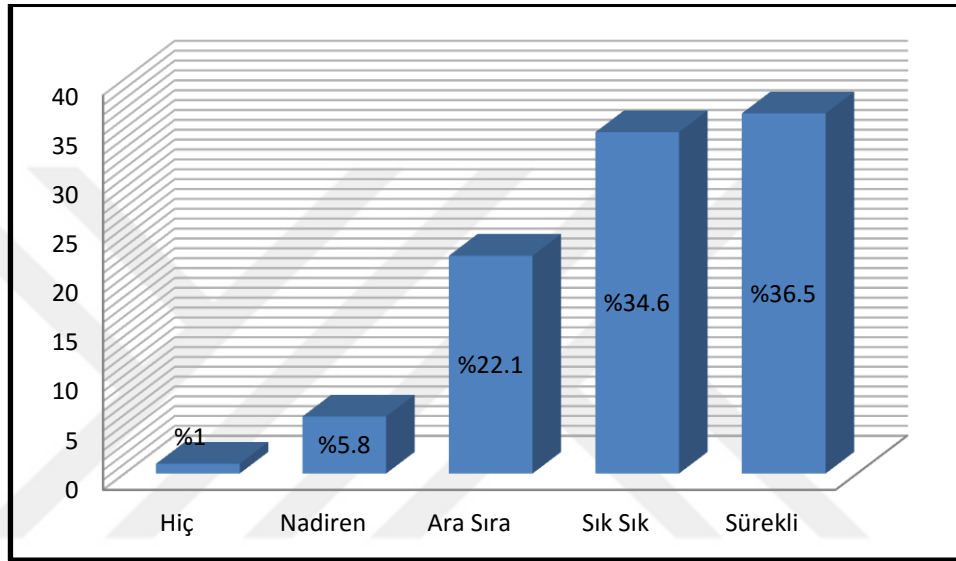
Şekil 3. 19. Hesap Bilgi Kontrol Sıklığı

3.7.2. Para Transferi(Eft. Havale) Durumu

Mobil bankacılık kullanan akademik personelin %36.5'i sürekli, %34.6'sı sık sık, %22.1 ' ara sıra, %5.8'i nadiren eft yada havale işlemi yaptığı ve %1'i ise mobil bankacılık üzerinden eft yada havale hiç yapmadığını anlaşılmaktadır.

Tablo 3.41. Para Transferi(Eft. Havale) Sıklığı

	Frekans	Yüzde
Hiç	2	1.0
Nadiren	12	5.8
Ara Sıra	46	22.1
Sık Sık	72	34.6
Sürekli	76	36.5
Toplam	208	100

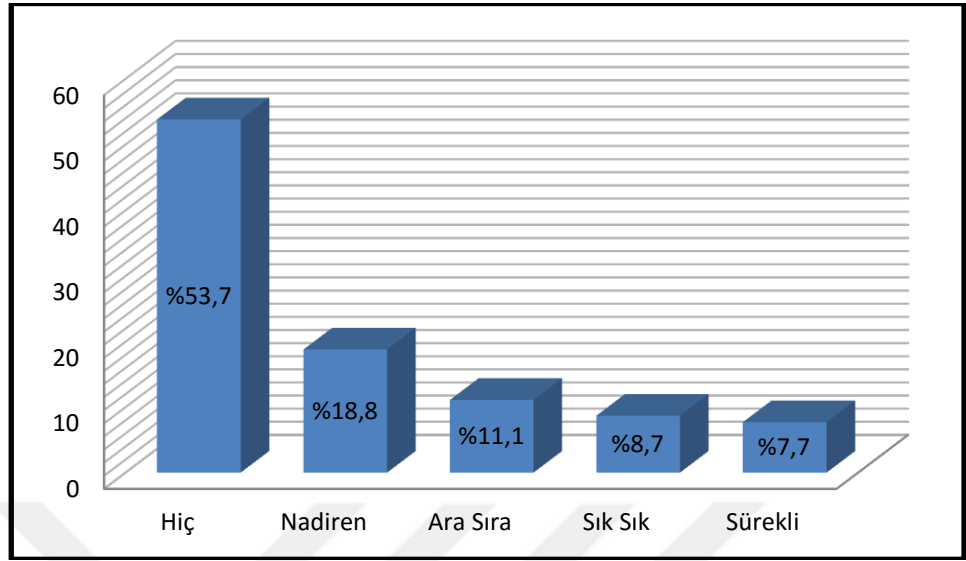
**Şekil 3.20.** Para Transfer (Eft. Havle) Sıklığı

3.7.3. Yatırım İşlemleri(Altın.Tahvil.Bono) Alış ve Satışı

Mobil bankacılık kullanan akademik personelin %7.7'si sürekli, %8.7'si sık sık, %11.1'i ara sıra, %18.8'i nadiren mobil bankacılık üzerinden yatırım işlemleri gerçekleştirdiği ve %53.8'inin ise mobil bankacılık üzerinden yatırım işlemleri gerçekleştirmediği anlaşılmaktadır.

Tablo 3.42. Yatırım İşlemleri(Altın, Tahvil, Bono) Alış ve Satışı Sıklığı

	Frekans	Yüzde
Hiç	112	53.7
Nadiren	39	18.8
Ara Sıra	23	11.1
Sık Sık	18	8.7
Sürekli	16	7.7
Toplam	208	100



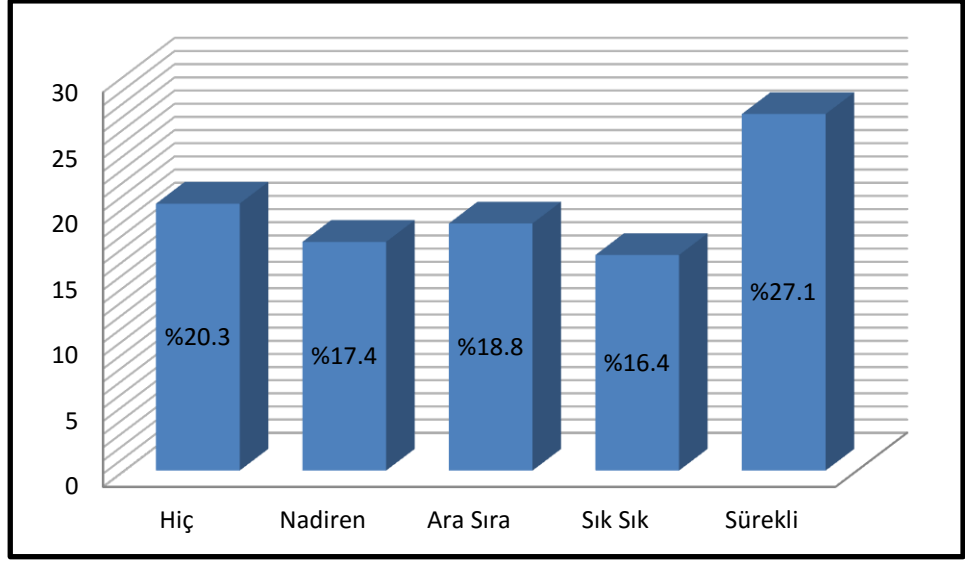
Şekil 3. 21. Yatırım İşlemleri(Altın. Tahvil. Bono) Alış ve Satış Sıklığı

3.7.4. Vergi Ödemeleri

Mobil bankacılık kullanan akademik personelin %27.1'i sürekli, %16.4'ü sık sık, %18.8'i ara sıra, %17.4'ü nadiren mobil bankacılık üzerinden vergi ödemesi(MTV vb.) gerçekleştirdiği ve %20.3'ünün ise mobil bankacılık üzerinden herhangi bir vergi ödemediği anlaşılmaktadır.

Tablo 3.43. Vergi Ödeme Sıklığı

	Frekans	Yüzde
Hiç	42	20.3
Nadiren	36	17.4
Ara Sıra	39	18.8
Sık Sık	34	16.4
Sürekli	56	27.1
Toplam	207	100



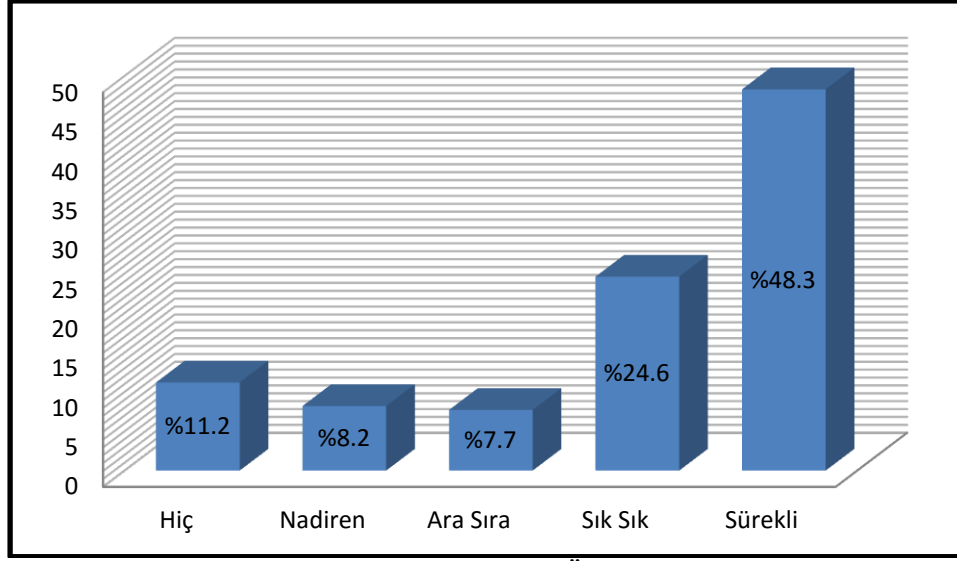
Şekil 3.22. Vergi Ödeme Sıklığı

3.7.5. Kredi Kartı Ödeme İşlemleri

Mobil bankacılık kullanan akademik personelin %48.3'ü sürekli, %24.6'sı sık sık, %7.7'si ara sıra, %8.2'si nadiren mobil bankacılık üzerinden kredi kartı ödemesi gerçekleştirdiği ve %11.1'i ise mobil bankacılıkla kredi kartı ödemesi hiç yapmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.44. Kredi Kartı Ödeme Sıklığı

	Frekans	Yüzde
Hiç	23	11.2
Nadiren	17	8.2
Ara Sıra	16	7.7
Sık Sık	51	24.6
Sürekli	100	48.3
Total	207	100



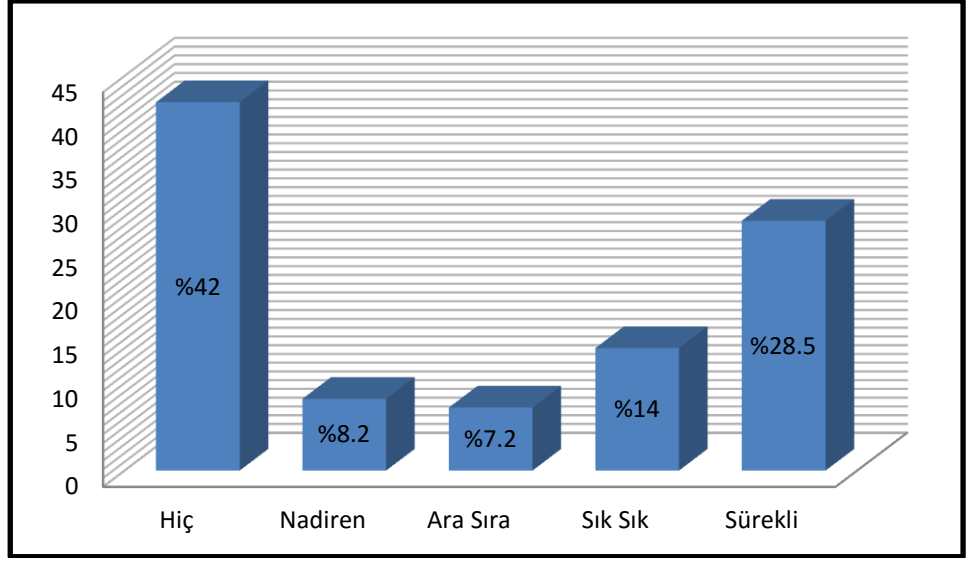
Şekil 3. 23. Kredi Kartı Ödeme Sıklığı

3.7.6. Kredi Ödeme İşlemleri

Mobil bankacılık kullanan akademik personelin %28.5'i sürekli, %14'ü sık sık, %7.2'si ara sıra, %8.2'si nadiren mobil bankacılık üzerinden kredi ödemesi gerçekleştirdiği ve %42'sinin ise mobil bankacılıkla kredi ödemesi hiç yapmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.45. Kredi Ödeme Durumu

	Frekans	Yüzde
Hiç	87	42.0
Nadiren	17	8.2
Ara Sıra	15	7.3
Sık Sık	29	14.0
Sürekli	59	28.5
Toplam	207	100



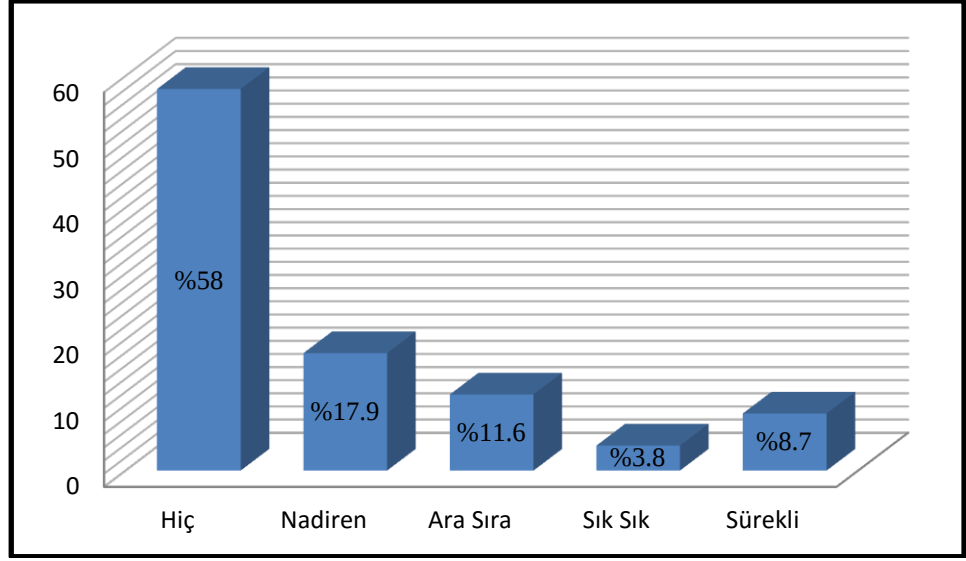
Şekil 3. 24. Kredi Ödeme Durumu

3.7.7. Döviz Alım Satım İşlemi

Mobil bankacılık kullanan akademik personelin %8.7'si sürekli, %3.8'i sık sık, %11.6'sı ara sıra, %17.9'u nadiren mobil bankacılık üzerinden döviz alım satım işlemi yaptığı ve %58'inin ise mobil bankacılıkla döviz alım satım işlemi hiç yapmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.46. Döviz Alım Satım İşlemi

	Frekans	Yüzde
Hiç	120	58.0
Nadiren	37	17.9
Ara Sıra	24	11.6
Sık Sık	8	3.8
Sürekli	18	8.7
Toplam	207	100



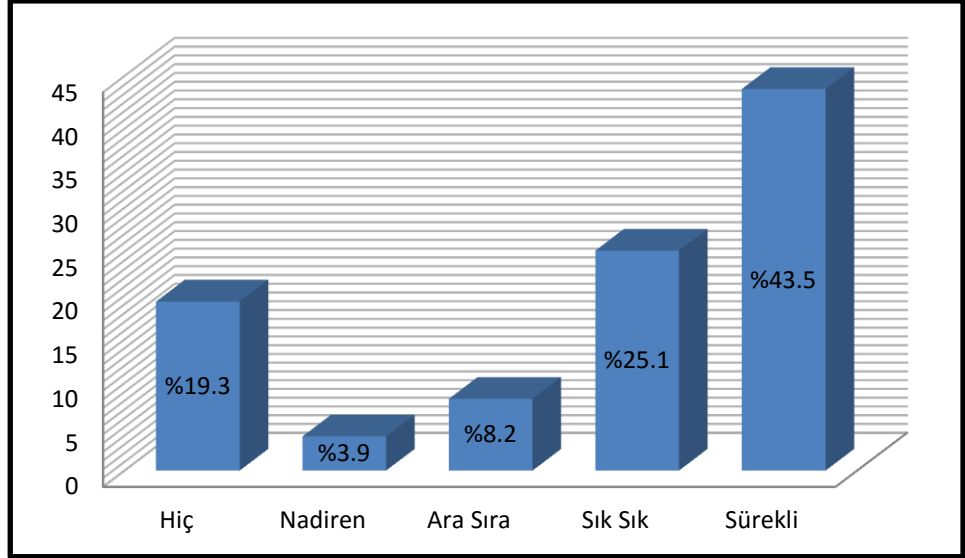
Şekil 3.25. Döviz Alım Satım İşlemi

3.7.8. Fatura Ödeme İşlemleri

Mobil bankacılık kullanan akademik personelin %43.5'i sürekli, %25.1'i sık sık %8.2'si ara sıra, %3.9'u nadiren mobil bankacılık üzerinden fatura ödeme işlemi yaptığı ve %19.3'ünün ise mobil bankacılıkla hiç fatura ödemediği anlaşılmaktadır.

Tablo 3.47. Fatura(Elektrik. Su. Doğalgaz vb.) Ödeme Durumu

	Frekans	Yüzde
Hiç	40	19.3
Nadiren	8	3.9
Ara Sıra	17	8.2
Sık Sık	52	25.1
Sürekli	90	43.5
Toplam	207	100



Şekil 3.26. Fatura(Elektrik. Su, Doğalgaz vb.) Ödeme Durumu

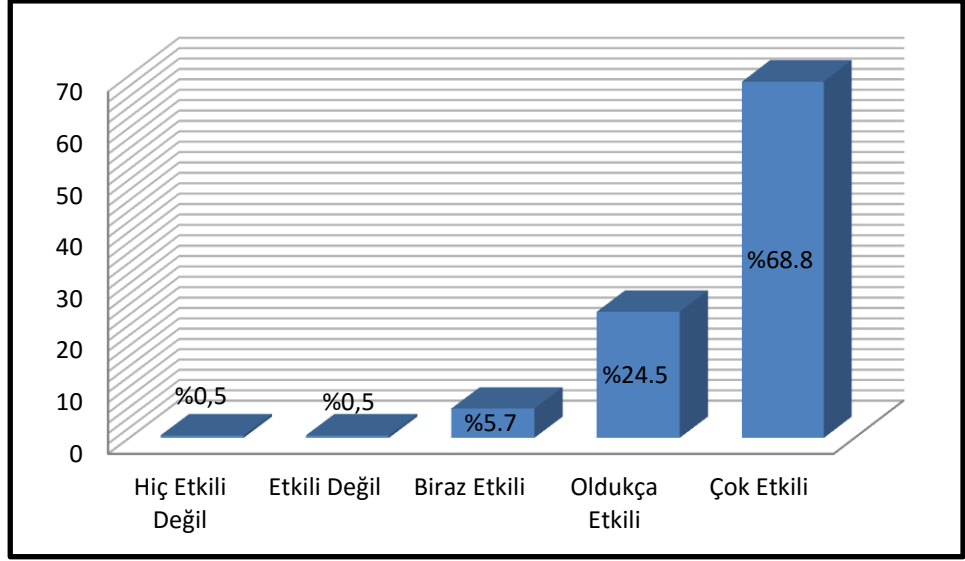
3.8. MOBİL BANKACILIĞI KULLANAN AKADEMİSYENLERİN TERCİH NEDENLERİ

3.8.1. Kullanım Kolaylığı

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %93.3'ü kullanım kolaylığını mobil bankacılığı tercih etmek için etkili bir faktör olarak görmekteyken, %5.7'si biraz etkili olduğunu düşünmekte ve yaklaşık %1'i ise etkili bir faktör olduğunu düşünmemektedir.

Tablo 3.48. Kullanım Kolaylığı Tercih Sebebi

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	1	.5
Etkili Değil	1	.5
Biraz Etkili	12	5.7
Oldukça Etkili	51	24.5
Çok Etkili	143	68.8
Toplam	208	100



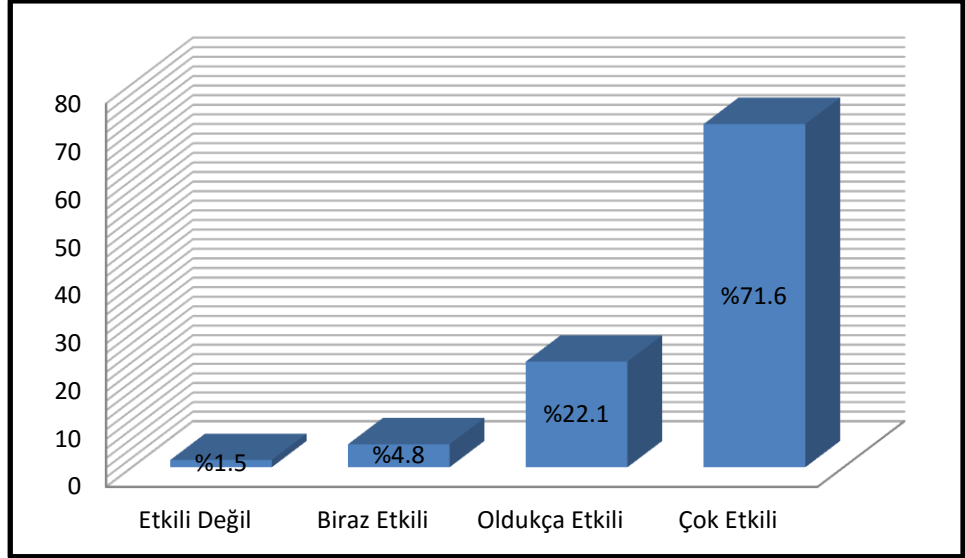
Şekil 3.27. Kullanım Kolaylığı Tercih Sebebi

3.8.2. Günün Her Saatinde Kullanılabilmesi

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %93.7'si günün her saatinde kullanılabilme özelliği mobil bankacılığı tercih etmek için etkili bir faktör olarak görmekteyken, %4.8'i biraz etkili olduğunu düşünmekte ve %1.5'i ise etkili bir faktör olduğunu düşünmemektedir.

Tablo 3.49. Günün Her Saatinde Kullanılabilmesi

	Frekans	Yüzde
Etkili Değil	3	1.5
Biraz Etkili	10	4.8
Oldukça Etkili	46	22.1
Çok Etkili	149	71.6
Toplam	208	100



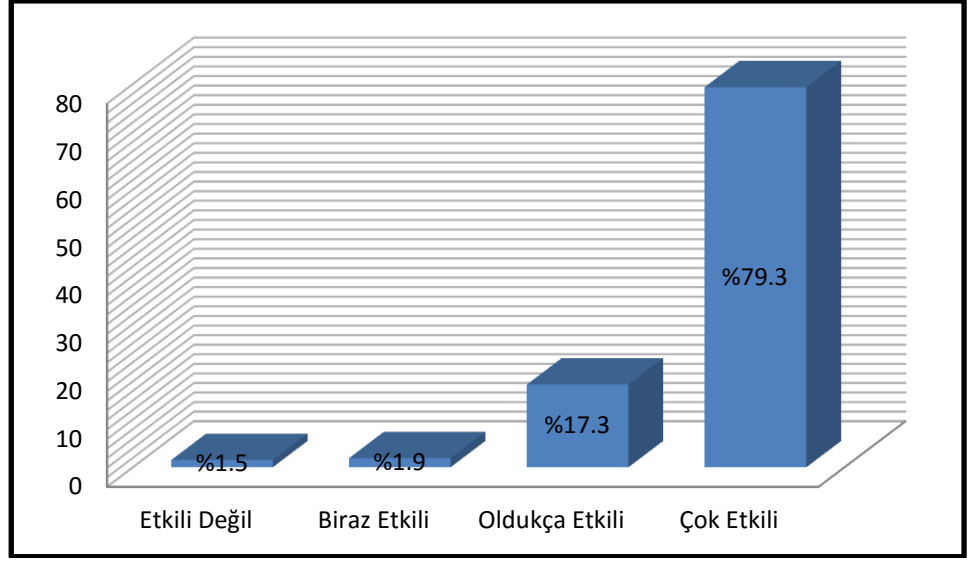
Şekil 3.28. Günün Her Saatinde Kullanılabilmesi

3.8.3. Bankada Sıra Beklememe

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %96.6'sı bankada sıra beklememenin mobil bankacılığı tercih etmek için etkili bir faktör olduğunu düşünmekteyken, %1.9'u biraz etkili olduğunu düşünmekte ve %1.5'i ise etkili bir faktör olduğunu düşünmemektedir.

Tablo 3.50. Bankada Sıra Beklememek

	Frekans	Yüzde
Etkili Değil	3	1.5
Biraz Etkili	4	1.9
Oldukça Etkili	36	17.3
Çok Etkili	165	79.3
Toplam	208	100



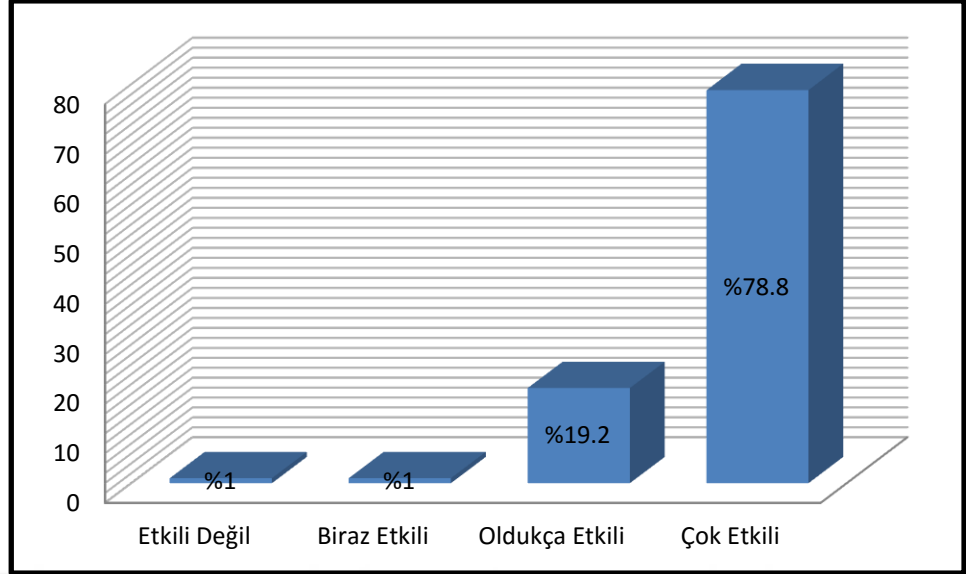
Şekil 3. 29. Bankada Sıra Beklememek

3.8.4. Zamandan Tasarruf Edilmesi

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %98'i zamandan tasarruf edilebilmesi, mobil bankacılığı tercih etmek için etkili bir faktör olduğunu düşünmekteyken, %1'i biraz etkili olduğunu düşünmekte ve %1'i ise etkili bir faktör olduğunu düşünmemektedir.

Tablo 3.51. Zamandan Tasarruf Edilmesi

	Frekans	Yüzde
Etkili Değil	2	1.0
Biraz Etkili	2	1.0
Oldukça Etkili	40	19.2
Çok Etkili	164	78.8
Toplam	208	100



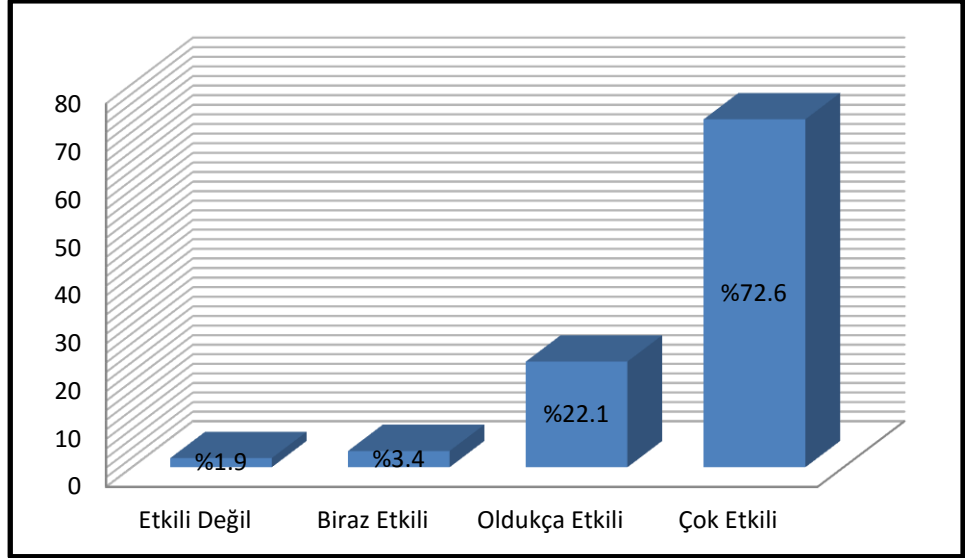
Şekil 3. 30. Zamandan Tasarruf Edilmesi

3.8.5. Çabuk İşlem Yapılabilmesi

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %94.7'si çok çabuk işlem yapılabilmesi mobil bankacılığı tercih etmek için etkili bir faktör olduğunu düşünmekteyken, %3.4'ü biraz etkili olduğunu düşünmekte ve %1.9'u'ı ise etkili bir faktör olduğunu düşünmemektedir.

Tablo 3.52. Çabuk İşlem Yapılabilmesi

	Frekans	Yüzde
Etkili Değil	4	1.9
Biraz Etkili	7	3.4
Oldukça Etkili	46	22.1
Çok Etkili	151	72.6
Toplam	208	100



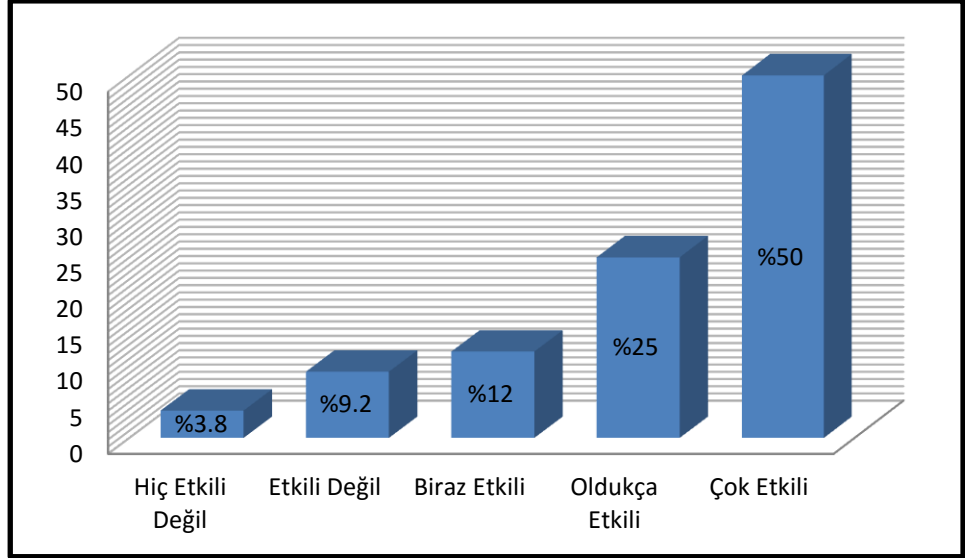
Şekil 3.31. Çabuk İşlem Yapılabilmesi

3.8.6. İşlem Maliyetinin Düşük Olması

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %75'i işlem maliyetinin düşük olması mobil bankacılığı tercih etmek için etkili bir faktör olduğunu düşünmekteyken, %12'si biraz etkili olduğunu düşünmekte ve %13'ünün ise etkili bir faktör olduğunu düşünmemektedir.

Tablo 3.53. İşlem Maliyetinin Düşük Olması

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	8	3.8
Etkili Değil	19	9.2
Biraz Etkili	25	12.0
Oldukça Etkili	52	25.0
Çok Etkili	104	50.0
Toplam	208	100



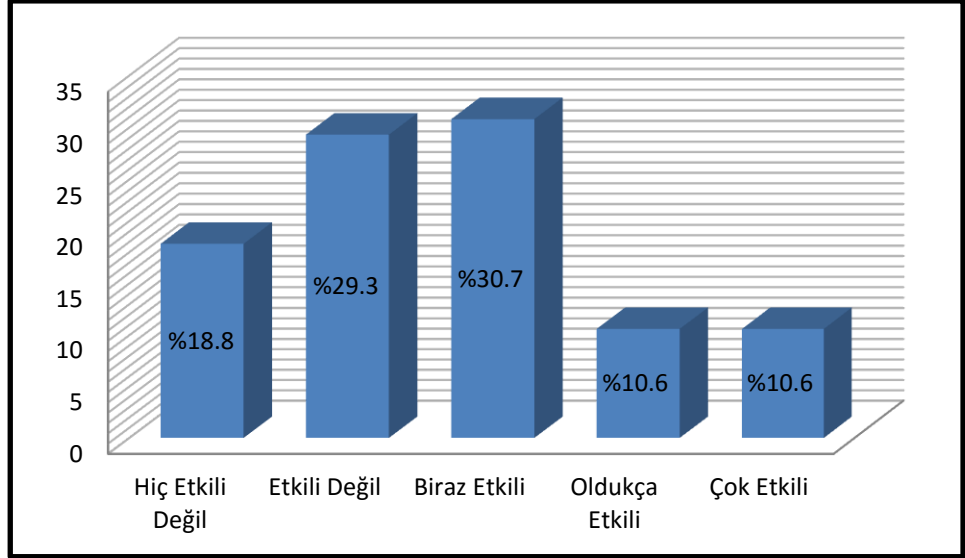
Şekil 3.32. İşlem Maliyetinin Düşük Olması

3.8.7. Banka Personelinden Duyulan Memnuniyetsizlik

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %21.2'si banka personelinden duyulan memnuniyetsizliğinin mobil bankacılığı tercih etmek için etkili bir faktör olduğunu düşünmekteyken, %30.7'i biraz etkili olduğunu düşünmekte ve %48.1'inin ise etkili bir faktör olduğunu düşünmemektedir.

Tablo 3.54. Banka Personelinden Duyulan Memnuniyetsizlik

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	39	18.8
Etkili Değil	61	29.3
Biraz Etkili	64	30.7
Oldukça Etkili	22	10.6
Çok Etkili	22	10.6
Toplam	208	100



Şekil 3.33. Banka Personelinden Duyulan Memnuniyetsizlik

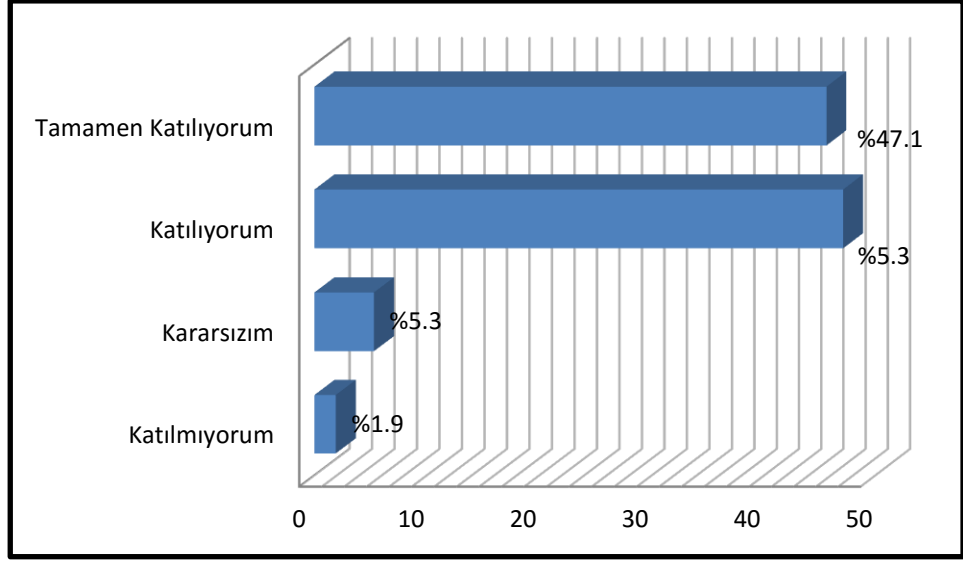
3.9. MOBİL BANKACILIĞI KULLANAN AKADEMİSYENLERİN MOBİL BANKACILIK HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİ

3.9.1. Mobil Bankacılık Hızlı ve Kesintisiz Bankacılık Hizmetidir

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %92.7'si mobil bankacılığın hızlı ve kesintisiz bankacılık olduğunu düşünmekte iken, %1.9'u hızlı ve kesintisiz bankacılık olduğu düşüncesine katılmamakta ve %5.3'ü ise kararsız olduğunu belirtmektedir.

Tablo 3.55. Mobil Bankacılık Hızlı ve Kesintisiz Bankacılık Hizmetidir

	Frekans	Yüzde
Katılmıyorum	4	1.9
Kararsızım	11	5.3
Katılıyorum	97	47.1
Tamamen Katılıyorum	94	45.6
Toplam	206	100



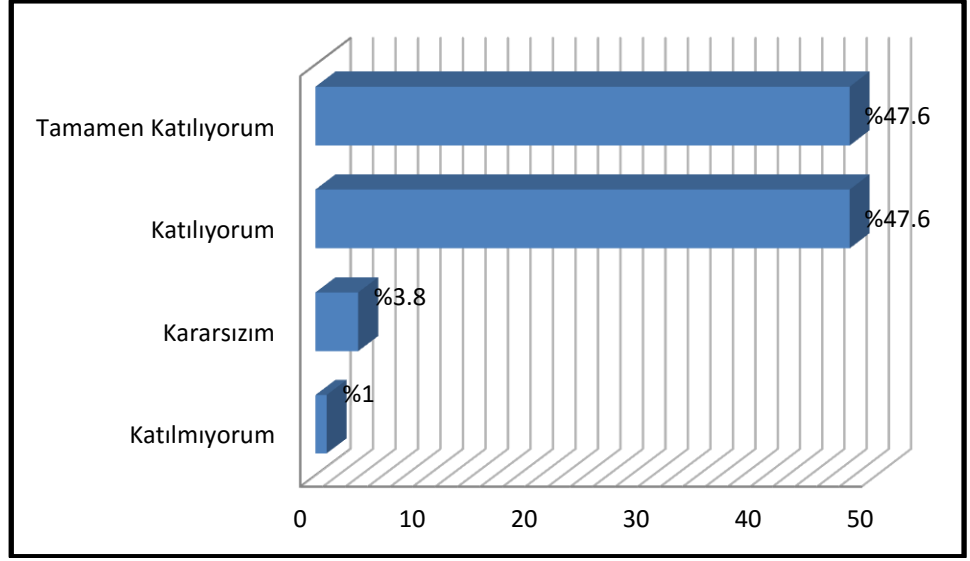
Şekil 3.34. Mobil Bankacılık Hızlı ve Kesintisiz Bankacılık Hizmetidir

3.9.2. Mobil Bankacılık Diğer Bankacılık Kanallarında Kullanışlı

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %95.2'si mobil bankacılığın alternatif bankacılık kanallarından daha kullanışlı olduğuna katılırken, %1'i katılmamakta ve %3.8'i kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.56. Mobil Bankacılık Alternatif Kanallarından Kullanışlı

	Frekans	Yüzde
Katılmıyorum	2	1.0
Kararsızım	8	3.8
Katılıyorum	98	47.6
Tamamen Katılıyorum	98	47.6
Toplam	206	100



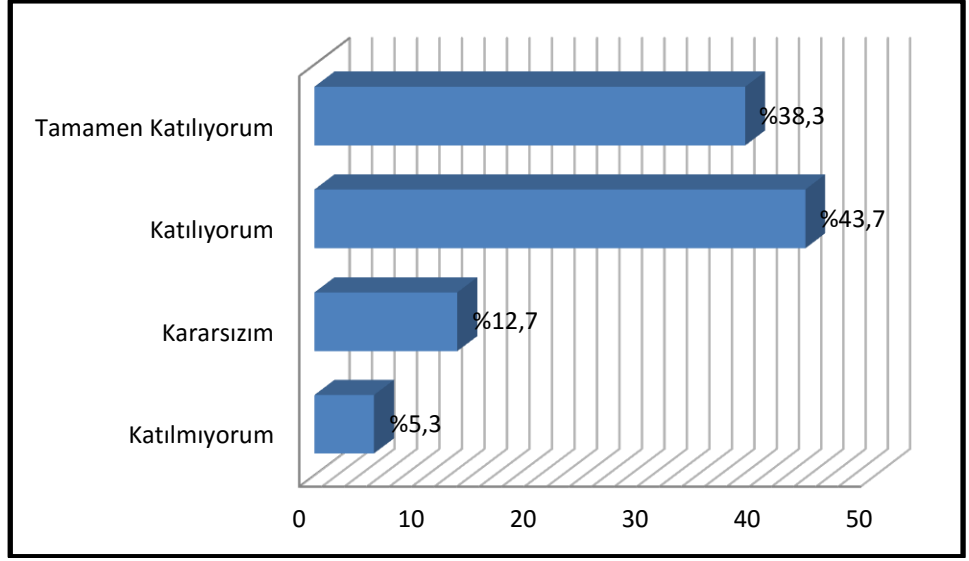
Şekil 3.35. Mobil Bankacılık Alternatif Kanallarından Kullanışlı

3.9.3. Mobil Bankacılık İle Detaylı Rapor Alınabilir

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %82'si mobil bankacılık ile detaylı rapor alınabildiğini düşünürken, %5.3'ü detaylı rapor alamadığını belirtmiş ve %12.7'si ise kararsız kaldığını ifade etmiştir.

Tablo 3. 57. Mobil Bankacılık ile Detaylı Rapor Alınabilir

	Frekans	Yüzde
Katılmıyorum	11	5.3
Kararsızım	26	12.7
Katılıyorum	90	43.7
Tamamen Katılıyorum	79	38.3
Toplam	206	100



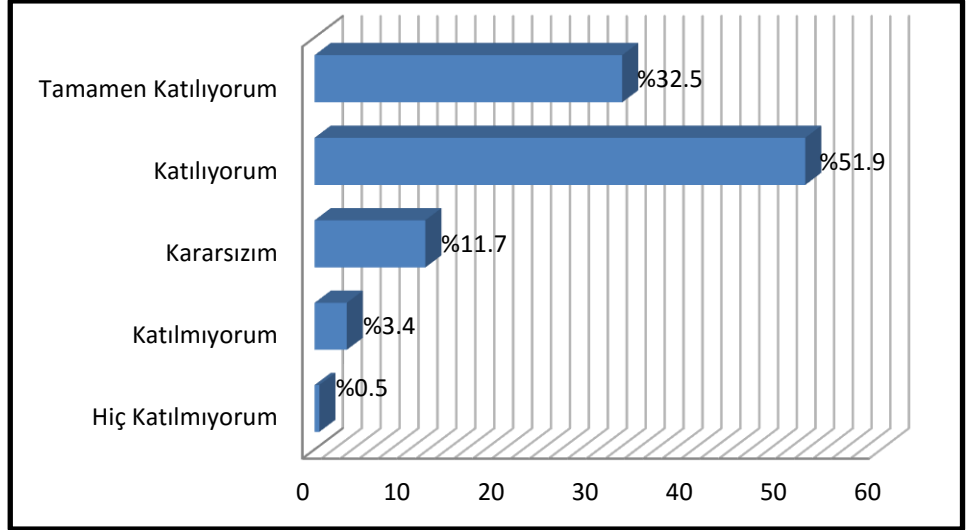
Şekil 3.36. Mobil Bankacılık ile Detaylı Rapor Alınabilir

3.9.4. Mobil Bankacılıkta İşlemler Sırasındaki Yönlendirmeler Açıktır

Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenlerin %84.4'ü mobil bankacılıkta işlemler arasındaki yönlendirmelerin açık ve anlaşılır olduğuna katılırken, %3.9'u katılmamakta ve %11.7'sinin ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.58. Mobil Bankacılıkta İşlemler Sırasındaki Yönlendirmeler Açıktır

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	1	.5
Katılmıyorum	7	3.4
Kararsızım	24	11.7
Katılıyorum	107	51.9
Tamamen Katılıyorum	67	32.5
Toplam	206	100



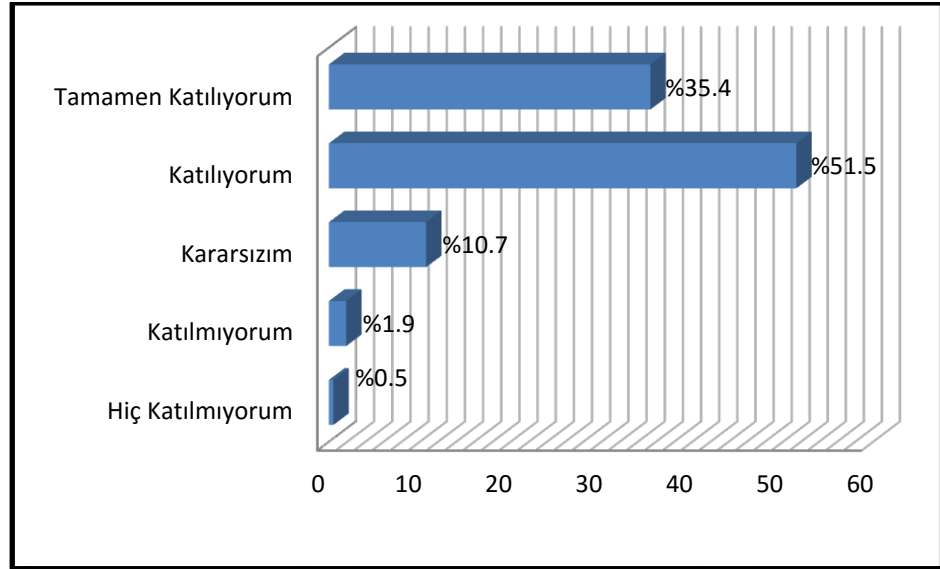
Şekil 3.37. Mobil Bankacılıkta İşlemler Sırasındaki Yönlendirmeler Açığıdır

3.9.5. Mobil Bankacılık İle Çok Çeşitli Bankacılık Hizmetlerine Erişilebilir

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %86.9'u mobil bankacılık ile çok çeşitli hizmetlere erişilebileceğine katılırken, %2.4'ü katılmamakta ve %10.7'si ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.59. Mobil Bankacılık ile Çok Çeşitli Bankacılık Hizmetlerine Erişilebilir

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	1	.5
Katılmıyorum	4	1.9
Kararsızım	22	10.7
Katılıyorum	106	51.5
Tamamen Katılıyorum	73	35.4
Toplam	206	100



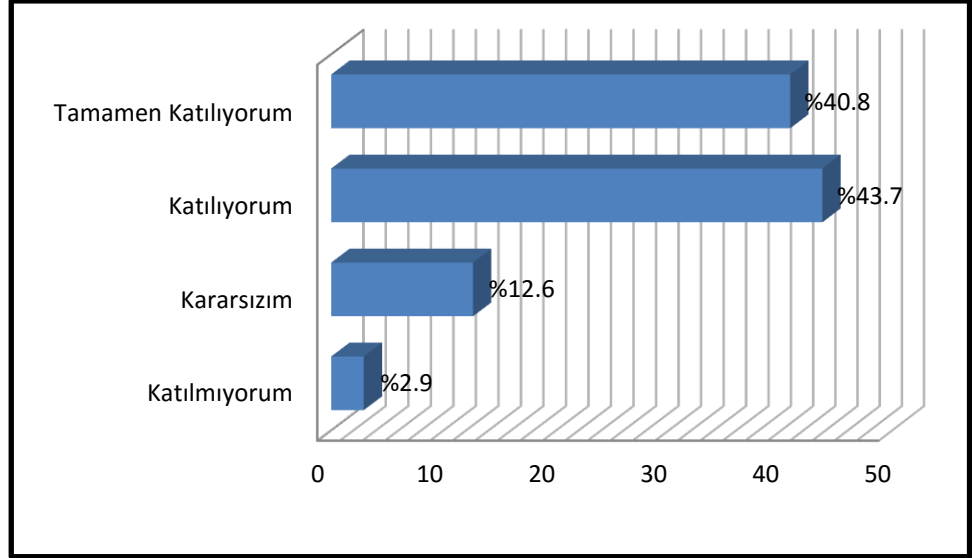
Şekil 3.38. Mobil Bankacılık ile Çok Çeşitli Bankacılık Hizmetlerine Erişilebilir

3.9.6. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Daha Ucuz

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %84.5'i mobil bankacılıkta işlemlerin çok daha ucuza yapılabildiğine katılırken, %2.9'u katılmamakta ve %12.6'sı ise kararsız olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 3.60. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Daha Ucuz

	Frekans	Yüzde
Katılmıyorum	6	2.9
Kararsızım	26	12.6
Katılıyorum	90	43.7
Tamamen Katılıyorum	84	40.8
Toplam	206	100



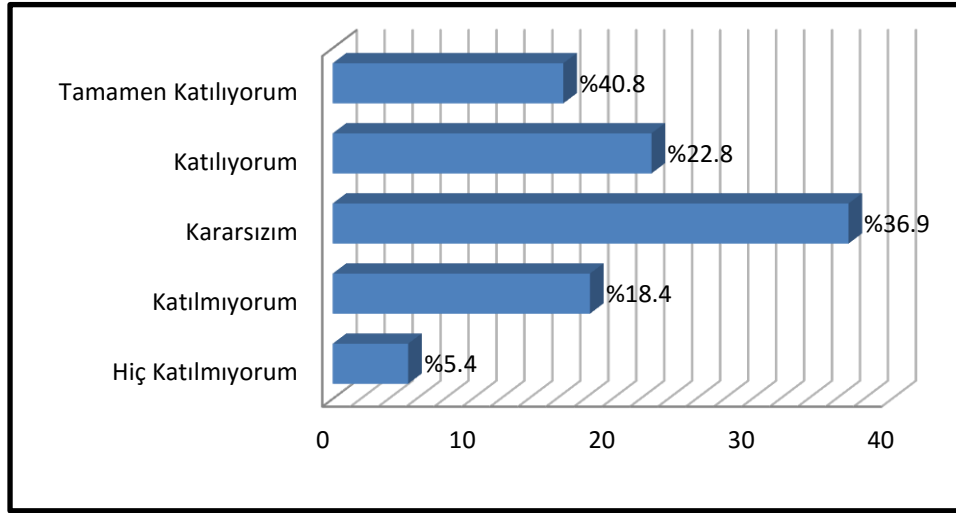
Şekil 3.39. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Daha Ucuz

3.9.7. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücret Artırılırsa Yine Kullanırım

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %39.3'ü mobil bankacılıkta işlemler için alınan ücretler artırılırsa dahi kullanırım ifadesine katılırken, %23.8'i katılmamakta ve %36.9'u ise kararsız olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 3.61. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Artırılırsa Yine Kullanırım

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	11	5.4
Katılmıyorum	38	18.4
Kararsızım	76	36.9
Katılıyorum	47	22.8
Tamamen Katılıyorum	34	16.5
Toplam	206	100



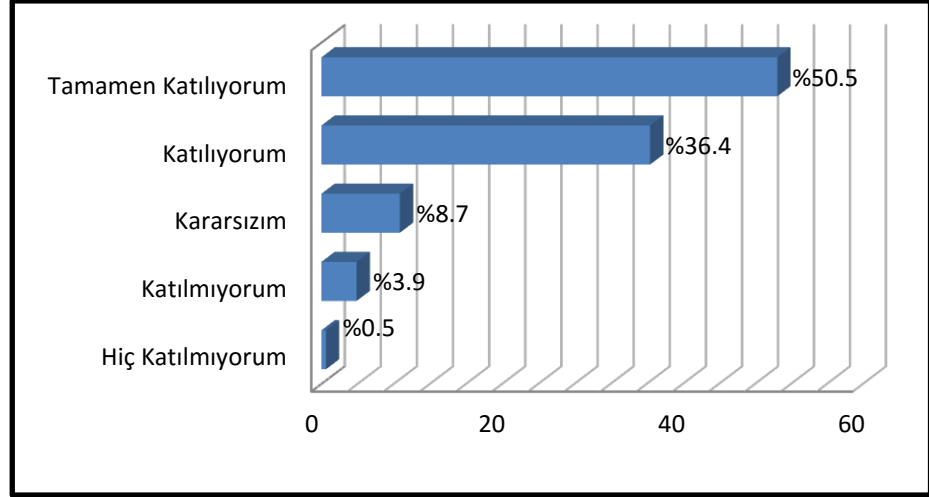
Şekil 3. 40. Mobil Bankacılıkta İşlemler İçin Alınan Ücretler Artırılırsa Yine Kullanırım

3.9.8. Mobil Bankacılıkta Her Türlü İşlemi Tek Başıma Yapabilirim

Mobil bankacılık kullanan akademisyenlerin %86.9'u mobil bankacılık ile her türlü işlemi tek başıma yapabilirim ifadesine katılırken, %4.4'ü katılmamakta ve %8.7'sinin ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.62. Mobil Bankacılıkta Her Türlü İşlemi Tek Başıma Yapabilirim

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	1	.5
Katılmıyorum	8	3.9
Kararsızım	18	8.7
Katılıyorum	75	36.4
Tamamen Katılıyorum	104	50.5
Toplam	206	100



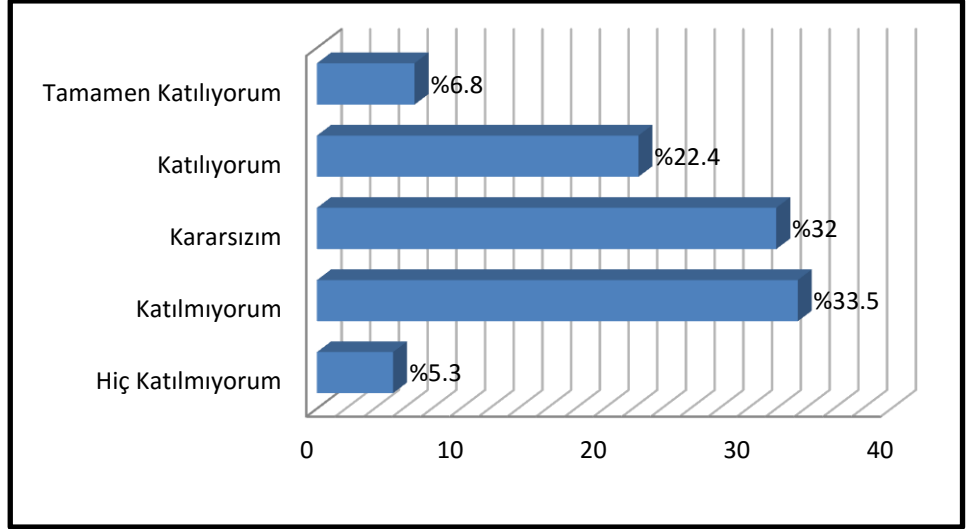
Şekil 3.41. Mobil Bankacılıkta Her Türlü İşlemi Tek Başıma Yapabilirim

3.9.9. Mobil Bankacılığı Kullanabilmek İçin Eğitim Düzeyi Yüksek Olmalıdır

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %29.2'i mobil bankacılığı kullanabilmek için eğitim düzeyi yüksek olmalı ifadesine katılırken, %38.8'i katılmamakta ve %32 ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.63. Mobil Bankacılığı Kullanabilmek İçin Eğitim Düzeyi Yüksek Olmalıdır

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	11	5.3
Katılmıyorum	69	33.5
Kararsızım	66	32.0
Katılıyorum	46	22.4
Tamamen Katılıyorum	14	6.8
Toplam	206	100



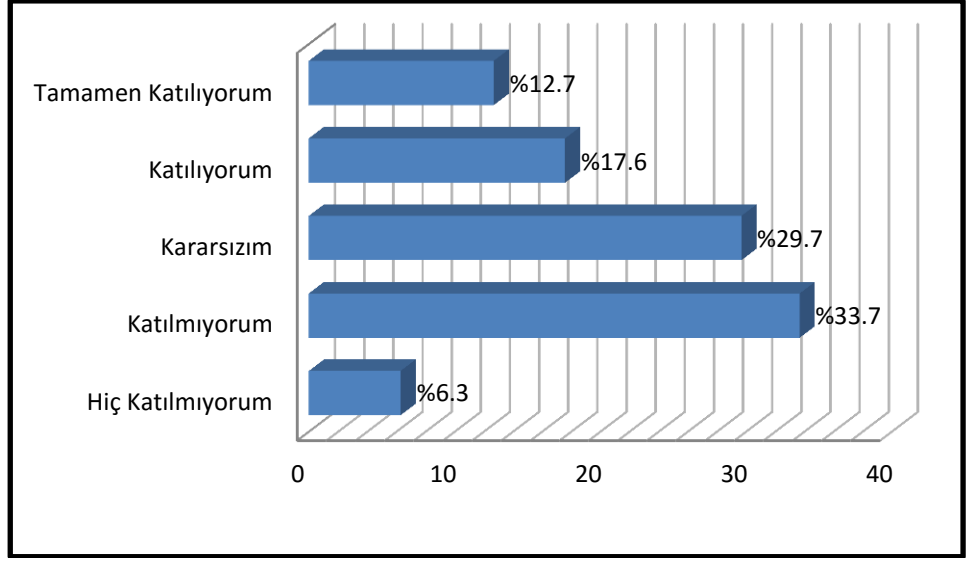
Şekil 3.42. Mobil Bankacılığı Kullanabilmek İçin Eğitim Düzeyi Yüksek Olmalıdır

3.9.10. Şubede İşlem Yapmak Mobil Bankacılıktan Daha Güvenlidir

Mobil bankacılık kullanan akademisyenlerin %30.3'ü şubede işlem yapmanın daha güvenli olduğunu ifadesine katılırken, %40'ı katılmamakta ve %29.7'i ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.64. Şubede İşlem Yapmak Mobil Bankacılıktan Daha Güvenlidir

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	13	6.3
Katılmıyorum	69	33.7
Kararsızım	61	29.7
Katılıyorum	36	17.6
Tamamen Katılıyorum	26	12.7
Toplam	205	100



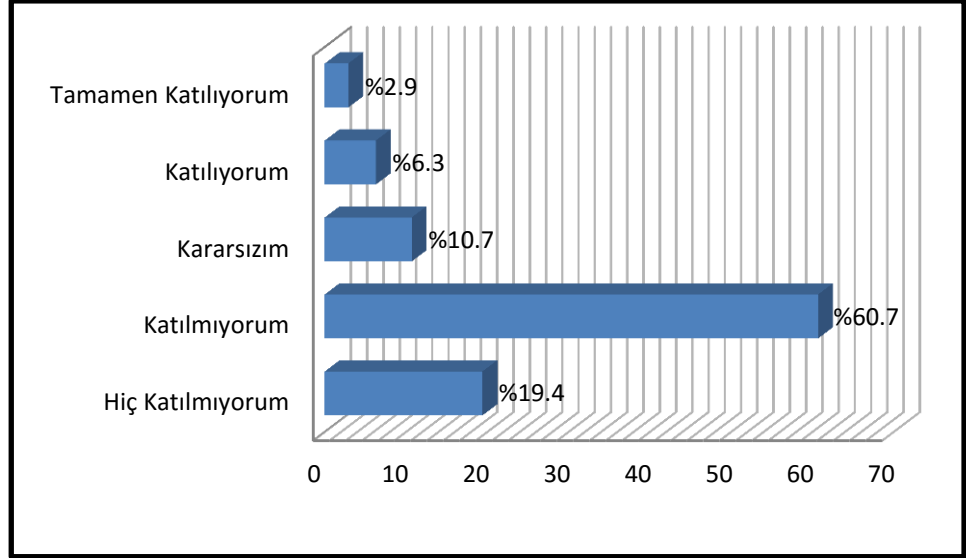
Şekil 3.43. Mobil Bankacılığı Kullanabilmek İçin Eğitim Düzeyi Yüksek Olmalıdır

3.9.11. Mobil Bankacılık İşlemleri Oldukça Karmaşıktır

Mobil bankacılık kullanan akademisyenlerin %9.2'si mobil bankacılık işlemlerinin karmaşık olduğu ifadesine katılırken, %80.1'i katılmamakta ve %10.7'si kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.65. Mobil Bankacılık İşlemleri Oldukça Karmaşıktır

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	40	19.4
Katılmıyorum	125	60.7
Kararsızım	22	10.7
Katılıyorum	13	6.3
Tamamen Katılıyorum	6	2.9
Toplam	206	100



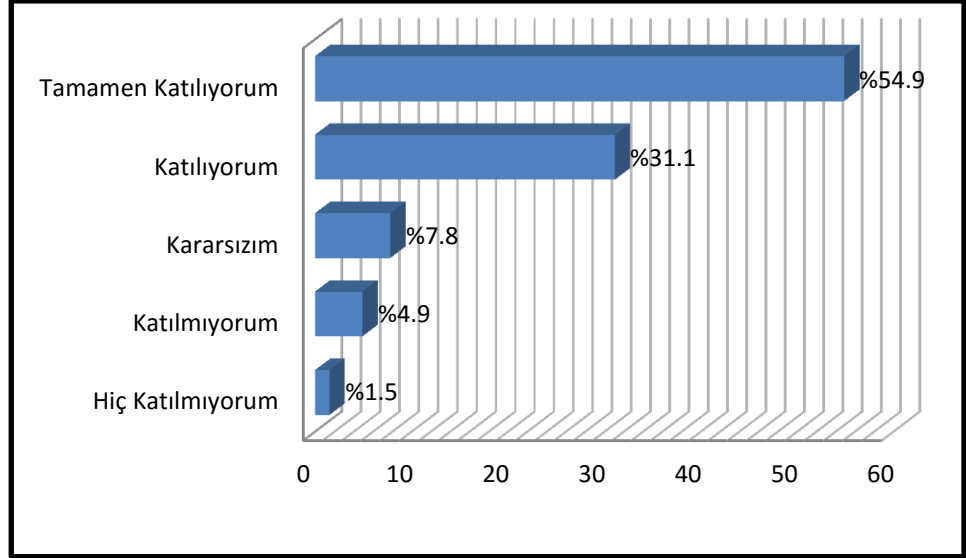
Şekil 3.44. Mobil Bankacılık İşlemleri Oldukça Karmaşıktır

3.9.12. Mobil Bankacılıkta Oluşan Sahtekârlıklarda Müşterilerin Zararları Karşılanmalı

Mobil bankacılık kullanan akademisyenlerin %86'sı mobil bankacılık işlemleri sırasında ortaya çıkacak sahtekârlıklarda bankanın zararları karşılaması gerektiğini ifadesine katılırken, %6.4'ü katılmamakta ve %7.8'i kararsız kalmaktadır.

Tablo 3.66. Mobil Bankacılıkta Oluşan Sahtekârlıklarda Müşterilerin Zararları Karşılanmalı

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	3	1.5
Katılmıyorum	10	4.9
Kararsızım	16	7.8
Katılıyorum	64	31.1
Tamamen Katılıyorum	113	54.9
Toplam	206	100



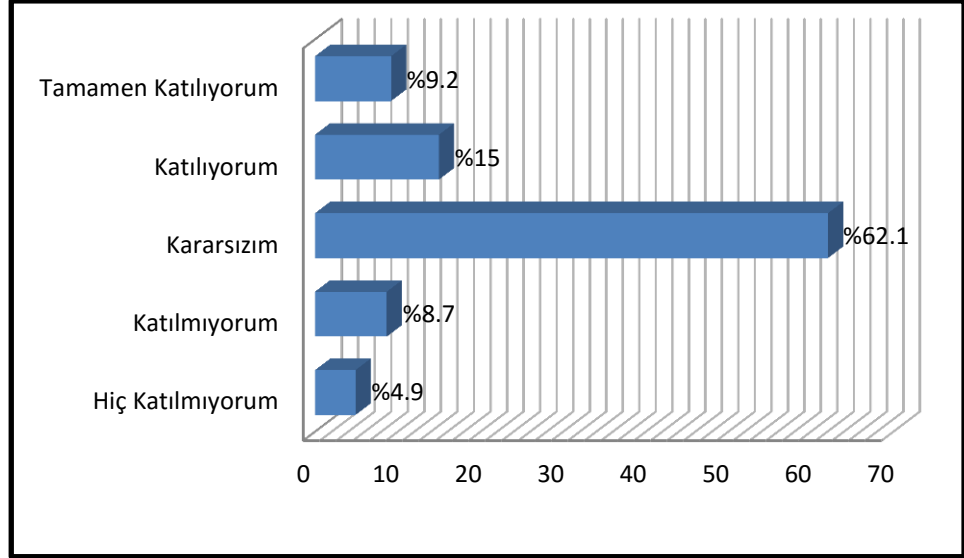
Şekil 3.45. Mobil Bankacılıkta Oluşan Sahtekârlıklarda Müşterilerin Zararları Karşılmalı

3.9.13. Mobil Bankacılık Kullanılırken Kayıp Yaşandığında Banka Kayıpları Telafi Eder

Mobil bankacılık kullanan akademisyenlerin %24.2'si mobil bankacılık kullanırken oluşabilecek kayıpları bankanın telafi edeceği ifadesine katılırken, %13.6'sı katılmamakta ve %62.1'i kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.67. Mobil Bankacılık Kullanılırken Kayıp Yaşandığında Banka Kayıpları Telafi Eder

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	10	4.9
Katılmıyorum	18	8.7
Kararsızım	128	62.2
Katılıyorum	31	15.0
Tamamen Katılıyorum	19	9.2
Toplam	206	100



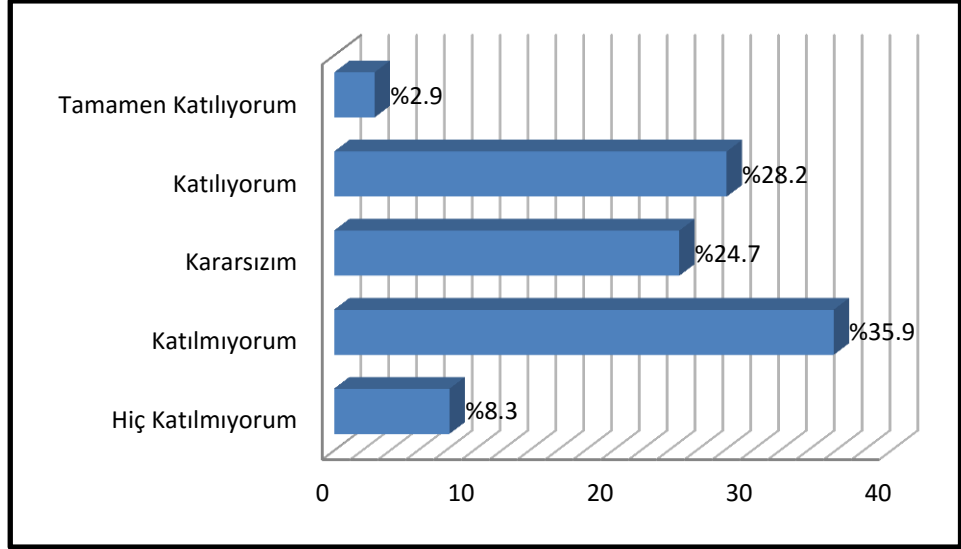
Şekil 3.46. Mobil Bankacılık Kullanılırken Kayıp Yaşandığında Banka Kayıpları Telafi Eder

3.9.14. Mobil Bankacılığı Kullanmak Zihinsel Çaba Gerektirir

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %31.1'i mobil bankacılığı kullanmanın zihinsel çaba gerektirdiği ifadesine katılırken, %44.2'sinin katılmamakta ve %24.7'sininde kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.68. Mobil Bankacılığı Kullanmak Zihinsel Çaba Gerektirir

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	17	8.3
Katılmıyorum	74	35.9
Kararsızım	51	24.7
Katılıyorum	58	28.2
Tamamen Katılıyorum	6	2.9
Toplam	206	100



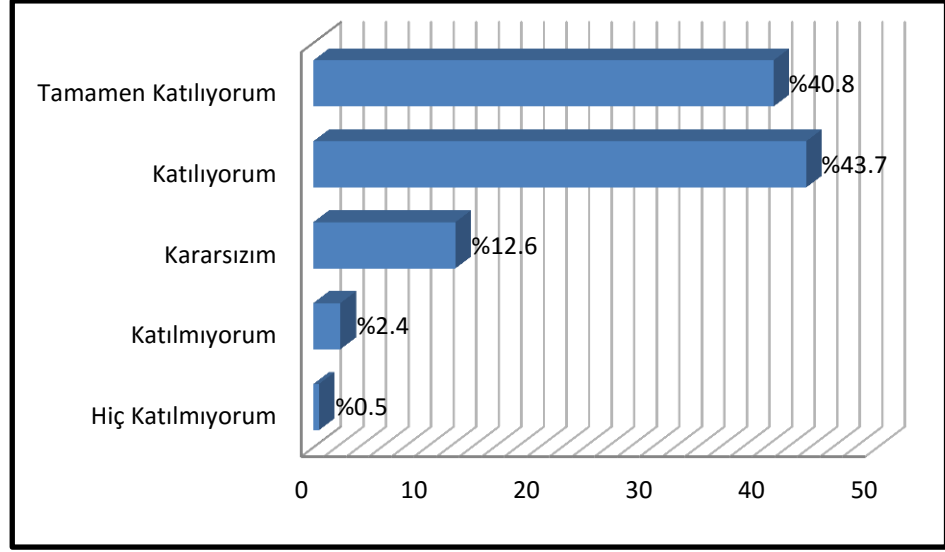
Şekil 3.47. Mobil Bankacılığı Kullanmak Zihinsel Çaba Gerektirir

3.9.15. Mobil Bankacılık Akademisyenler İçin En Uygun Bankacılık Yöntemidir

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %84.5'i mobil bankacılığın akademisyenler için en uygun bankacılık yöntemi olduğu ifadesine katılırken, %2.9'u katılmamakta ve %12.6'sınında kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.69. Mobil Bankacılık Akademisyenler İçin En Uygun Bankacılık Yöntemidir

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	1	.5
Katılmıyorum	5	2.4
Kararsızım	26	12.6
Katılıyorum	90	43.7
Tamamen Katılıyorum	84	40.8
Toplam	206	100



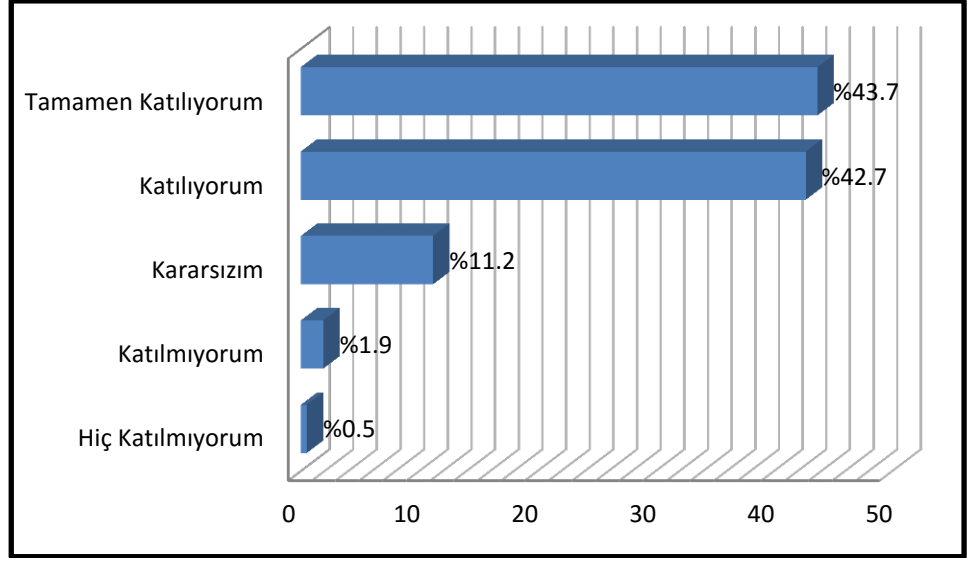
Şekil 3.48. Mobil Bankacılık Akademisyenler İçin En Uygun Bankacılık Yöntemidir

3.9.16. Mobil Bankacılığı Kullanarak Parayı Yönetmek Çok Kolay

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %86.4'ü mobil bankacılıkla parayı yönetmenin çok kolay olduğu ifadesine katılırken, %2.4'ü katılmamakta ve %11.2'sinin de kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.70. Mobil Bankacılığı Kullanarak Parayı Yönetmek Çok Kolay

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	1	.5
Katılmıyorum	4	1.9
Kararsızım	23	11.2
Katılıyorum	88	42.7
Tamamen Katılıyorum	90	43.7
Toplam	206	100



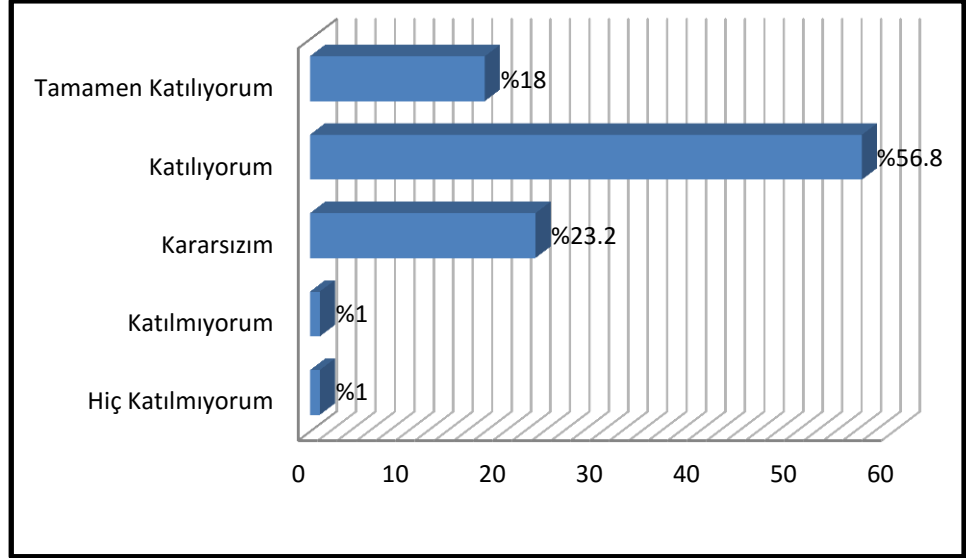
Şekil 3.49. Mobil Bankacılığı Kullanarak Parayı Yönetmek Çok Kolay

3.9.17. Mobil Bankacılık İşlemleri Güvenilirdir

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %74.8'i mobil bankacılık işlemlerinin güvenilir olduğuna katılırken, %2'si katılmamakta ve %23.2'sinin ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.71. Mobil Bankacılık İşlemleri Güvenilirdir

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	2	1.0
Katılmıyorum	2	1.0
Kararsızım	48	23.2
Katılıyorum	117	56.8
Tamamen Katılıyorum	37	18.0
Toplam	206	100



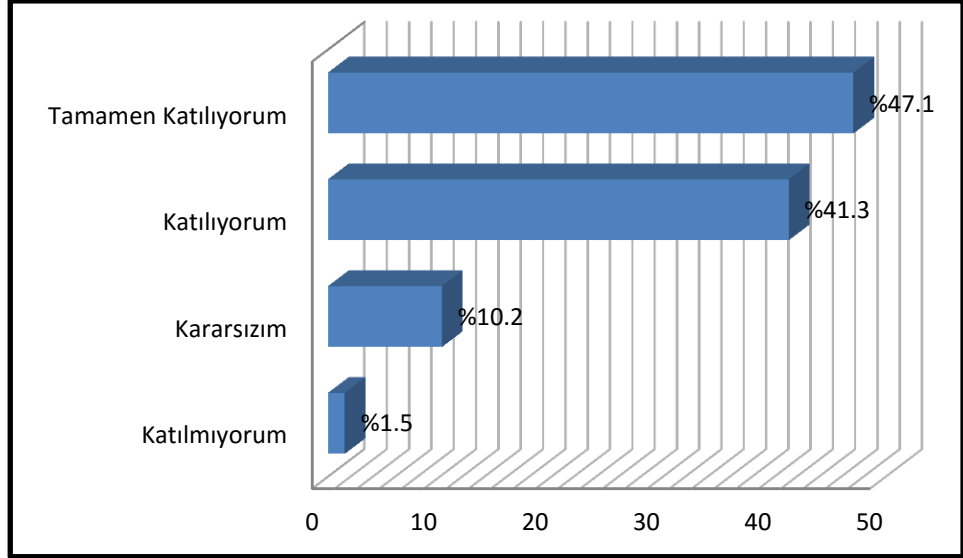
Şekil 3.50. Mobil Bankacılık İşlemleri Güvenilirdir

3.9.18. Mobil Bankacılık İle Hesaplarıma Her Yerden Erişebilirim

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %88.4'ü mobil bankacılık ile hesaplara her yerden erişebilirim ifadesine katılırken, %1.5'i katılmamakta ve %10.1'inin ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.72. Mobil Bankacılık İle Hesaplarıma Her Yerden Erişebilirim

	Frekans	Yüzde
Katılmıyorum	3	1.5
Kararsızım	21	10.1
Katılıyorum	85	41.3
Tamamen Katılıyorum	97	47.1
Toplam	206	100



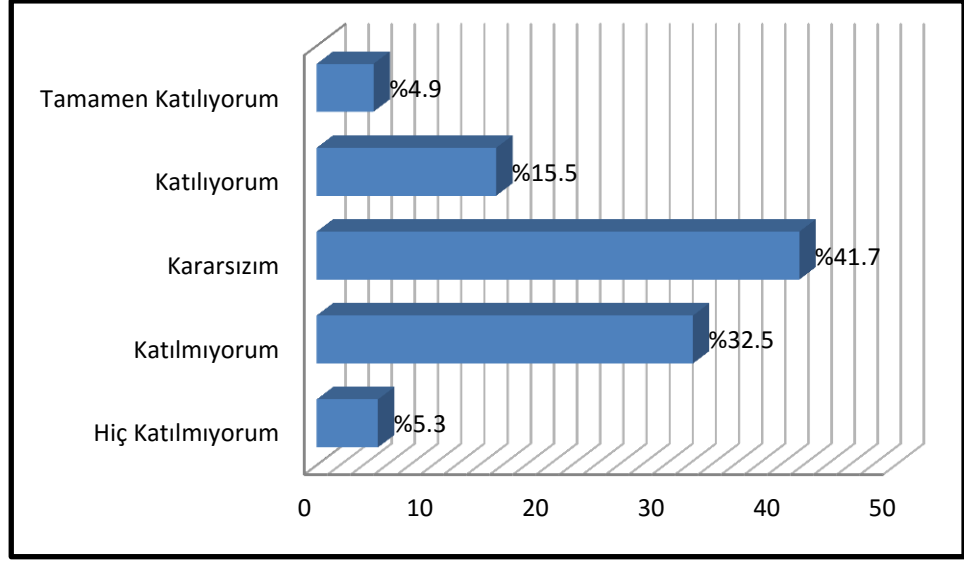
Şekil 3.51. Mobil Bankacılık İle Hesaplarıma Her Yerden Erişebilirim

3.9.19. Mobil Bankacılığa Bağlantıda Güvenlik Amaçlı Kontroller Yeterli Değil

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %20.4'ü mobil bankacılığa bağlantıda güvenlik amaçlı kontrolleri yeterli bulmazken, %37.8'i yeterli bulmakta ve %41.7'sinin ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.73. Mobil Bankacılığa Bağlantıda Güvenlik Amaçlı Kontroller Yeterli Değil

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	11	5.3
Katılmıyorum	67	32.5
Kararsızım	86	41.7
Katılıyorum	32	15.5
Tamamen Katılıyorum	10	4.9
Toplam	206	100



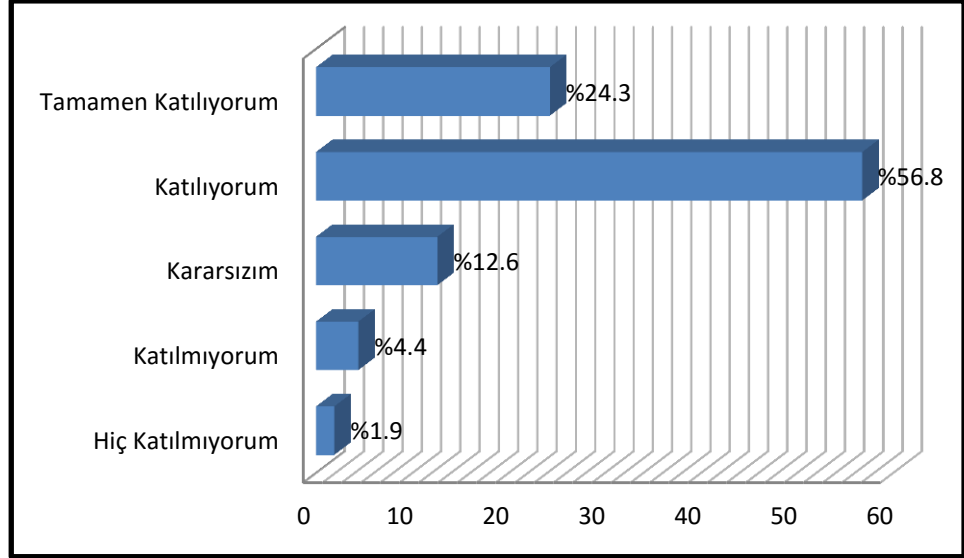
Şekil 3.52. Mobil Bankacılığa Bağlantıda Güvenlik Amaçlı Kontroller Yeterli Değil

3.9.20. Bankamın Hizmetlerinden Memnun Olduğum İçin Mobil Bankacılık Hizmetini de Kullanırım

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %81.1'i bankanın hizmetlerinden memnun olduğu için mobil bankacılığını da kullanırım ifadesine katılırken, %6.3'ü katılmamakta ve %12.6'sinin ise kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.74. Bankamın Hizmetlerinden Memnun Olduğum İçin Mobil Bankacılık Hizmetini de Kullanırım

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	4	1.9
Katılmıyorum	9	4.4
Kararsızım	26	12.6
Katılıyorum	117	56.8
Tamamen Katılıyorum	50	24.3
Toplam	206	100



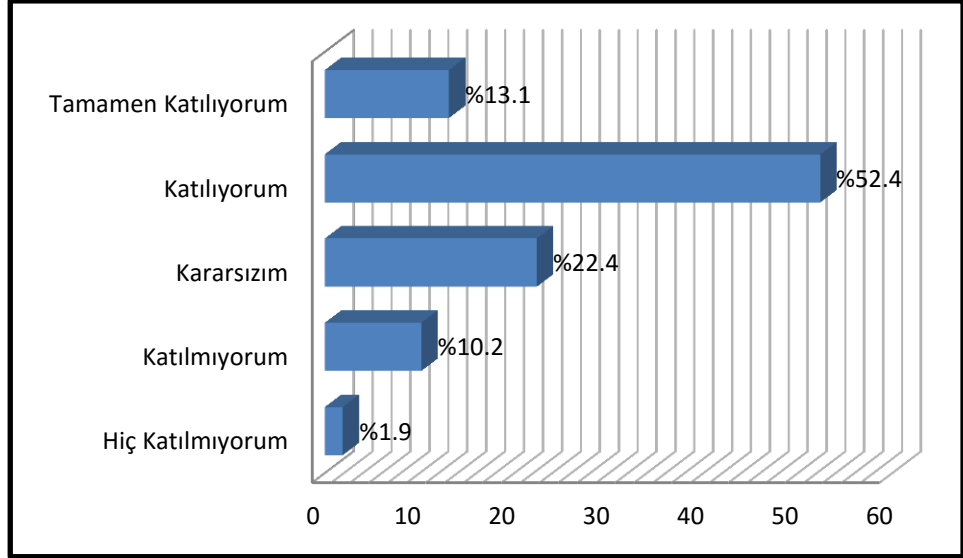
Şekil 3.53. Bankamın Hizmetlerinden Memnun Olduğum İçin Mobil Bankacılık Hizmetini de Kullanırım

3.9.21. Mobil Bankacılık Hizmetinden Yararlandığım Bankanın Diğer Ürünlerini de Kullanırım

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %65.5'i mobil bankacılık hizmetinden yararlanan bankanın diğer ürünlerini de kullanırım ifadesine katılırken, %12.1'i katılmamakta ve %22.4'ünün ise kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.75. Mobil Bankacılık Hizmetinden Yararlandığım Bankanın Diğer Ürünlerini de Kullanırım

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	4	1.9
Katılmıyorum	21	10.2
Kararsızım	46	22.4
Katılıyorum	108	52.4
Tamamen Katılıyorum	27	13.1
Toplam	206	100



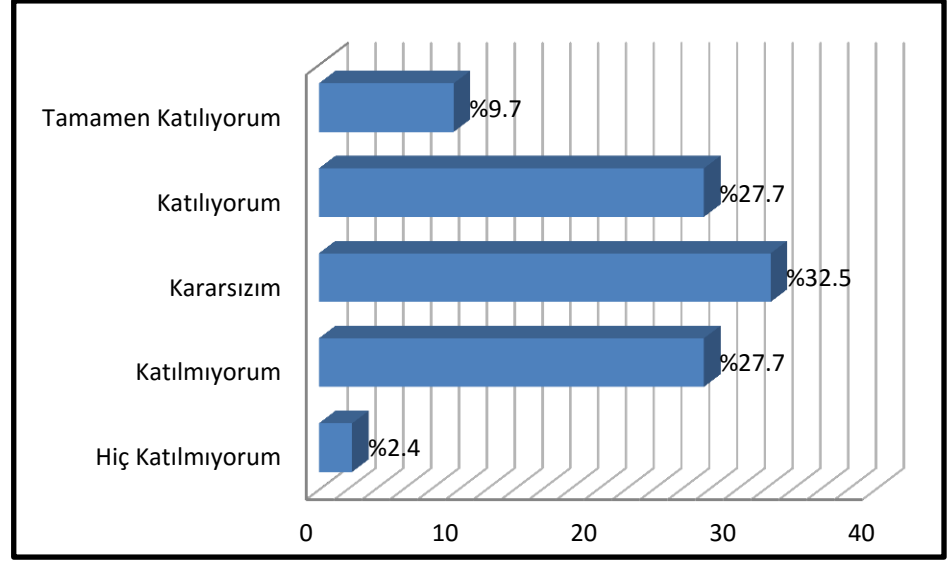
Şekil 3.54. Bankamın Hizmetlerinden Memnun Olduğum İçin Mobil Bankacılık Hizmetini de Kullanırım

3.9.22. Bankalar Mobil Bankacılık Uygulaması İle İlgili Yeterli Bilgilendirme Yapmıyor

Mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %37.4'ü bankaların mobil bankacılık ile ilgili yeterli bilgilendirme yapmadığını düşünmekte, %30.1'i bilgilendirme yaptığını düşünmekte ve %32.5'inin ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.76. Bankalar Mobil Bankacılık Uygulaması İle İlgili Yeterli Bilgilendirme Yapmıyor

	Frekans	Yüzde
Hiç Katılmıyorum	5	2.4
Katılmıyorum	57	27.7
Kararsızım	67	32.5
Katılıyorum	57	27.7
Tamamen Katılıyorum	20	9.7
Toplam	206	100



Şekil 3. 55. Bankalar Mobil Bankacılık Uygulaması İle İlgili Yeterli Bilgilendirme Yapmıyor

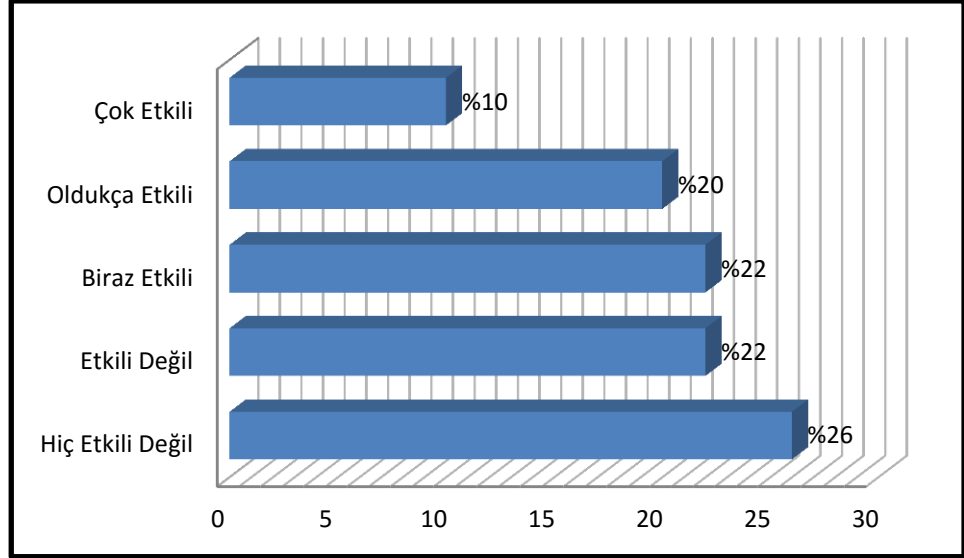
3.10. MOBİL BANKACILIĞI KULLANMAYAN AKADEMİSYENLERİN KULLANMAMA SEBEPLERİNİN BELİRLENMESİ

3.10.1. Şubede İşlem Yapmak Daha Kolay

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %26'sı şubede işlem yapmanın daha kolay olduğu düşüncesinin mobil bankacılığı kullanmamak için hiç etkili bir faktör olmadığını belirtirken, %22'sinin etkili olmadığını, %22'si biraz etkili olduğunu, %20'sinin oldukça etkili olduğunu ve %10'u çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.77. Şubede İşlem Yapmak Daha Kolay

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	48	26
Etkili Değil	42	22
Biraz Etkili	42	22
Oldukça Etkili	38	20
Çok Etkili	19	10
Toplam	189	100



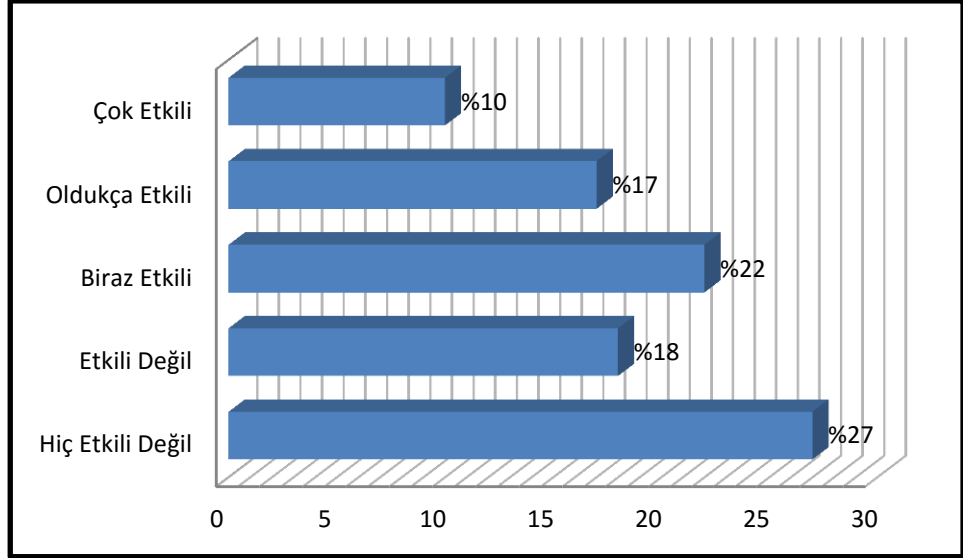
Şekil 3.56. Şubede İşlem Yapmak Daha Kolay

3.10.2. Hatalı İşlem Yapmaktan Korkuyorum

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %27'si hatalı işlem yapmaktan korkma düşüncesinin mobil bankacılığı kullanmamada hiç etkisinin olmadığını, %18'inin etkili olmadığını, %28'inin biraz etkili olduğunu, %17'sinin oldukça etkili olduğunu ve %10'u çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.78. Hatalı İşlem Yapmaktan Korkuyorum

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	49	27
Etkili Değil	35	18
Biraz Etkili	53	28
Oldukça Etkili	33	17
Çok Etkili	19	10
Toplam	189	100



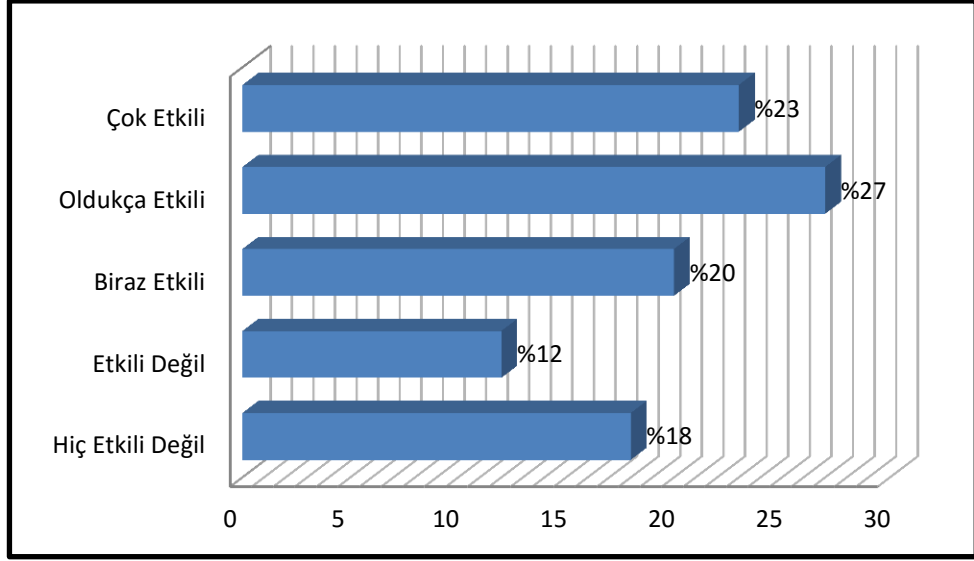
Şekil 3.57. Hatalı İşlem Yapmaktan Korkuyorum

3.10.3. Bankada İşlem Yapmak Daha Güvenli

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %18'i bankada işlem yapmak daha güvenli düşüncesinin mobil bankacılığı kullanmamada hiç etkisinin olmadığını, %12'si etkili olmadığını, %20'si biraz etkili olduğunu, %27'si oldukça etkili olduğunu ve %23'ü çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.79. Bankada İşlem Yapmak Daha Güvenli

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	35	18
Etkili Değil	22	12
Biraz Etkili	38	20
Oldukça Etkili	50	27
Çok Etkili	44	23
Toplam	189	100



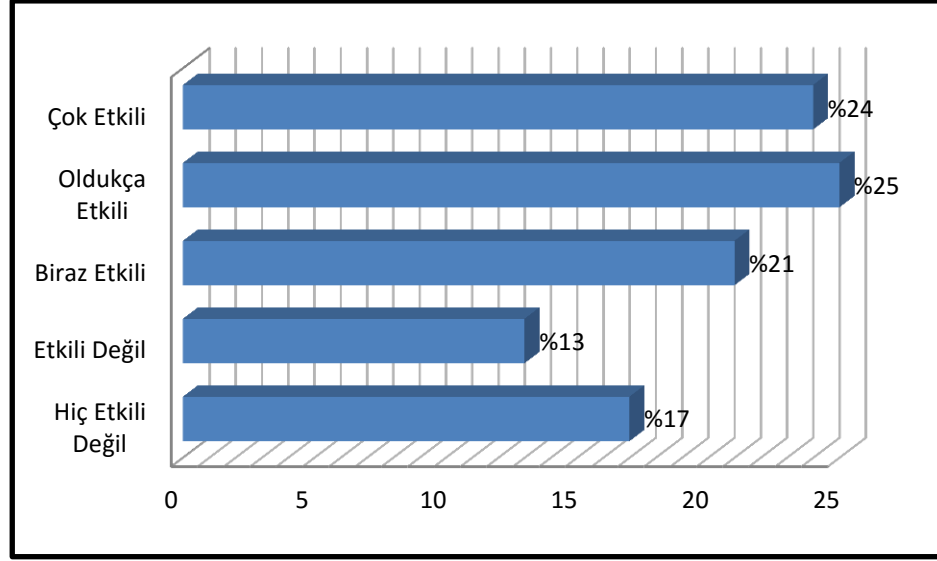
Şekil 3.58. Bankada İşlem Yapmak Daha Güvenli

3.10.4. Mobil Bankacılığı Güvenilir Bulmuyorum

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %17'si mobil bankacılığı güvenilir bulmuyorum düşüncesinin mobil bankacılığı kullanmamada hiç etkisinin olmadığını, %13'ü etkili olmadığını, %21'i biraz etkili olduğunu, %25'i oldukça etkili olduğunu ve %24'ü çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.80. Mobil Bankacılığı Güvenilir Bulmuyorum

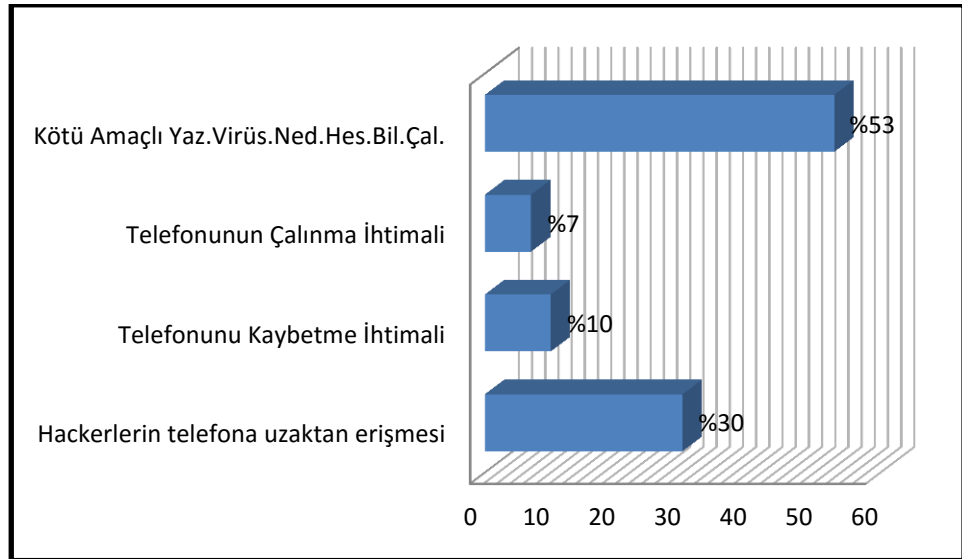
	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	33	17
Etkili Değil	24	13
Biraz Etkili	40	21
Oldukça Etkili	47	25
Çok Etkili	45	24
Toplam	189	100



Şekil 3.59. Bankada İşlem Yapmak Daha Güvenli

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin büyük bir kısmının kullanmama sebebi güvenlikle ilgili endişeler olduğu gözükmemektedir. Güvenlik ile ilgili endişesi olan 160 akademisyenin;

- %30'u Hackerlerin telefona uzaktan erişime ihtimalinden,
- %10'u telefonunu kaybetme ihtimalinden,
- %7'si telefonunun çalınma ihtimalinden,
- %53'ünün kötü amaçlı yazılım veya virüs nedeniyle hesap bilgilerine ulaşabilme ihtimalinden endişe etmektedir.



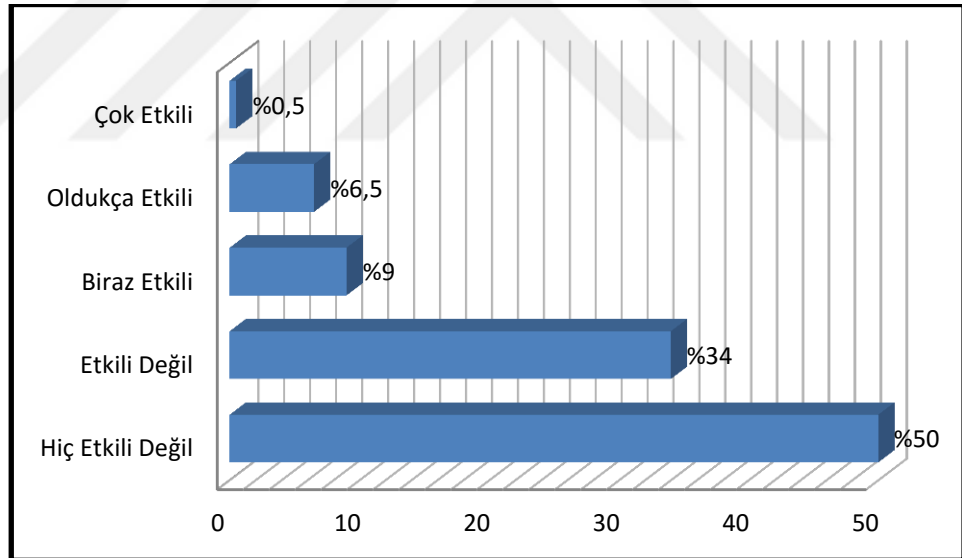
Şekil 3.60. Güvenlik İle İlgili Endişeler

3.10.5. Banka Mobil Bankacılık Kullanımı İçin Ek Ücret Talep Eder

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %50'si mobil bankacılık kullanımı için bankanın ek ücret talep edeceği düşüncesi mobil bankacılığı kullanmamada hiç etkisinin olmadığını, %34'ü etkili olmadığını, %9'u biraz etkili olduğunu, %6.5'i oldukça etkili olduğunu ve %0.5 çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.81. Banka Mobil Bankacılık Kullanımı İçin Ek Ücret Talep Eder

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	95	50
Etkili Değil	65	34
Biraz Etkili	16	9
Oldukça Etkili	12	6.5
Çok Etkili	1	0.5
Toplam	189	100



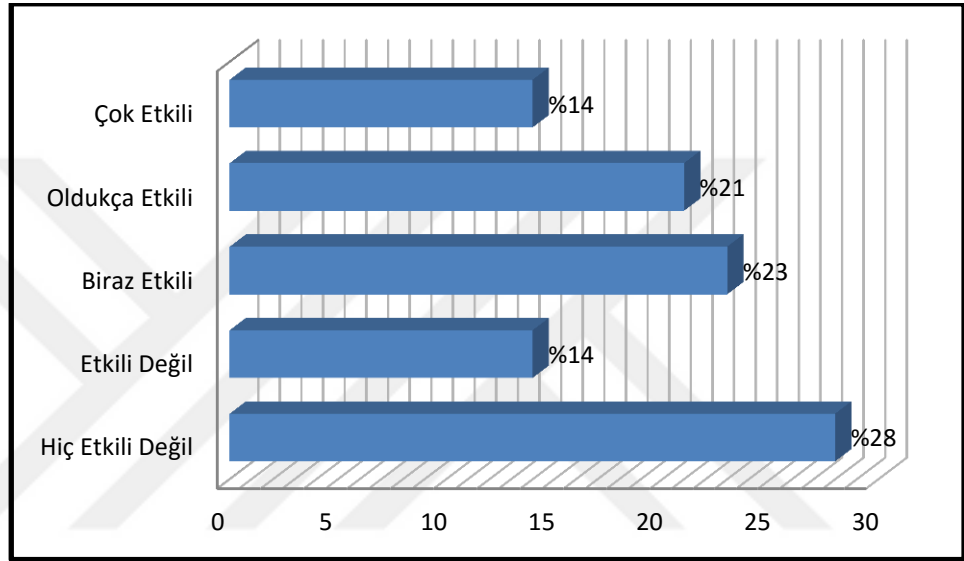
Şekil 3.61. Banka Mobil Bankacılık Kullanımı İçin Ek Ücret Talep Eder

3.10.6. Telefon Ekranı Küçük Olduğundan Kullanımı Zordur

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %28'i telefon ekranı küçük olduğundan kullanımı daha zordur düşüncesinin mobil bankacılığı kullanmamada hiç etkisinin olmadığını, %14'ü etkili olmadığını, %23'ü biraz etkili olduğunu, %21'i oldukça etkili olduğunu ve %14'ü çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.82. Telefon Ekranı Küçük Olduğundan Kullanımı Zordur

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	54	28
Etkili Değil	27	14
Biraz Etkili	42	23
Oldukça Etkili	41	21
Çok Etkili	25	14
Toplam	189	100

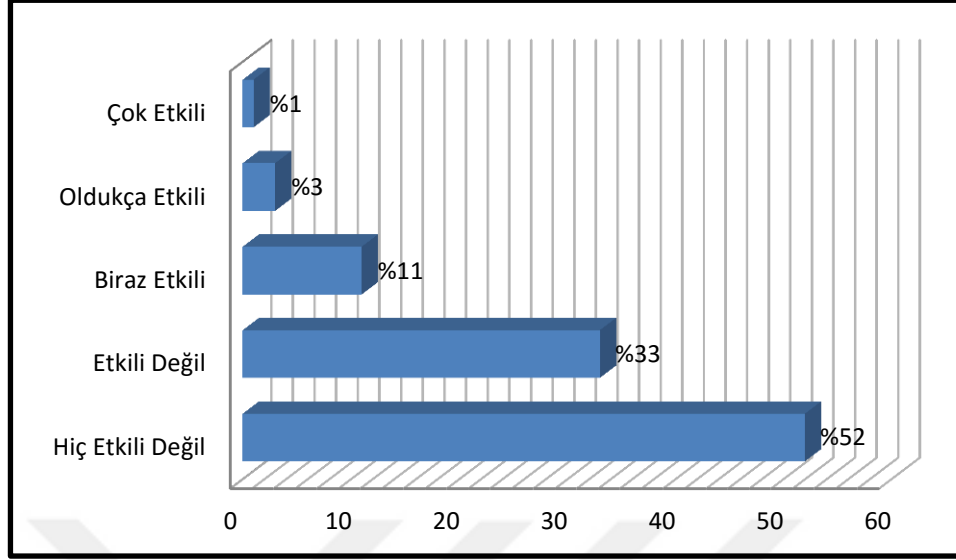
**Şekil 3. 62.** Telefon Ekranı Küçük Olduğundan Kullanımı Zordur

3.10.7. Kullanım İçin Gerekli Olan Erişim Maliyeti Yüksek

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %52'si kullanım için gerekli olan internet maliyetinin yüksek olduğu düşüncesinin mobil bankacılığı kullanmamada hiç etkili olmadığını, %33'ü etkili olmadığını %11'i biraz etkili olduğunu, %3'ü oldukça etkili olduğunu ve %1'i çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3. 83. Kullanım İçin Gerekli Olan Erişim Maliyeti Yüksek

	Frekans	Yüzde
1	99	52
2	62	33
3	21	11
4	5	3
5	2	1
Toplam	189	100



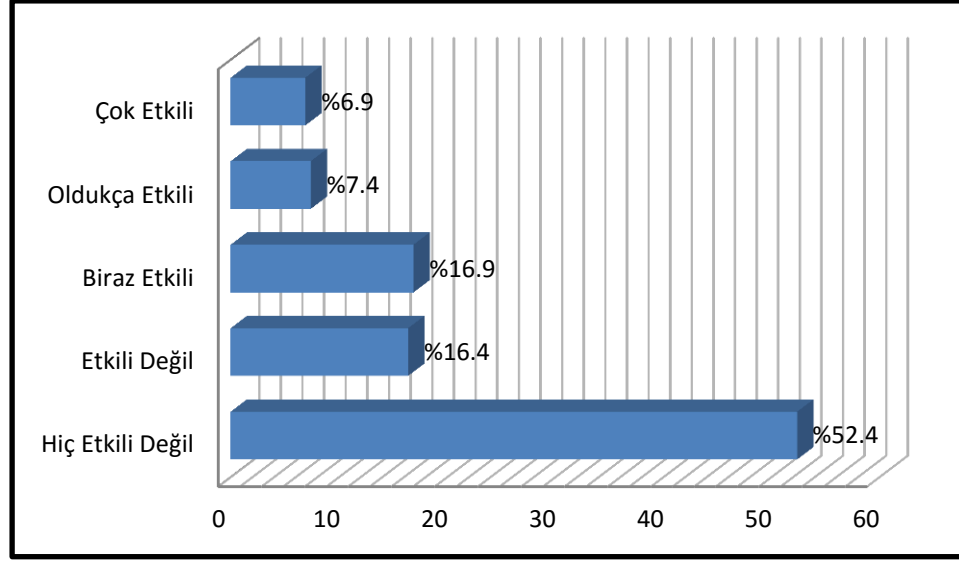
Şekil 3.63. Kullanım İçin Gerekli Olan Erişim Maliyeti Yüksektir

3.10.8. Mobil Bankacılık Uygulaması İle Bankacılık İşlemleri Hizmeti Verildiğini Bilmiyorum

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %52.4'ü mobil bankacılık ile bankacılık hizmeti verildiğini bilmiyorum düşüncesinin mobil bankacılığı kullanmamada hiç etkili olmadığını, %16.4'ü etkili olmadığını, %16.9'u biraz etkili olduğunu %7.4'ü oldukça etkili olduğunu ve %6.9'u çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.84. Mobil Bankacılık Uygulaması İle Bankacılık İşlemleri Hizmeti Verildiğini Bilmiyorum

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	99	52.4
Etkili Değil	31	16.4
Biraz Etkili	32	16.9
Oldukça Etkili	14	7.4
Çok Etkili	13	6.9
Toplam	189	100



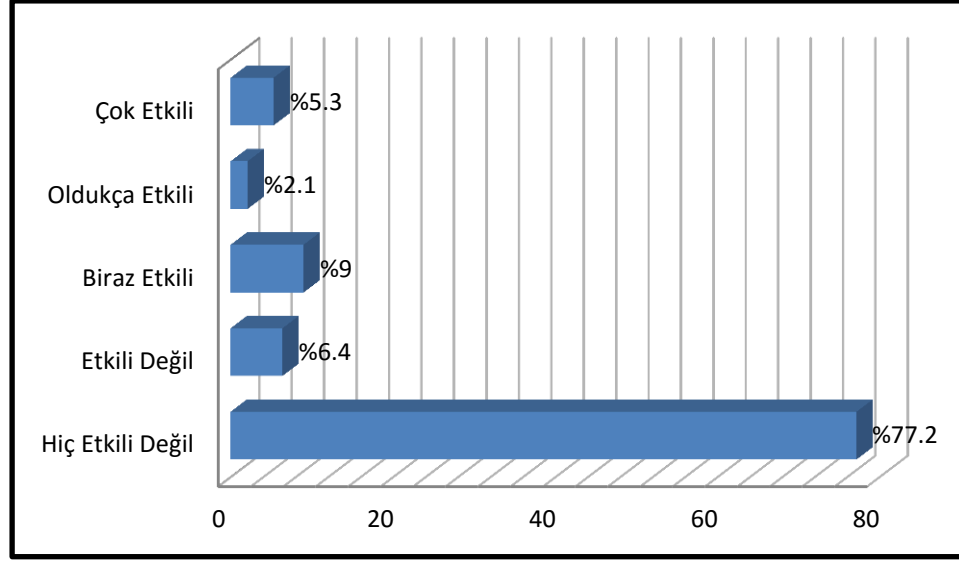
Şekil 3.64. Mobil Bankacılık Uygulaması İle Bankacılık İşlemleri Hizmeti Verildiğini Bilmiyorum

3.10.9. Mobil Bankacılık Kullanmam İçin Gerekli Olan Akıllı Telefon/ Tablet Yoktur

Mobil bankacılığı kullanmayan akademisyenlerin %77.2'si mobil bankacılık kullanımı için gerekli olana akıllı telefon yoktur düşüncesinin mobil bankacılığı kullanmamada hiç etkili olmadığını, %6.4'ü etkili olmadığını, %9'u biraz etkili olduğunu, %2.1'i oldukça etkili olduğunu ve %5.3'ü çok etkili olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 3.85. Mobil Bankacılık Kullanmam İçin Gerekli Olan Akıllı Telefon/ Tablet Yoktur

	Frekans	Yüzde
Hiç Etkili Değil	146	77.2
Etkili Değil	12	6.4
Biraz Etkili	17	9.0
Oldukça Etkili	4	2.1
Çok Etkili	10	5.3
Toplam	189	100



Şekil 3. 65. Mobil Bankacılık Kullanmam İçin Gerekli Olan Akıllı Telefon/ Tablet Yoktur

SONUÇ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişme, ekonominin her alanında yaygınlaşan elektronik tabanlı faaliyetler, bankacılık sektörünü de etkilemiştir. Bankacılık sektöründeki bu gelişmeler elektronik bankacılık ürünlerini ortaya çıkarmıştır. Bu ürünler hem banka hem de müşteriler için vazgeçilmez unsur haline gelmiştir. Müşteriler açısından düşük işlem maliyeti, zaman ve mekân sınırı olmadan bazı uygulamalarla banka işlemlerini gerçekleştirilebilmesi, nakit bulundurma riskinin ortadan kaldırılması vb. birçok avantajları elektronik bankacılık ürünleri sayesinde gerçekleştirebilmektedir. Bankalar ise pazar payını korumak ve artırmak, yeni gelir elde etme, maliyetleri minimize etme vb. amaçları gerçekleştirebilmeleri için müşteriye özgü çözüm dâhilinde yeni ürün ve hizmetlerle hizmet etmek zorundadır. Bu kapsamda uygulamaya alınan ve çok kısa bir süre içerisinde kabul gören yeni elektronik bankacılık ürünü olan “Mobil Bankacılık” çalışmamızın ana konusunu oluşturmaktadır.

Bu çalışmanın ilk bölümünde Türkiye’de kullanılan elektronik bankacılık ürünleri; EFT, SWIFT, EFTPOS, ATM, Otomatik Takas Sistemleri, Kredi Kartı ve Banka Kartı, Telefon Bankacılığı, İnternet Bankacılığı, Kioks, TV bankacılığı, Ev ve Ofis Bankacılığı, Mobil Bankacılık tanıtılmış, ikinci bölümde elektronik bankacılığın banka ve müşteri açısından ortaya çıkarabileceği riskler ve yönetimi konusuna değinilmiştir. Çalışmanın uygulama kısmı olan üçüncü bölümde Atatürk Üniversitesi’nde görev yapan akademik personele yüz yüze anket uygulaması yapılarak veriler toplanmış, eksik olan anketler çıkarılarak kalan 398 anket, SPSS 20 paket programında çapraz tablolarla Pearson Ki-Kare Bağımsızlık Testi değerlendirilerek analiz edilmiştir. Üçüncü bölüm altı kısımdan oluşmaktadır.

Uygulamanın birinci kısmında, örneklemin demografik özellikleri belirlenmiş ve mobil bankacılık kullanımı etkileyebilecek banka ürünlerinin kullanılıp kullanılmadığı tespit edilerek frekans tabloları ve grafiklerle gösterilmiştir. Ankete katılan 398 akademisyenin %52’si mobil bankacılığı kullanırken, %48’lik kısmı mobil bankacılığı kullanmadığı belirlenmiştir. Mobil bankacılık kullanıcılarının %96.6’sı mobil bankacılık ürününden memnun olduğunu, %3.4’ü memnun olmadığını ifade etmiştir. Mobil bankacılık kullanıcılarının %90.7’si ürünü kullanım sırasında herhangi bir

problemlerle karşılaşmadığı belirtilirken %9.3'ü problemlerle (işlem sırasında bağlantının koptuğunu, sisteme bağlanamama vb.) karşılaştığını belirtmişlerdir.

İkinci kısımda, mobil bankacılık kullanımını etkileyen faktörler araştırılmıştır. Ki-kare analizi sonucu, mobil bankacılık kullanımı ile cinsiyet, bireysel kredi(tüketici, taşıt, konut) varlığı, kredi kartı kullanımı, internet bankacılığı kullanımı, bankada mevduatın olup olmaması ve akıllı cep telefon/tablet varlığı arasında anlamlı bir ilişki varken; medeni hal, yaş, ailedeki kişi sayısı, ailedeki çocuk sayısı, gelir, akademik unvan, mevduat tutar aralığı, kmh/avans kullanımı, internet bankacılığı memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Erkekler kadınlara göre daha fazla mobil bankacılık kullanımına yakındır. Herhangi bir bankada mevduatı bulunan akademisyenlerin mobil bankacılığı benimseyip kullanması, mevduatı bulunmayanlara göre daha fazladır. Bireysel kredisi(tüketici, taşıt, konut), kredi kartı veya internet bankacılığı gibi herhangi bir ürünü bulunan akademisyenlerin mobil bankacılık kullanım tercihi ürünü olmayanlara göre daha fazladır. Ayrıca akıllı cep telefonu veya tableti olanların mobil bankacılık kullanımı olmayanlara göre daha fazladır.

Üçüncü kısımda, mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin mobil bankacılıkla yaptıkları işlemler belirlenmiştir. Mobil bankacılık üzerinden döviz alım satımı ve yatırım işlemleri(altın, bono vb.) gibi finansal işlemler, fatura ödeme, para transferi, vergi ödemesi, kredi kartı ödemesi, kredi ödemesi gibi finansal işlemlerden daha az kullanıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca kullanıcıların %37.5'i sürekli ve %38.5'i sık sık hesap bilgilerini kontrol ettiğini ifade etmişlerdir.

Dördüncü kısımda, mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin kullanım kolaylığı, günün her saatinde kullanılabilmesi, bankada sıra beklememek, zamandan tasarruf etmek, çok çabuk işlem yapılabilmesi ve işlem maliyetinin düşük olması gibi nedenleri mobil bankacılığı kullanmaları için çok etkili bir sebep olarak görmekteyken, banka personelinden duyulan memnuniyetsizliğin mobil bankacılığı kullanmak için etkili bir sebep olmadığı belirlenmiştir.

Beşinci kısımda, mobil bankacılık kullanıcılarının mobil bankacılıkla ilgili düşünceleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bu anlamda kullanıcıların mobil bankacılıkla ilgili tespit edilen en önemli düşünceler; mobil bankacılığın zor olmadığı,

ihtiyaç ölçüsünde detaylı rapor alınabildiği, mobil bankacılığın diğer kanallardan daha kullanışlı olduğu, çeşitli bankacılık hizmetlerden yararlanılabildiği, daha düşük maliyetle işlem yapıldığı, mobil bankacılık işlemlerinin güvenilir olduğunu, şubede işlem yapmanın daha da güvenilir olmadığını, mobil bankacılık ile nakit yönetiminin daha kolay olduğunu ve mobil bankacılığın akademisyenler için en uygun bankacılık yöntemi olduğu ifade etmişlerdir. Ayrıca kullanıcıların mobil bankacılığı kullanan akademisyenlerin %20.4'ü mobil bankacılığa bağlantıda güvenlik amaçlı kontrolleri yeterli bulmazken, %37.8'i yeterli bulmakta ve %41.7'sinin ise kararsız kaldığı anlaşılmaktadır.

Altıncı kısımda, mobil bankacılığı kullanmayan akademik personelin kullanmama sebepleri belirlenmiştir. Kullanmayan akademik personelin en önemli endişesinin güvenlik olduğu tespit edilmiş ve bankada işlem yapmanın daha güvenli olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra hatalı işlem yapma ihtimalinden, telefon ekranının küçük olması nedeniyle kullanımının zor olabileceği düşüncesinden, bankalar kullanım için ek ücret isteyeceğini düşündüklerinden, mobil bankacılığı kullanımı için gerekli olan cihazın olmaması, uygulamalar ile mobil bankacılık hizmetinin yapılabileceğinin bilinmemesi gibi sebeplerden dolayı mobil bankacılık kullanımını reddettiklerini tespit edilmiştir. Güvenlik ile ilgili endişesi olan 160 akademisyenin; %30'u Hackerlerin telefona uzaktan erişime ihtimalinden, %10'u telefonunu kaybetme ihtimalinden %7'si telefonunun çalınma ihtimalinden, %53'ünün kötü amaçlı yazılım veya virüs nedeniyle hesap bilgilerine ulaşabilme ihtimalinden endişe etmektedir.

Bankaların mobil bankacılık kullanım oranını artırmak istiyorlarsa mobil bankacılık kullanımı ile ilgili almış oldukları güvenlik tedbirleri ile ilgili ve hangi durumların güvenlik açığı oluşturabileceğini müşterilere web siteleri, broşürler vb. araçlarla bilgilendirilmesi gerekmektedir. Mobil bankacılık uygulaması için bankanın müşteriden ek bir ücret talep edilmeyeceği aksine mobil bankacılık ile yapılan işlemlerde daha düşük komisyon ve masrafla karşılaşılacağı konusunda müşteriler doğru bilgilendirilmelidir.

Ayrıca bankanın çıkarmış olduğu yeni ürünlerin müşteriler tarafından kolaylıkla talep edilmesinde internet bankacılığı, kredi kartı ve kredi kullanımı (taşıt, konut ya da tüketici) ile mevduat varlığı vb. diğer bankacılık ürünlerinin kullanımının etkili bir

faktör olduğu gözükmehtedir. Bu nedenle bankalar, az ürünü bulunan müşterileri ürün müşterisinden çıkarıp daha fazla ürün kullanan müşteri statüsüne getirmeleri gerekmektedir. Böylelikle müşterilerin farklı bankacılık işlemleri için farklı bankaları tercih etmelerini engellenerek müşteri kaybının gerçekleşmesi önlenecek, müşteri bazında da kârlılığını ve sadakatini artıracaktır.



KAYNAKÇA

- Akın, F., & Karaboğa, K. (2011). Bireysel Müşterilerin Şubesiz Bankacılık Hizmetlerini Kullanma Kararına Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma: Bilecik Örneği. Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi Sayı:I, Sayfa 301-320.
- Akpınar, H. (1993). Daha Hızlı, Daha Güçlü, Daha Yüksek. Ankara: Türkiye Bankalar Birliği.
- Aksoy, T.(1998). “Çağdaş Bankacılıktaki Son Eğilimler ve Türkiye’de Uluslararası Bankacılık”.Ankara: SPK Yayınları.
- Alagheband, P. (2006). Adoption of electronic banking services by Iranian customers. Master Thesis, Sweden: Luleå University of Technology Social Sciences Institute.
- Al-Jabri, I. M., & Sohail, M. S. (2012). Mobile banking adoption: Application of diffusion of innovation theory.
- Altın, E. (2006). Türkiye’de Finans Sektöründe E-İş ve Alternatif Dağıtım Kanallarının Gelişimi ve Etkileri, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bankacılık Finans, (1999). “Osmanlı İnfı ile Güvende”, Bankacılık Finans, 24 Ekim:52.
- Bankole, O., & Cloete, E. (2011). Mobile banking: A comparative study of South Africa and Nigeria (pp. 1-6). IEEE.
- Barnes,S.J., & Corbitt, B.(2003). Mobile Banking: Concept and Potential, International Journal of Mobile Communications, 1 (3), pp. 273-288,
- BKM, Çevrimiçi:25.03.2017, <http://bkm.com.tr/faydali-bilgiler/kart-bilinci/faydali-bilgiler-2/>
- Brown, I.& Cajee,Z.& Davies,D.& Stroebe, S.(2003). “Cell phone banking.predictors of adoption in South Africa-an exploratory study” , International Journal of Information Management, Vol.23 No.5 pp.381-394.

- Chaouali, W., Souiden, N., & Ladhari, R. (2017). Explaining adoption of mobile banking with the theory of trying, general self-confidence, and cynicism. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 57-67.
- Chauhan, D. M. (2012). A Study on Customer Perception Towards Mobile Banking: Technology Adoption and Challenges. *Indian Streams Research Journal* , Vol. 2, No. 10, pp. 1-4.
- Cheah, C. M., Teo, A. C., Sim, J. J., Oon, K. H., & Tan, B. I. (2011). Factors affecting Malaysian mobile banking adoption: An empirical analysis. *International Journal of Network and Mobile Technologies*, 2(3), 149-160.
- Chen, S. C. (2012). To use or not to use: Understanding the factors affecting continuance intention of mobile banking. *International Journal of Mobile Communications*, 10(5), 490-507.
- Crabbe, M., Standing, C., Standing, S., & Karjaluoto, H. (2009). An adoption model for mobile banking in Ghana. *Int. J. Mobile Communications*, 7(5), 515.
- Cruz, P., Barretto Filgueiras Neto, L., Muñoz-Gallego, P., & Laukkanen, T. (2010). Mobile banking rollout in emerging markets: Evidence from Brazil. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 342-371.
- Çetin, A. S. (2014). Factors Affecting Customer Satisfaction And Loyalty İn Mobile Banking in Turkey/Türkiye'de Mobil Bankacılıkta Müşteri Memnuniyetine ve Sadakatine Etki Eden Faktörler(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dasgupta, S. I. D. D. H. A. R. T. H. A., Paul, R. I. K., & Fuloria, S. A. N. J. A. Y. (2011). Factors affecting behavioral intentions towards mobile banking usage: Empirical evidence from India. *Romanian Journal of Marketing*, (1), 6.
- Demirel, H. *İnternet Sokağa Çıkıyor*, 2001. *Digital Teknoloji ve Yönetim Dergisi* (4): 27.

- Deng, Z., Lu, Y., Deng, S., & Zhang, J. (2010). Exploring user adoption of mobile banking: an empirical study in China. *International Journal of Information Technology and Management*, 9(3), 289-301.
- Devadevan, V. (2013). Mobile Banking in India: Issues&Challenges. *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering* , Vol. 3, No. 6, pp. 516-520
- Donner, J. (2007). M-Banking and M-Payments Services in the Developing World: Complements or Substitutes for Trust and Social Capital? *International Communication Association* , (pp. 1-16
- Erdoğan, Z. (2015). Technology roadmap for Kuveyt Turk mobile banking/Kuveyt Türk mobil bankacılık için teknoloji yol haritası(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Doğu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Ergür, H.S. (1990). Bankacılıkta Teknoloji Uygulamaları., İstanbul: Elektronik Bankacılık ve Hukuk.
- Eroğlu, N., ve Yücel, İ. S. (2012). “Türkiye’deki Kurumsal Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı Kullanım Eğilimlerini Belirleyen Başlıca Faktörler Üzerine Ampirik Bir Çalışma”. *Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü E Dergisi*, Yıl:2 Sayı:2.
- FED, (2012).”Consumers And Mobile Financial Services 2012”
https://www.federalreserve.gov/econres/consumerresearch_publications.htm
- Goyal, V., Pandey, U. S., & Batra, S. (2012). Mobile banking in India: Practices, challenges and security issues. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 1(2).
- Gözetim, B. B., & Komitesi, D. (1998). Elektronik Bankacılık ve Elektronik Para Faaliyetleri İçin Risk Yönetimi. Türkiye Bankalar Birliği Yayını, Mart.
- Hanafizadeh, P., Behboudi, M., Koshksaray, A. A., & Tabar, M. J. S. (2014). Mobile-banking adoption by Iranian bank clients. *Telematics and Informatics*, 31(1), 62-78.

- Handan, Çam, & ÇAM, A. V. (2016). Finansal Okuryazarlığın Mobil Bankacılık Kullanımındaki Rolü: Doğu Karadeniz Bölgesinde Bir Araştırma. Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi, 1(3), 98-104.
- Helal, A. A., Haskell, B., Carter, J. L., Brice, R., Woelk, D., & Rusinkiewicz, M. (1999). Any time, anywhere computing: Mobile computing concepts and technology (Vol. 522). Springer Science & Business Media.
- <http://www.bddk.org.tr/WebSitesi/default.aspx>
- <http://www.borsagundem.com/anlik-borsa-haberleri/7-12-2012>
- <http://www.dunya.com/ekonomi/banka-islemleri-internetten-mobile-kaydi-haberi-335613>, Erişim Tarihi: 01.04.2017
- https://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Mevzuat/Bankacilik_Kanununa_Iliskin_Duzenlemeler/11013bankalarin_ic_sistemleri_hakkinda_yonetmelik_24_02_2011.pdf
- https://www.ingbank.com.tr/F/.../2016/ingbank_mobilbankacilik_arastirmasi.pdf
Çevrimiçi: 01.04.2017
- Huili, Y. A. O., & Zhong, C. (2011). The analysis of influencing factors and promotion strategy for the use of mobile banking. Canadian Social Science, 7(2), 60-63.
- Introna, L., & Whittaker, L. (2005). Power, cash and convenience: the political space of the ATM. Lancaster University Management Scholl Working Paper 2005/054.
- Işın, F. B. (2010). “Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye’deki Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi”.
- Işkın, S. A. (2012). “Elektronik Bankacılık Hizmetleri ve Denetimi”. İstanbul: İTO Yayınları.
- Karpuz, E. (2012). Ödeme Sistemleri ve Araçların Artan Kullanımı: Kredi Kartı Kullanımının Para Politikası Etkinliğine Etkisi(Uzmanlık Yeterlilik Tezi), Ankara: TCMB.
- Kaya, F. (2009). Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması, Ankara: Türkiye Bankalar Birliği.

- Koç, B. (2015). Mobil Bankacılık ve Türkiye’deki Uygulamaların Değerlendirilmesi (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Kolodinsky, J. M., Hogarth, J. M., & Hilgert, M. A. (2004). The adoption of electronic banking technologies by US consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 22(4), 238-259.
- Korkmaz, S., ve Gövdeli, Y. E.). “Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri İle Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi”. Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:15. <http://esefdergi.gazi.edu.tr/makaleler/161.pdf>
- Malaquias, F. F., & Hwang, Y. (2016). Trust in mobile banking under conditions of information asymmetry: Empirical evidence from Brazil. *Information Development*, 32(5), 1600-1612.
- McCloskey, D. W.(2006). “The Importance of Ease of Use, Usefulness, and Trust to Online Consumers: An Examination of the Technology Acceptance Model with Older Consumers,” *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol.18, No. 3: 47-65.
- Mikhaylichenko, K. (2015). Finansal Hizmetlerin Küreselleşmesine Katkı Açısından Elektronik Bankacılık(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Njenga, A. D. K. (2009). Mobile phone banking: Usage experiences in Kenya. unpublished MBA thesis of Catholic University of Eastern Africa.
- Noor, M. M. (2011). Determining critical success factors of mobile banking adoption in Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 252-265.
- Oktay, E. (2014). “İlişki Ölçüleri”, Erzurum: Erzurum Kültür Eğitim Kitap Kırtasiye.
- Özkan, T.(2012). İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Atatürk Üniversitesi Personeli Üzerine Bir Uygulama,(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Pousttchi, K., & Schurig, M. (2004, January). Assessment of today's mobile banking applications from the view of customer requirements. In *System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 10-pp). IEEE.
- Püschel, J., Afonso Mazzon, J., & Mauro C. Hernandez, J. (2010). Mobile banking: Proposition of an integrated adoption intention framework. *International Journal of Bank Marketing*, 28(5), 389-409.
- Rogers, E.(2003). *Diffusion of Innovations*, New York, Free Press,
- Safeena, R., Date, H., Kammani, A., & Hundewale, N. (2012). Technology adoption and Indian consumers: study on mobile banking. *International Journal of Computer Theory and Engineering*, 4(6), 1020.
- Saka, T. (2001). *Türk Bankacılık Sektöründe Bilgi Teknolojileri Denetimi*, İstanbul: TBB Yayınları.
- Savaş, A . (2011). “İnternet Bankacılığı ve Tarafların Yükümlülükleri”. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 137-166. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/suhfd/issue/26648/281223>
- Seyrek, İ. H., & Akşahin, A. (2016). Mobil Bankacılık Uygulamaları Kalite Faktörlerinin Analitik Hiyerarşi Prosesi İle Karşılaştırılması. *International Review of Economics and Management*, 4(3).
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129-142.
- Shamsuddoha, M. (2008). *Electronic Banking in Bangladesh*. https://www.researchgate.net/profile/Mohammad_Shamsuddoha/publication/228121534_Electronic_Banking_in_Bangladesh/links/00b4951790443f3574000000.pdf
- Sharma, S. K., Govindaluri, S. M., Muharrami, S. M., & Tarhini, A. (2017). A multi-analytical model for mobile banking adoption: A developing country perspective. *Review of International Business and Strategy*, 27(1).

- Son Yu, C. (2013). Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence from the Utat Model. *Journal of Electronic Commerce Research* , Vol. 13, No. 2, pp. 104-121
- Suoranta, M., & Mattila, M. (2004). Mobile Banking and Consumer Behaviour: New Insights into the Diffusion Pattern. *Journal of Financial Services Marketing*, 354-366.
- T.C Merkez Bankası, (2014). Türkiye’de Ödemeler Sistemi. Ankara: T.C. Merkez Bankası Yayınları.
- T. Halk Bankası A.Ş, (2010). Temel Bankacılık. Ankara: Halk Akademi Eğitim Yayınları
- T.C. Merkez Bankası, (1996) Türkiye’de Elektronik Ödemeler Sistemi: Genel Değerlendirme, Ankara: T.C. Merkez Bankası Yayınları, Ankara.
- Takan, M. ve Boyacıoğlu M.A. (2010).Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem. Ankara: Nobel Yayınları.
- TBB, (1990). Bankacılıkta Ödeme Sistemlerinin Otomasyonu. Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları.
- TBB, (2011). “Kayıtlı Ekonominin Geliştirilmesi Sürecinde Kartlı Ödeme Sistemleri İle Yeni Yöntem ve Teknolojiler” Vergi Konseyi, İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları.
- Teo, A. C., Tan, G. W. H., Cheah, C. M., Ooi, K. B., & Yew, K. T. (2012). Can the demographic and subjective norms influence the adoption of mobile banking?. *International Journal of Mobile Communications*, 10(6), 578-597.
- Teoman, Ö. (1989). Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması, İstanbul: İktisat Bankası Eğitim Yayınları No:12.
- Unithan, C. R. & Swatman, P., (2001) “Online banking Adaptation and Dot.Com Viability: A Comparison of Australian and Indian

Experiences in the Banking Sector”, School of Management Information Systems, Deakin University, No. 14.

Uzunoglu, S. (2011). Yeni Başlayanlar İçin Bankacılık. İstanbul: Kriter Yayınları.

Verissimo, J. M. C. (2016). “Enablers And Restrictors Of Mobile Banking App Use: A Fuzzy Set Qualitative Comparative Analysis (fsQCA). Journal of Business Research, 69(11), 5456-5460.

Wolcott, P. (1999). The diffusion of the Internet in the Republic of Turkey. University of Nebraska at.

Yıldırım, F. (2011). “Türkiye’de İnternet Bankacılığı Ürünleri Üzerine Pazar Trend Analizi”. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:10(19) 129-141.

Yıldırım, K. (2006). Elektronik Bankacılık-Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları.(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yurtsever, H. (2010). Uluslararası Ödeme Şekillerinde Bankalarca Alınan Komisyon ve Vergi Üzerine Eleştirel Bir Yaklaşım/A Critical Approach To The Commissions And Taxes Charged By Banks On International Payment Terms. Ege Akademik Bakis, 10(3), 855.

Zhou, T. (2011). An empirical examination of initial trust in mobile banking. Internet Research, 21(5), 527-540.

EKLER

EK 1. ANKET FORMU

Değerli Akademisyenler,

Bu araştırmanın amacı, Erzurum’da eğitimcilerin mobil bankacılık hizmetlerinden yararlanma oranını belirlemek, bu oran üzerinde etkili olan faktörleri tespit etmektir. Anketin başarıya ulaşabilmesi her şeyden önce verdiğiniz bilgilerin doğruluğuna bağlıdır. Ankete katıldığınız için teşekkür ederiz.

Ayhan KORKULU
Yüksek Lisans Öğrencisi

1	Cinsiyetiniz?	① Bay	② Bayan				
2	Medeni haliniz?	① Bekâr	② Evli				
3	Yaşınız?	① 30 ve az	② 31-40	③ 41-50	④ 51-60	⑤ 61 ve +	
4	Ailedeki kişi sayısı kaçtır?	① 1	② 2	③ 3	④ 4	⑤ 5	⑥ 6 ve +
5	Ailedeki çocuk sayısı kaçtır?	① 0	② 1	③ 2	④ 3	⑤ 4	⑥ 5 ve +
6	Gelir Durumunuz? (TL)	① 4.000’den az	② 4.001-5.000	③ 5.001-6000	④ 6001-7000	⑤ 7001 - +	
7	Unvanınız hangisidir?	① Arş. Gör.	② Yrd.Doç	③ Doç.Dr	④ Prof.Dr.	⑤ Okutman	⑥ Öğr.Gör
8	Kendinize ait eviniz var mı?	① Evet	② Hayır				
9	Herhangi bir bankada mevduatınız var mı?	① Evet	② Hayır				
10	Mevduatınızın varsa tutar aralığı ne kadar? (TL) (9.soruya cevap hayır ise boş bırakınız)	① 10.000-20.000	② 20.001-30.000	③ 30.001-40.000		④ 40.001+	
11	Herhangi bir bankadan kullanmış olduğunuz tüketici, taşıt ya da konut krediniz var mı?	① Evet	② Hayır				
12	Kredi kartı kullanıyor musunuz?	① Evet	② Hayır				
13	Maaş gününe kadar kısa vadeli ihtiyacınızı gidermek amacıyla KMH, Avans vb. kredi kullandınız mı?	① Evet	② Hayır				
14	İnternet bankacılığı kullanıyor musunuz?	① Evet	② Hayır				
15	İnternet Bankacılığı kullanıyorsanız bankanızın internet bankacılığından memnun musunuz?	① Evet	② Hayır				
16	Akıllı cep telefonunuz veya tabletiniz var mı?	① Evet	② Hayır				

17	Bankacılık ürünlerinden Mobil Bankacılık ürününü kullanıyor musunuz? (Cevap hayır ise 25.soruya geçiniz)	① Evet	② Hayır					
18	Mobil bankacılıktan memnun musunuz?	① Evet	② Hayır					
19	Mobil bankacılıkta aşağıdaki işlemleri hangi sıklıkla yapıyorsunuz?	Hiç	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Sürekli		
	Hesap bilgilerimi kontrol	①	②	③	④	⑤		
	Para transferi (havale /EFT vb.)	①	②	③	④	⑤		
	Yatırım işlemleri (altın alış,tahvil/bono/hisse senedi alım satımı)	①	②	③	④	⑤		
	Vergi ödemeleri(Motorlu taşıtlar vergisi vb.)	①	②	③	④	⑤		
	Kredi kartı ödemeleri	①	②	③	④	⑤		
	Kredi ödemeleri	①	②	③	④	⑤		
	Döviz alım satımı	①	②	③	④	⑤		
	Fatura ödemeleri (elektrik, su, telefon vb.)	①	②	③	④	⑤		
20	Aşağıdakilerden hangileri mobil bankacılığı kullanmanız hususunda ne ölçüde etkilidir?	Hiç Etkili Değil	Etkili Değil	Biraz Etkili	Oldukça Etkili	Çok Etkili		
	Kullanım kolaylığı	①	②	③	④	⑤		
	Günün her saatinde kullanılabilmesi	①	②	③	④	⑤		
	Yerinde bankacılıkta sıra beklememek	①	②	③	④	⑤		
	Zamandan tasarruf	①	②	③	④	⑤		
	Çok çabuk işlem yapılabilmesi	①	②	③	④	⑤		
	İşlem maliyetinin yerinde bankacılığa oranla çok düşük olması	①	②	③	④	⑤		
	Banka personelinin memnuniyetsizlik	①	②	③	④	⑤		
Lütfen arka sayfaya geçiniz								
21	Lütfen aşağıdaki ifadelerle katılma derecenizi işaretleyiniz.	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsız	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
	Mobil bankacılığı hızlı ve kesintisiz bankacılık olarak görüyorum	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılık diğer bankacılık kanallarına kıyasla çok daha kullanışlıdır.	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılıkla hesaplarıma her yerden erişilebilir.	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılık sayesinde detaylı rapor ve bilgi alabiliyorum.	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılıkta işlemler sırasındaki yönlendirmeler açık ve anlaşılabilir.	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılık ile çok çeşitli bankacılık hizmetlerinden yararlanılabilir.	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılık ile bankacılık işlemlerini çok daha ucuza yapabiliyorum.	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılıkta işlemler için alınan ücret artırılsa bile mobil bankacılığı kullanmaya devam ederim.	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılıkta her türlü işlemi tek başıma rahatlıkla yapabilirim	①	②	③	④	⑤		
	Mobil bankacılığı kullanabilmek için eğitim düzeyi yüksek olmalıdır.	①	②	③	④	⑤		
	Şube bankacılığı mobil bankacılıktan çok daha güvenilir.	①	②	③	④	⑤		

	Mobil bankacılık işlemleri oldukça karmaşıktır.	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılıkta oluşan sahtekarlıklarda müşterilerin zararları karşılanmalıdır	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılık kullanırken bir kayıp yaşadığımda bankam kayıplarımı telafi eder	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılık akademisyenler için en uygun bankacılık yöntemidir.	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılığı kullanarak parayı yönetmek çok kolaydır.	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılığı kullanmak zihinsel çaba gerektirir.	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılık işlemleri güvenlidir.	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılığa bağlantıda güvenlik amaçlı kontroller yeterli değildir.	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılık hizmetlerinden yararlandığım bankanın diğer ürünlerini kullanabilirim.	①	②	③	④	⑤					
	Bankamın hizmetlerinden memnun olduğum için mobil bankacılık hizmetini de kullanırım.	①	②	③	④	⑤					
	Bankalar mobil bankacılık uygulamasıyla ilgili yeterli bilgilendirme yapmıyorlar	①	②	③	④	⑤					
22	Mobil bankacılık kullanırken herhangi bir olumsuzlukla karşılaştınız mı?	① Evet		② Hayır							
23	Cevabınız Evet ise ne tür bir olumsuzluk yaşadınız? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)										
	☐ Hesap bilgilerim çalındı ☐ Havale / EFT yerine ulaşmadı ☐ Hesabımdaki para kullanıldı ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz)										
	Mobil Bankacılığı kullanan akademisyenler için anket bitmiştir. Teşekkür Ederiz.										
24	Mobil bankacılığı kullanmamakta aşağıdakiler ne kadar etkilidir?	Hiç Etkili Değil	Etkili Değil	Biraz Etkili	Oldukça Etkili	Çok Etkili					
	Mobil bankacılık uygulaması ile bankacılık işlemleri hizmeti verildiğini bilmiyorum	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılık kullanmam için gerekli akıllı telefon vs. yoktur	①	②	③	④	⑤					
	Yerinde bankacılıkta işlem yapmak daha kolay	①	②	③	④	⑤					
	Hatalı işlem yapmaktan korkuyorum	①	②	③	④	⑤					
	Bankada işlem yapmak daha güvenli	①	②	③	④	⑤					
	Mobil bankacılığı güvenilir bulmuyorum	①	②	③	④	⑤					
	Banka mobil bankacılık kullanımı için ek ücret talep eder	①	②	③	④	⑤					
	Telefon ekranı küçük olduğundan kullanımı daha zordur	①	②	③	④	⑤					
	Kullanım için gerekli olan erişim maliyeti çok yüksektir	①	②	③	④	⑤					
25	Mobil bankacılığı kullanmama nedeniniz güvenlik ise en çok endişe duyduğunuz husus nedir?(Tek seçenek işaretleyiniz.)										
	☐ Hackerlerin telefona uzaktan erişebilmesi										
	☐ Telefonu kaybetme ihtimali										
	☐ Telefonun çalınma ihtimali										
	☐ Kötü amaçlı yazılım veya virüs nedeniyle hesap bilgilerime ulaşma ihtimali										
	☐ Belirtiniz.....										

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Ayhan KORKULU
Doğum Yeri ve Tarihi	Erzurum / 1986
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. İktisat Bölümü
Y. Lisans Öğrenimi	Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
Bilimsel Faaliyetler	
İş Deneyimi	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	
İletişim	
E-Posta Adresi	ayhan.korkulu@atauni.edu.tr
Tarih	