



T.C.

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

# NAKİTSİZ TOPLUM VE DİJİTAL ÖDEMELER: TÜKETİCİLERİN EKONOMİK ALIŞKANLIKLARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Muhammed Yusuf ÖZKARAASLAN**

ULUSLARARASI TİCARET VE FİNANS ANABİLİM DALI

Ankara, 2024



T.C.  
ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**NAKİTSİZ TOPLUM VE DİJİTAL ÖDEMELER:  
TÜKETİCİLERİN EKONOMİK ALIŞKANLIKLARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Muhammed Yusuf ÖZKARAASLAN**

ULUSLARARASI TİCARET VE FİNANS ANABİLİM DALI

**Tez Danışmanı**  
**Doç. Dr. Burhan GÜNAY**

Ankara, 2024

## ONAY SAYFASI

Muhammed Yusuf ÖZKARAASLAN tarafından hazırlanan “*Nakitsiz Toplum ve Dijital Ödemeler: Tüketicilerin Ekonomik Alışkanlıkları*” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Ticaret ve Finans Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

| Jüri Üyesi                                                             | Kurumu                               | İmza |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------|
| Danışman: Doç. Dr. Burhan GÜNAY                                        | Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi |      |
| Kabul <input checked="" type="checkbox"/> Red <input type="checkbox"/> |                                      |      |
| Jüri Üyesi: Doç. Dr. Ahmet YÜCEL                                       | Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi |      |
| Kabul <input checked="" type="checkbox"/> Red <input type="checkbox"/> |                                      |      |
| Jüri Üyesi: Doç. Haşim BAĞCI                                           | Aksaray Üniversitesi                 |      |
| Kabul <input checked="" type="checkbox"/> Red <input type="checkbox"/> |                                      |      |

Tez Savunma Tarihi: 29/08/2024

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Ticaret ve Finans Anabilim Dalında yüksek lisans tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Doç. Dr. Muhammet Enes KALA

.....

## BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim. 28/09/2024

İmza

Muhammed Yusuf ÖZKARAASLAN



## TEŞEKKÜR

***Ruh düşüncelerinin rengiyle boyanır. Yaşama ait her şey bir motifin parçalarıdır ve bu motif içinde var olanların tamamı birbirine ahenkle bağlıdır. İnsan hayatı da bu motiflerin oluşturduğu desenlerden müteşekkil bir tablodur.***

***İnsanın değeri, aklını ve ruhunu şekillendiren rehberlerinde yatar. Hayat, bize armağan edilen bir sürekliliktir ve biz bu sürekliliğin içinde yalnız değiliz. Bana akıl veren, zihin karmaşalarımı düzenleyen, yolu gösteren ve de öğrettiği her şeyle bana yalnızca bilgi değil aynı zamanda bilge bir yaşam için gereken altın araçları da veren büyüklerime minnettarım.***

***Birlikte taşınan yük hafifler, birlikte aranan hakikat bulunur. Arkadaşlarım ve dostlarımla paylaştığım sohbetler, tartışmalar bu çalışmanın temel taşlarını oluşturdu. Tamamlanan bu çalışma yalnızca benim irademin değil, bana rehberlik edenlerin, cesaret ve ilham verenlerin ve de destek olanlarındır. Bu çalışmayı, bu hakikati idrak etmiş bir teşekkür olarak sunuyorum.***

***Erdemle hareket edenlere, ilimi rehber edinenlere, bana bu süreçte ışık tutan ve yol gösterenlere en derin şükranlarımı ifade ediyorum***

## ÖZET

### **Nakitsiz Toplum ve Dijital Ödemeler: Tüketicilerin Ekonomik Alışkanlıkları**

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, ekonomik sistemlerde ve tüketici davranışlarında önemli değişimlere yol açmaktadır. Bu yenilikler, bireylerin günlük yaşamlarını ve ödeme alışkanlıklarını tekrar şekillendirmektedir. Dijital ödeme sistemlerinin yaygınlaşması, geleneksel kâğıt paranın azalmasına ve nakitsiz toplum kavramının benimsenmesine neden olmaktadır. Bu durum, ekonomik verimliliği artırmakta ve para yönetimini daha güvenli hale getirmektedir. Bu dönüşümün en çarpıcı örneklerinden biri İsveç'tir. İsveç, 2025 yılı itibariyle kâğıt para kullanımını tamamen bitireceğini duyurmuştur. Ülkede nakit kullanımı yüzde 40 oranında azalmıştır ve dijital ödemeler toplam işlemlerin yüzde 85'ini oluşturmaktadır. Norveç'te de benzer olarak nüfusun yüzde 95'inden fazlası mobil ödeme uygulamalarını tercih etmektedir. Bu da toplam perakende işlemlerin yüzde 70'inden fazlasını kapsamaktadır. Finlandiya ise 2029'a kadar tamamen nakitsiz bir toplum olmayı hedeflemektedir. Halkın yüzde 98'i banka kartı kullanmakta olup dijital ödemeler toplam işlemlerin yüzde 80'ini oluşturmaktadır. Küresel olarak, dijital ödeme sistemleri hızla benimsenmektedir. ABD'de 2022 yılında nüfusun beşte ikisi hiç nakit kullanmamış, yüzde 11'i ise tamamen bırakmıştır. Birleşik Krallık'ta da 23 milyondan fazla insan neredeyse hiç nakit kullanmamaktadır (Tunçsiper, 2024). Bu çalışma, dijitalleşmenin tüketici davranışlarına etkilerini anlamaya ve nakitsiz toplum kavramının gelişimini değerlendirmeye katkı sağlamayı hedeflemektedir. Türkiye'deki bireylerin dijital ödeme sistemlerine adaptasyon süreci ve karşılaşılan zorlukların tespit edilmesine, akademik ve pratik açıdan önemli bir katkı sunacaktır. Ayrıca, çalışmanın bulguları, Türkiye'deki finansal kurumlar ve politika yapıcılar için stratejik bilgiler sağlayacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Dijital ödemeler, nakitsiz toplum, tüketici davranışı, ekonomi, COVID-19

## ABSTRACT

### Cashless Society and Digital Payments: Consumers' Economic Habits

Advancements in information and communication technologies are leading to significant changes in economic systems and consumer behaviors. These innovations are reshaping individuals' daily lives and payment habits. The proliferation of digital payment systems is causing a decline in the use of traditional paper money and the adoption of the concept of a cashless society. This shift enhances economic efficiency and makes money management more secure. One of the most striking examples of this transformation is Sweden. The country has announced that it will eliminate the use of paper money by 2025. In Sweden, cash usage has decreased by 40 percent, and digital payments constitute 85 percent of total transactions. Similarly, in Norway, over 95 percent of the population prefers mobile payment applications, encompassing more than 70 percent of total retail transactions. Finland aims to become a completely cashless society by 2029. Currently, 98 percent of the Finnish population uses bank cards, and digital payments account for 80 percent of total transactions. Globally, digital payment systems are being rapidly adopted. In the United States, 40 percent of the population did not use cash at all in 2022, with 11 percent having completely abandoned it. In the United Kingdom, more than 23 million people hardly use cash (Tunçsiper, 2024). This study aims to contribute to understanding the effects of digitalization on consumer behavior and to assess the development of the cashless society concept. It will provide significant academic and practical insights into the adaptation process of individuals in Turkey to digital payment systems and the challenges they encounter. Moreover, the findings of this study will offer strategic information for financial institutions and policymakers in Turkey.

**Keywords:** Digital Payments, Cashless Society, Consumer Behavior, Economics, COVID-19

# İÇİNDEKİLER

|                                                                            |      |
|----------------------------------------------------------------------------|------|
| ONAY SAYFASI .....                                                         | i    |
| BEYAN .....                                                                | ii   |
| TEŞEKKÜR .....                                                             | iii  |
| ÖZET .....                                                                 | iv   |
| ABSTRACT .....                                                             | v    |
| İÇİNDEKİLER.....                                                           | vi   |
| TABLolar DİZİNİ.....                                                       | viii |
| ŞEKİLLER LİSTESİ.....                                                      | ix   |
| 1. GİRİŞ.....                                                              | 1    |
| 2. GENEL BİLGİLER.....                                                     | 3    |
| 2.1. Ulusal ve Uluslararası Literatür.....                                 | 3    |
| 2.2. Nakitsiz Toplum ve İlgili Kavramlar.....                              | 4    |
| 2.2.1. Nakitsiz Toplum Kavramının Tanımı ve Tarihi Süreçteki Gelişimi..... | 6    |
| 2.2.2. Nakitsiz Toplum Kavramının Özellikleri.....                         | 8    |
| 2.2.3. Nakitsiz Toplum Kavramının Diğer Kavramlarla İlişkisi.....          | 13   |
| 2.3. Açık Bankacılık .....                                                 | 16   |
| 2.3.1. Açık Bankacılığın Tanımı ve Tarihi Süreçteki Gelişimi.....          | 16   |
| 2.3.2. Açık Bankacılığın Ekosistemi .....                                  | 19   |
| 2.3.3. Açık Bankacılığın Özellikleri.....                                  | 20   |
| 2.3.4. Açık Bankacılığın Bankacılık Sektöründeki Etkileri .....            | 22   |
| 2.4. Ödeme Alışkanlıkları.....                                             | 26   |
| 2.4.1. Kavram Olarak Ödeme ve Ödeme Alışkanlıkları .....                   | 26   |
| 2.4.2. Ödeme Alışkanlıklarının Ekonomik ve Psikolojik Kökenleri.....       | 27   |
| 2.4.3. Ödeme Alışkanlıklarına Etki Eden Faktörler .....                    | 28   |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.4. Ödeme Alışkanlıklarının Ölçülmesi ve Yönetilmesi ..... | 28 |
| 3. VERİ VE YÖNTEM .....                                       | 30 |
| 3.1. Veri .....                                               | 30 |
| 3.2. Yöntem.....                                              | 30 |
| 3.2.1. Araştırmanın Amacı .....                               | 30 |
| 3.2.2. Araştırmanın Modeli .....                              | 30 |
| 3.2.3. Araştırma Hipotezleri.....                             | 30 |
| 3.2.4. Evren ve Örneklem.....                                 | 31 |
| 3.2.5. Veri Toplama Aracı.....                                | 32 |
| 3.2.6. Verilerin Analizi ve İstatistik Yöntem .....           | 32 |
| 4. BULGULAR .....                                             | 33 |
| 4.1. Demografik Özellikler .....                              | 33 |
| 4.2. Finansal Özellikler.....                                 | 34 |
| 4.3. Ölçek Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri.....         | 35 |
| 4.4. Hipotez Testleri.....                                    | 36 |
| 5. TARTIŞMA.....                                              | 44 |
| 6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....                                     | 47 |
| 6.1. Sonuç .....                                              | 47 |
| 6.2. Öneriler .....                                           | 48 |
| 7. KAYNAKÇA .....                                             | 49 |
| 8. EKLER .....                                                | 52 |
| EK-1. Anket Örneği.....                                       | 52 |

## TABLÖLAR DİZİNİ

|                                                                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 2.1.</b> Dünyada dolaşımdaki paranın GSMH oranı .....                                                                                                          | 10 |
| <b>Tablo 4.1.</b> Katılımcıların demografik özelliklere göre dağılımı .....                                                                                             | 33 |
| <b>Tablo 4.2.</b> Katılımcıların finansal özelliklerine göre dağılımları .....                                                                                          | 34 |
| <b>Tablo 4.3.</b> Nakitsiz Toplum Ölçeği maddelerinin yapı geçerliliği için yapılan Temel Bileşenler analizi (Faktör Analizi) sonuçları.....                            | 35 |
| <b>Tablo 4.4.</b> Dijital Ödeme Alışkanlıkları Ölçeği maddelerinin yapı geçerliliği için yapılan Temel Bileşenler analizi (Faktör Analizi) sonuçları.....               | 35 |
| <b>Tablo 4.5.</b> Ölçeklerin güvenilirliği için yapılan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları ..                                                                     | 36 |
| <b>Tablo 4.6.</b> Her bir ölçeğin dağılımının standart normal dağılıma uygunluğu için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçları.....                                   | 36 |
| <b>Tablo 4.7.</b> Demografik özelliklere göre nakitsiz toplum ölçeği puanları ve fark analizi sonuçları.....                                                            | 37 |
| <b>Tablo 4.8.</b> Demografik özelliklere göre dijital ölçeği puanları ve fark analizi sonuçları ..                                                                      | 38 |
| <b>Tablo 4.9.</b> Finansal özelliklere göre nakitsiz toplum ölçeği puanları ve fark analizi sonuçları.....                                                              | 39 |
| <b>Tablo 4.10.</b> Finansal özelliklere göre nakitsiz açık toplum ödeme alışkanlıkları ölçeği puanları ve fark analizi sonuçları.....                                   | 40 |
| <b>Tablo 4.11.</b> Demografik özellikler ile nakitsiz toplum ölçeği puanı arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları .....              | 41 |
| <b>Tablo 4.12.</b> Demografik özellikler ile dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları ..... | 41 |
| <b>Tablo 4.13.</b> Finansal özellikler ile nakitsiz toplum ölçeği puanı arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları .....                | 42 |
| <b>Tablo 4.14.</b> Finansal özellikler ile dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları .....   | 43 |
| <b>Tablo 4.15.</b> Dijital ödeme alışkanlıklarının nakitsiz toplum üzerindeki etkilerine yönelik yapılan Genelleştirilmiş Lineer Model analizi sonuçları.....           | 43 |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 2.1. Ülkelere göre nakitsiz işlem hacimlerinin dağılımı. ....                                             | 5  |
| Şekil 2.2. Yıllara göre kartlı ve nakit ödeme oranlarının dünyada değişimi (en güncel 2015 global raporu) ..... | 6  |
| Şekil 2.3. En büyük banknotun para arzındaki yerinin ülkelere göre değişimi.....                                | 12 |
| Şekil 2.4. Nakitsiz toplum ve algılanan fayda ile risk ilişkisi .....                                           | 14 |
| Şekil 2.5. Açık bankacılık sisteminin özellikleri.....                                                          | 20 |
| Şekil 2.6. Özelliklerine göre açık bankacılık servis sağlayıcıları.....                                         | 21 |
| Şekil 2.7. Açık bankacılıkta ödeme süreci ve taraflar .....                                                     | 21 |
| Şekil 2.8. Ülkelerin 2018 ile 2020 arasında açık bankacılık kullanımı ve rekabet değişimi .....                 | 22 |
| Şekil 2.9. Açık bankacılıkta kredi bilgi sistemi işleyişi .....                                                 | 25 |
| Şekil 2.10. Açık bankacılıkta kredi sürecine yönelik bilgi akışı .....                                          | 25 |

## 1. GİRİŞ

Teknolojik gelişmelerin insanların günlük yaşamları üzerindeki etkisinin bilinmesi birçok sosyal bilimcinin dikkatini çekmiştir. Teknolojideki ilerlemeler, mobil uygulamalar için de çok çeşitli farklı özellikler yaratmış; fatura ödemeleri, çevrimiçi ödemeler, kişiden kişiye işlemler, satış noktalarında temassız ödemeler, ürün ve hizmetlerin satın alınması ve konum hizmetleri, mobil reklamcılık, biletleme, promosyonlar veya paylaşılan hizmetler gibi diğer hizmetler gibi birçok mobil finansal uygulamanın kullanılmasına olanak sağlamıştır (Rahadi vd, 2022: 137).

Modern toplumlarda para, mal ve hizmet alışverişinde aracılık rolü üstlenmektedir. Aracılığın ekonomi üzerindeki etkisi, mal-para-mal şeklinde karşılıklı alışverişe yol açmaktadır. Para kavramı, bir değişim aracı olma işlevinin ötesinde bazen nakit, zenginlik veya gelirle birbirinin yerine de kullanılmaktadır. Ancak günümüz modern ekonomilerinde nakit kullanımının yerini alternatif ödeme sistemlerinin aldığı görülmektedir. Alışverişini kolaylaştıran her türlü araç, işletim sistemi ve iletişim ağları ödeme sistemi tanımına girmektedir. Bu sistemin en önemli parçasını elektronik ödeme araçları oluşturmaktadır (Yılmaz ve Öngel, 2021: 649).

Nakitsiz bir toplum, kayıt dışılığın önlenmesi, vergi gelirlerinin artırılması, vergi yükünün adil dağıtılması, enflasyonun düşürülmesi ve suçun önlenmesi açısından toplumsal bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Ayrıca nakit paranın basım, dağıtım, sahtecilik ve sahteciliğin önlenmesi gibi bazı maliyetleri de vardır. Bu anlamda nakitsiz toplumlar aynı zamanda verimlilik avantajı da kazanır (Güven ve Gürpınar, 2023: 2).

Teknolojik ilerlemeler, finansal ve bankacılık sistemlerinin gelişiminde çeşitli yenilikleri teşvik etmiş olup, bu ilerlemenin ekonomik faaliyetler üzerinde etkisi olabilmektedir. Finans sektöründe çeşitli teknolojik yeniliklerin ortaya çıkması, teknolojik gelişmelerin artan gelişmesinin yol açtığı ayarlamalar yoluyla ödeme sistemini değiştirmiştir. Finans sektörünü geliştirmenin yollarından biri de ödeme sistemini iyileştirmektir. Daha verimli bir ödeme sistemine geçiş genel ekonomiyi, tüketimi ve ticareti

artırabilir. Zamanla nakit ödeme işlemlerinin kullanılması pek çok sorun ve zayıflık yaratmıştır. Ödeme sistemindeki yenilik, nakit ödeme sisteminin kullanımıyla ilgili sorunları çözenin ve zayıflıkları ortadan kaldırmanın bir yoludur. Bu nedenle nakitsiz ödemeler, daha verimli bir finansal sistemde daha fazla yenilik biçimi olarak yaratılmaktadır (Aminata ve Sjarif, 2020: 62-63).

Günümüzde, nakitsiz toplum bağlamında mobil ödeme kullanan kullanıcı sayısının artmasıyla birlikte, nakitsiz ödeme sistemine katılan üye işyeri sayısı da artmaktadır. Bu bağlamda, mobil ödeme kullanıcılarının yaygınlığı, satıcıların bu sistemleri benimseme oranını önemli ölçüde etkilemektedir. Sonuç olarak, bu durum müşteri ile satıcı arasındaki ödeme bağlantısında değer yaratmaktadır. Mobil ödeme ekosistemi, finansal kurumlar, çok uluslu operatörler ve tüccarlar gibi aktörlerin nakitsiz ödeme hizmetlerini benimsemesiyle gelişmiştir. Ancak, kullanıcıların nakitsiz ödeme sistemlerini benimseme niyetlerinde gecikme yaşanmaya devam etmektedir (Priananda vd., 2020: 929).

## 2. GENEL BİLGİLER

Dijital platformların ve yeni teknolojilerin ortaya çıkışı, teknoloji aracılı ödeme işlemleri ve finansal hizmetlerin çok kanallı sunumu için yeni bir yörünge ortaya koymuştur. Oldukça muhafazakâr ve düzenlemeye tabi bankacılık sektörünün aksine, bankacılık dışı hizmet sektörü daha çevik, esnek ve özelleştirilebilir hale gelmiştir. Hizmet pazarlamasında mobil ödemeler, tüketicilere kablosuz teknolojiyi kullanarak ürün, hizmet ve bilgi işlemleri için dijital ödeme yapma konusunda uygun maliyetli bir alternatif sunmaktadır (Lai ve Liew, 2021: 1).

Araştırmanın bu bölümünde, nakitsiz toplum, dijital ödemeler ve açık bankacılık kavramlarına yönelik genel bilgiler ve literatür çalışmalarına yer verilerek, uygulama aşamasına temel kaynak teşkil edilmesi amaçlanmıştır.

### 2.1. Ulusal ve Uluslararası Literatür

Nakitsiz toplum ve dijital ödeme sistemleri konusundaki literatür detaylı bir şekilde incelenmiştir. Literatür taraması, bankacılık sektöründe dijitalleşme sürecinin etkilerinden, Fintech girişimlerinin finansal sistemlere olan katkılarına, mobil ödeme sistemlerinin kullanıcı deneyimlerine kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. İncelenen literatürde, dijital ödeme araçlarının perakende sektöründe ve günlük alışkanlıklarda yaygınlaşmasının yanı sıra, kullanıcı güvenliği ve ödeme kolaylığının önemi vurgulanmaktadır (Aboubaker & Mohamed, 2022).

Nakitsiz toplum kavramının oluşumunda genç nesillerin elektronik ödeme araçlarına olan ilgisi, dijital ödeme sistemlerinin ekonomi üzerindeki etkileri ve farklı ülkelerdeki benimsenme süreçleri analiz edilmiştir. Özellikle, dijital ödeme sistemlerinin ekonomik verimlilik üzerindeki etkileri ve toplumun dijital dönüşüm süreçlerindeki rolü çeşitli araştırmalarda ele alınmıştır (Aminata & Sjarif, 2020; Anaza et al., 2022). Ayrıca, açık bankacılık uygulamalarının finansal kapsayıcılığı artırma potansiyeli ve veri paylaşımının sektörler arası iş birliklerini nasıl şekillendirdiği de literatürde sıkça incelenen bir konudur (Babina et al., 2024; Briones de Araluze & Cassinello Plaza, 2022).

Yapılan literatür incelemelerinde, mobil ödeme sistemleri ve e-cüzdan gibi dijital araçların benimsenmesinde kullanıcıların güvenlik ve kullanım kolaylığı algılarının belirleyici olduğu gözlemlenmiştir. Özellikle genç nesillerin teknolojik gelişmelere olan ilgisi ve bu araçları daha hızlı benimseme eğiliminde olmaları dikkat çekici bulunmuştur (Adiani et al., 2021). Aynı zamanda, COVID-19 pandemisinin, dijital ödeme sistemlerinin küresel çapta hızla yaygınlaşmasında katalizör rolü oynadığı çeşitli çalışmalarda belirtilmiştir (Taskinsoy, 2020).

Bu bilgiler ışığında literatür taraması, dijital ödemeler ve nakitsiz toplum kavramlarının yanı sıra açık bankacılık gibi yeni finansal uygulamaların, finansal kapsayıcılığı artırma ve ekonomik gelişim sağlama potansiyelini ortaya koymaktadır.

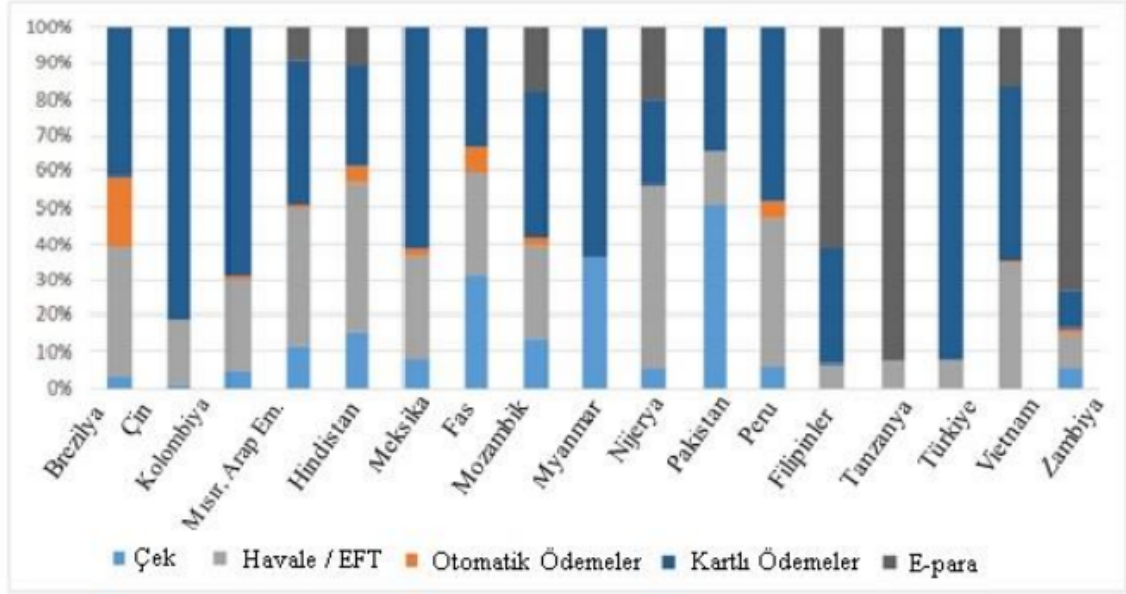
## **2.2. Nakitsiz Toplum ve İlgili Kavramlar**

Nakitsiz ödeme sistemi, insanların davranışlarında para kullanımını ortadan kaldıran ve ödeme teknolojilerinin kullanılmasına olanak tanıyan bir değişikliktir. Bu, müşterilerin ve tüccarların mal ve hizmetlerle ilgili finansal işlemleri elektronik olarak yapmalarına olanak tanıyan yeni bir yeniliktir. Nakitsiz ödeme sistemi, müşteri ile satıcı arasında elektronik iletişim araçları kullanılarak yapılan bir işlemdir (Priananda vd, 2020: 929).

Günümüzde elektronik ödemeler, tamamlanan çevrimiçi işlemler için yaygın bir ödeme yöntemi haline gelmiştir. Elektronik ödeme, müşterilere internet üzerinden ödeme yapma olanağı sağlayan bir elektronik ödeme sistemidir. E-ticaret platformlarında kredi kartıyla yapılan işlemler günümüzde popülerdir. Çevrimiçi elektronik alışverişlerde kredi kartı kullanmak, geleneksel mağazalardaki çevrimdışı alışverişlerden çok farklıdır çünkü çevrimiçi işlemler fiziksel bir kredi kartı veya imza kartı gerektirmez (Rahadi vd, 2022: 138).

Nakitsiz ödemeler için tipik senaryo, ödemeyi yapan tarafların tüketicilerin, ödemeleri alan tarafların ise tüccarlar olmasıdır. Bu taraflar arasındaki işlemlerin basit bir şekilde entegrasyonudur. Nakitsiz ödeme sistemi değişiklik göstermektedir. Mobil ödemeler son zamanlarda en hızlı büyüyen uygulamadır. Cep telefonlarının yaygın ve her yerde kullanılması nedeniyle insanların nakit ödemelerden nakitsiz ödemelere yönelmesi muhtemeldir (Priananda vd, 2020: 929).

Ödeme sisteminde bankalar kredi kartı, banka kartı, otomatik ödeme sistemi, doğrudan tahsilat sistemi, para transferi ve EFT gibi araçlarla yer almaktadır. Ödemelerde nakit kullanımını giderek azaltan bu sistemlerin kullanımı için literatürde ağırlıklı olarak nakitsiz toplum veya nakitsiz ekonomi kavramlarının kullanıldığı görülmektedir (Yılmaz ve Öngel, 2021: 649). Ükelere göre nakitsiz işlem hacimlerinin dağılımı aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



**Şekil 2.1.** Ükelere göre nakitsiz işlem hacimlerinin dağılımı (Topçuoğlu, 2019: 67).

Nakit merkezli gelişmekte olan ülkelerde yaşayan tüketiciler, mobil ödemeyi benimseme konusunda özellikle olumlu bir yaklaşım sergilemektedir. Bunun olası nedenleri arasında, uygun fiyatlı akıllı telefonların yaygınlaşması ve teknoloji meraklısı tüketicilerin hızlı tempolu kentsel yaşam tarzına ayak uydurma konusunda artan farkındalığı yer almaktadır. Bu nedenlerle, geniş bant internet kullanımının nispeten düşük olmasına rağmen, gelişmekte olan ülkelerde mobil ödeme platformlarının kullanım potansiyeli oldukça yüksektir (Lai ve Liew, 2021: 2).

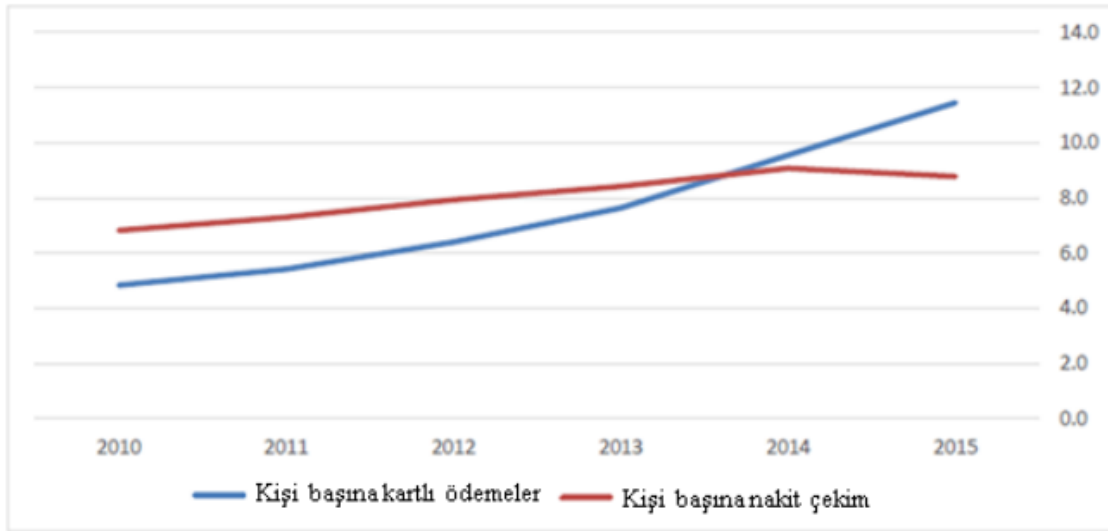
Gelişmekte olan ülkelerin tümü, ülke düzeyindeki kendine özgü risk ve değişkenlik göz önüne alındığında, mobil ödeme çözümlerini başarıyla benimsemedi. Ayrıca, gelişmiş ülkelere farklı olarak gelişmekte olan ülkeler, gelişmenin farklı aşamalarında olma eğilimindedir (Lai ve Liew, 2021: 2).

### 2.2.1. Nakitsiz Toplum Kavramının Tanımı ve Tarihi Süreçteki Gelişimi

Nakitsiz toplum fikri, 1950'lerde Amerika Birleşik Devletleri'ndeki iş adamlarının 1954'te kontrolsüz toplum vizyonunu tartışmasıyla başladı. Bu çağda banknotla ödemenin insanların işlemlerinin hareketliliği açısından giderek daha uygunsuz olduğu ortaya çıktı. Daha hızlı ve daha yüksek işlem yapma eğiliminde olan kişilerin işlem davranışları, kağıt ödeme araçlarının sağlanması şeklindeki engellerle karşı karşıya kalmaktadır (Hidayah vd, 2023: 8).

Fiziksel banknot ve madeni paralara nakitsiz alternatifler uzun süredir ortalıkta dolaşmakta ve ödeme teknolojileri ve kullanıcılarının mali düzeyiyle birlikte gelişmektedir. Bunlara çekler, banka kartları ve kredi kartları dahildir. Her nakitsiz alternatifin kendine özgü güvenlik düzeyi, kullanıcı koruması, ödeme süreleri, kullanım kolaylığı ve ilgili maliyet ve ücretleri vardır (Rochemont, 2020: 6).

Yıllara göre kartlı ve nakit ödeme oranlarının dünyada değişimi (en güncel 2015 global raporu) devam eden şekilde gösterilmiştir.



**Şekil 2.2.** Yıllara göre kartlı ve nakit ödeme oranlarının dünyada değişimi (en güncel 2015 global raporu), (Topçuoğlu, 2019: 67.)

2020 yılında kayıtlı mobil cüzdan kullanıcılarının sayısı 2,8 milyardı ve 2025 yılında 4,8 milyara ulaşarak dünya nüfusunun neredeyse %60'ını temsil etmesi beklenmektedir. Güneydoğu Asya, Latin Amerika, Afrika ve Orta Doğu, nakit ve kartların yerini alma

girişimlerinde mobil cüzdanların benimsenme oranlarının en yüksek olduğu ülkeler olarak ortaya çıkmıştır (Hidayah vd, 2023: 8).

Nakitsiz bir alternatif olarak takas, sosyal refahın yerini alan emeğin sömürülmesini içermez. Üstelik takas, emek yoğun üretimin değişim ve kâr amacıyla bölünmesi yoluyla sermaye birikimini içermediğinden enflasyon, aşırı veya eksik üretim, işsizlik veya tam istihdam riski yoktur. Malları daha küçük parçalara ayırmak ve alt bölümlere ayırmak mümkün olmadığından, seçilen malların tedariki çok sayıda takas değişimi gerektirebilir. Ayrıca ortak bir birim ölçünün olmayışı ile birlikte bölünebilirliğin olmaması, malların değerinin belirlenmesini imkansız hale getirmektedir. Pek çok iktisatçı, takasın eksikliklerinin paranın ortaya çıkmasına yol açtığını ileri sürmektedir (Taskinsoy, 2020: 3).

Nakitsiz toplum fikri, dijital teknolojinin gelişmesi ve internetin yaygınlaşmasıyla birlikte büyük ilgi gördü. Küresel toplumda kolektif kabul gören bir olgu olarak, çeşitli araştırmacılar dijital ödemelerin gelişimini keşfettiler. Elektronik ödemeler nakitsiz bir toplumun ortaya çıkmasına katkıda bulunmuştur. Topluluğun en son ödeme yöntemlerinin yeni şekillerini kabul edebilmesi durumunda nakitsiz bir toplum oluşturulabilir (Hidayah vd, 2023: 8).

1600'den 1850'ye kadar dolar, hem Kuzey Amerika hem de Orta Avrupa'da İspanyol pesosu ve Portekiz sekiz reallik madeni parasıyla birlikte gümüş sikkelerde kullanıldı. Bimetalik gümüş ve altın standardı, 18. yüzyılın sonlarında, bağımsızlığını yeni kazanan Amerika Birleşik Devletleri'nin 1792'de doları ulusal para birimi olarak seçme kararıyla aynı zamana denk gelecek şekilde kabul edildi. ABD 1794'te madeni para basmaya başladı, ancak gümüş ve altın kıtlığı nedeniyle para basımı yalnızca üç yıl (1794-97) sürdü ve bu da ABD hükümetini 1797'de süresiz olarak İspanyol gümüş dolarını İspanyol gümüş dolarına genişletmeye zorladı. . Amerika Birleşik Devletleri Kongresi, tüm yabancı madeni paralar için yasal ihaleyi sona erdiren 1857 Madeni Para Yasasını kabul etmiştir (Taskinsoy, 2020: 6).

Birleşik Krallık 1816'da altın standardını, yani monometalikliği resmen kabul etti; bu karar Kanada'yı (1853) Avusturalasya ve Afrika'daki bazı kolonilerini (yani Çin ve Hong Kong hâlâ gümüş standardındaydı) da kapsayacak şekilde genişledi. ABD'de bimetalik bir standart (gümüş ve altın) olmasına rağmen, ABD Kongresi gümüş-altın oranını 15:1'den

16:1'e ayarlamak ve doların değerini ons başına 20,67 \$ olarak sabitlemek için 1834 Madeni Para Yasasını kabul etti (Taskinsoy, 2020: 6).

Sonuç olarak, gümüşün değeri altına kıyasla düştü ve ABD altını, dünya altın fiyatlarına göre daha ucuz hale geldi. 1871 yılında İmparatorluk Almanyası, gümüş taler madeni para basmayı bırakmaya karar verdi. Bu durum, ülkedeki güçlü gümüş lobisine rağmen, Amerika Birleşik Devletleri'nin 1873 yılında gayri resmi olarak benzer bir adım atmasına yol açtı. 1900'lerin başında, Amerika Birleşik Devletleri, Avrupa'daki birçok gelişmiş ülke gibi, resmi olarak altın standardını benimsedi. Bu dönemde yalnızca ABD doları altına sabitlenmişken, diğer fiat para birimleri dolara sabitlenmişti (Taskinsoy, 2020: 6).

Nakitsiz bir toplum, kullanıcıların elektronik olarak bağlı dijital sistemlerde ödeme yapma istekliliğiyle ilgilenir. Nakitsiz ödemeler artık para basmaya odaklanmaz; bunun yerine bilgisayarlar tarafından üretilen paranın değerinin operatörler arasında değil, başka bir terminolojiyle kullanıcılar arasında değiş tokuş edilmesi sürecini birbirine bağlar. Bazı ülkelerde bu değişiklik, özellikle internet altyapısının sağlanması ve eşitlikçi kalkınmanın sağlanamadığı yerlerde cihaz sahipliğiyle ilgili sorunlar yarattı. Bu konu, politika yapıcılarının nakit ödemeleri finansal işlemlerin birincil biçimi olarak sürdürmeye devam etmeleri açısından önemli bir husustur (Hidayah vd, 2023: 8).

Dijital ödeme sistemleri olarak bilinen kredi kartları gibi nakitsiz ödeme yöntemleri, 1970'li yıllardan bu yana tüketicilerle işletmeler arasındaki alışverişi kolaylaştırdı. Ancak dijital ödeme sistemlerinin yeni dönemi işletmelerle tüketiciler arasındaki işlemlerin kolaylığını artırdı. Bu sistemlerin yaygın kullanımının devam etmesi, ülkeleri nakitsiz işlemlere doğru yönlendirmeyi vaat etmektedir (Ananza vd, 2022: 694).

### **2.2.2. Nakitsiz Toplum Kavramının Özellikleri**

Teknoloji insan yaşamının bir parçası haline geldi ve insanın ona bağımlılığı geri döndürülemez. Finans alanındaki teknolojik gelişmelerden biri de finansal teknolojidir. Onlarla başa çıkabilmek için insanların onların bilgisine ihtiyacı vardır. Finansal okuryazarlık, finansal farkındalık ve finansal ürünler, finansal kurumlar ve finansal yönetimle ilgili kavramların anlaşılmasıdır (Ispriyahadi vd, 2022: 64).

Ödeme teknolojilerinin gelişmesi, nakitsiz bir toplumun oluşmasının ön koşulu olarak görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojisi okuryazarlığı, dünyanın dört bir yanındaki hükümetlerin basılı parayı kısımaya başlamasıyla birlikte, insanların ödeme yapma biçiminde nakitsiz bir ortama doğru bir değişimi tetikler. Öte yandan, özellikle son yıllarda yaşanan küresel kriz sırasında özel kripto para birimlerinin ortaya çıkması, ödeme yöntemleri alanındaki girişimler üzerindeki devlet kontrolünü azaltmıştır. Bu, nakitsiz bir toplumda daha fazla bağımsızlığa yol açmış ve diğer, daha karmaşık sorunların potansiyelini artırmıştır (Hidayah vd, 2023: 8).

Finansal teknoloji işinin gelişimi, dijital finans sektöründeki şirketlerin ortaya çıkışını da etkiledi. Bu elektronik ödeme araçlarının ortaya çıkışı, insanların nakit kullanmadan veya nakitsiz toplum olgusuna girmeden işlem yapmalarına olanak tanır. Nakitsiz toplum olgusu, birkaç yıl önce küresel ve ulusal düzeyde geliştirildiği için yeni bir kavram değildir (Ispriyahadi vd, 2022: 64).

Nakitsiz toplumu ulusal politika önceliği haline getiren toplumlarda, insanların bankacılık ve finansal hizmetlere erişimi daha kolay olur, bu da finansal sistemin verimliliğini artırır, kaynaklara erişimi kolaylaştırır ve kaynakların maliyetini daha sürdürülebilir seviyelere indirmektedir. Toplumun tüm kesimlerinin finansal kaynaklara erişimi aynı zamanda eğitim, sağlık ve barınma gibi temel ihtiyaçlara erişimi kolaylaştırmakta ve genel kalkınmayı sağlamaktadır (Güven ve Gürpınar, 2023: 2).

Günümüzde bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve internetin hızla yaygınlaşması nedeniyle insanların çevrimiçi işlem yapması ve çevrimiçi hizmet alması çok daha kolay hale gelmiştir. Sonuç olarak bu, insanları daha fazla dijital finansal hizmet kullanmaya teşvik etmektedir. Finansal teknoloji olarak bilinen bu dijital finansal hizmet daha sonra Fintech olarak kısaltıldı. Bu nedenle dijital çağda dijital etkileşim ve işlemlerin kolaylığından ve verimliliğinden yararlanarak insanların akıllı davranması gerekir (Ispriyahadi vd, 2022: 64).

Bankacılık sistemindeki dolandırıcılık ve sistemsels aksaklıklar nakitsiz bir toplumun oluşmasında büyük sorunlardır. Kağıt tabanlı ödeme sistemleri, işlem düzeyinde kayıtların bölümlere ayrılmış olması nedeniyle birçok soruna neden olmuştur. Geleneksel işlemlerde insanlar, mal ya da hizmet karşılığında banknot alışverişinde bulunur ve bunlar daha sonra tedarik zinciri sistemine geri gönderilir. Bu işlemler bankacılık sisteminin çoğunu

etkilemediğinden toplumda dolaşan banknotların sayısı hatalı hale gelmektedir. Banknotların sahtesini yapma girişimleri de kağıt ödeme sisteminin zayıflığını gösteren klasik suçlardır ve kurbanlar yine insanlardır (Hidayah vd, 2023: 8).

Nakitsiz toplum veya nakitsiz ekonomi kavramları, fiziksel paranın kullanılmadığı bir toplumu veya ekonomiyi değil, ödemelerin öncelikli olarak bilgi aktarımı yoluyla, plastik kartlar ve dijital araçlar aracılığıyla gerçekleştirildiği bir sistemi ifade eder. Elektronik paranın ilk versiyonları, kartlı ödeme sistemlerinde geliştirilmiştir. Bu bağlamda, banka kartları, ön ödemeli kartlar, elektronik para ve elektronik çekler gibi EFT tabanlı kart sistemleri, elektronik paranın ilk uygulamaları olarak kabul edilmektedir (Yılmaz ve Öngel, 2021: 649). Dünyada dolaşımdaki paranın Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) oranı aşağıdaki şekilde gösterilmektedir.

**Tablo 2.1.** Dünyada dolaşımdaki paranın GSMH oranı

| Ülke       | Oran   |
|------------|--------|
| İsveç      | 2,12%  |
| İngiltere  | 3,67%  |
| Brezilya   | 4,01%  |
| Avustralya | 4,41%  |
| Türkiye    | 4,70%  |
| Çin        | 4,75%  |
| Rusya      | 9,00%  |
| Hindistan  | 12,04% |

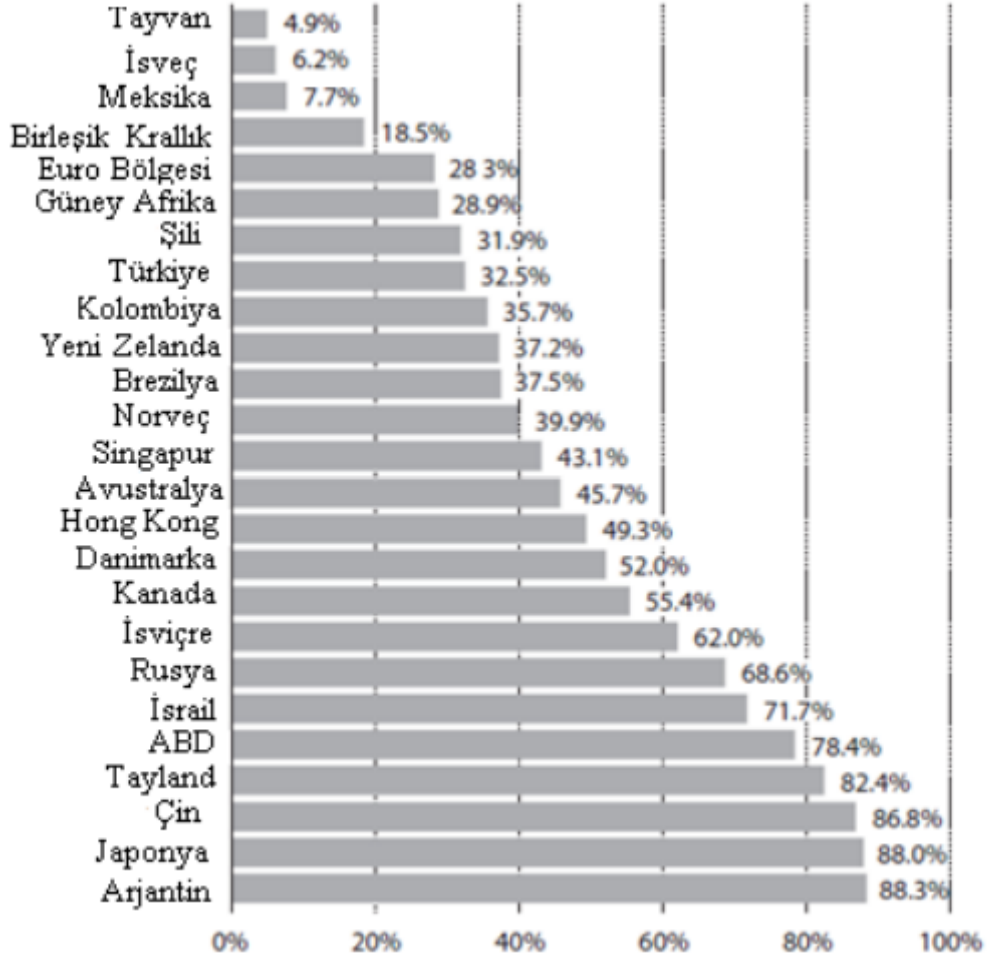
**Kaynak:** Güven ve Gürpınar, 2023: 2.

Teknoloji ve bilginin hızla gelişmesi insanların alışveriş kültürünü de değiştirmektedir. Nakitsiz işlemleri kullanma eğilimindedirler. Hızlı teknolojik ilerlemenin yanı sıra, COVID-19 salgını da dünya çapında insanların yaşam tarzı değişikliklerine neden olur. Farklılıklar sağlık, sosyal ve ekonomik sektörleri kapsamaktadır. COVID-19 insanları evde kalmaya, evden çalışmaya, kendi kendine izolasyon ve sosyal mesafe uygulamaya zorlamaktadır. Bu yeni eylem kuralları, çalışma düzenleri, karar verme ve satın almalar açısından benzersiz bir yaşam tarzıyla sonuçlanır. Üç yaşam tarzından alışveriş faaliyetleri, COVID-19 salgını sırasında artmıştır (İspriyahadi vd, 2022: 65).

Nakitsiz toplum süreciyle birlikte nakit kullanımının önemli ölçüde azalması, para sistemi ve ekonomi üzerinde olumlu etki yaratması beklenir. Örneğin, dijital ödemeler ve bankacılık hizmetleri gibi finansal hizmetlerin, nakit paranın yol açtığı güvenlik ve yönetim zorluklarını hafiflettiği iddia edilebilir. Dünya Bankası'nın en önemli önceliklerinden biri finansal hizmetlere erişimi ve bunların kullanımını teşvik etmektir. Ticari kartlar, sağladığı kullanım avantajları nedeniyle son yıllarda popülaritesi artan, en hızlı büyüyen kart ürünlerinden biri haline gelmiştir (Yılmaz ve Öngel, 2021: 649).

Birçok ülkede müşterilerin 2010 yılında farklı ödeme yöntemlerini kullanmaya başlamasıyla finansal teknoloji dünya çapında yaygınlaşmıştır. Nakitsiz bir toplum, insanların dijital kartlar veya elektronik cihazlar kullanarak ödeme işlemleri yapmasına atıfta bulunan bir tür finansal teknoloji devrimidir. Bu toplum, ödemeleri nakitten teknolojiye dayalı ödemelere kaydırma ruhuyla karakterize edilir. Nakitsiz toplum, nakit paranın yerini eşdeğer bir dijital ödemeye değiştirmeye hazır ve yasal olarak sistemde yer alan, gelecek vizyonuna sahip bir toplumdur (Hidayah vd, 2023: 8).

Büyüyen finansal teknolojiler, dijital finans şirketlerinin varlığını güçlendirmektedir. Bazı dijital finansal ürünler kredi kartları, banka kartları ve elektronik paradır. Elektronik ödeme araçları, nakitsiz toplum olgusu olarak bilinen, insanların nakit kullanmadan işlem yapmasına olanak tanıyacaktır. İnsanlar Fintech ürünleri hakkında ne kadar çok şey bilirse, Fintech'i o kadar çok kullanırlar ve nakitsiz bir toplum yaratırlar. Gelir ve internet kullanımı, nakitsiz bir topluma erişimle yüksek oranda ilişkilidir (Ispriyahadi vd, 2022: 65). En büyük banknotun para arzındaki yerinin ülkelere göre değişimi aşağıdaki şekilde verilmiştir.



**Şekil 2.3.** En büyük banknotun para arzındaki yerinin ülkelere göre değişimi (Topçuoğlu, 2019: 70.)

Öte yandan nakit, günümüzde perakendede popüler ve sıklıkla kullanılan bir ödeme yöntemi olmaya devam eder. Nakit hâlâ küçük alışverişlerde yaygın olarak kullanılır. Satış noktalarında nakit para, çoğu ülkede, özellikle de gelişmekte olan birçok ülkede yaygın olarak kullanılmaya devam etmektedir. Amerikan Merkez Bankası'nın bulgularına göre nakit kullanımı, diğer ödeme araçları (kredi kartları, banka kartları, çekler, ön ödemeli kartlar, elektronik ödemeler ve diğerleri) arasında 10 doların altındaki tüm ödemelerin neredeyse yarısını oluşturmakta olup; 10 ila 24,99 dolar arasındaki ödeme aralığında işlemlerin yaklaşık %33'ü nakit kullanılarak gerçekleştirilmiştir (Aboubaker ve Mohamed, 2022: 25).

Geleneksel mağazalarda perakende nakit ödemeler, tüm işlemlerin yaklaşık %35'ini oluşturmaktadır. Avrupa'da, işlemlerin hacim bazında yaklaşık %80'i, değer bazında ise %55'i nakit olarak gerçekleştirilmektedir. Çoğu Asya ülkesinde nakit, hala yaygın bir

şekilde kullanılmakta olup, diğer ödeme yöntemlerinin yaklaşık %30'unu oluşturmaktadır. Bu ülkelerde dolaşımdaki nakit hacmi ve ATM'lerden para çekme oranları önemli ölçüde artmış, bu durum da nakit talebinin açık bir göstergesi olmuştur. Arap Orta Doğu'sunda ise dört çevrimiçi işlemten üçü, teslimatta nakit olarak gerçekleştirilmektedir (Aboubaker ve Mohamed, 2022: 25).

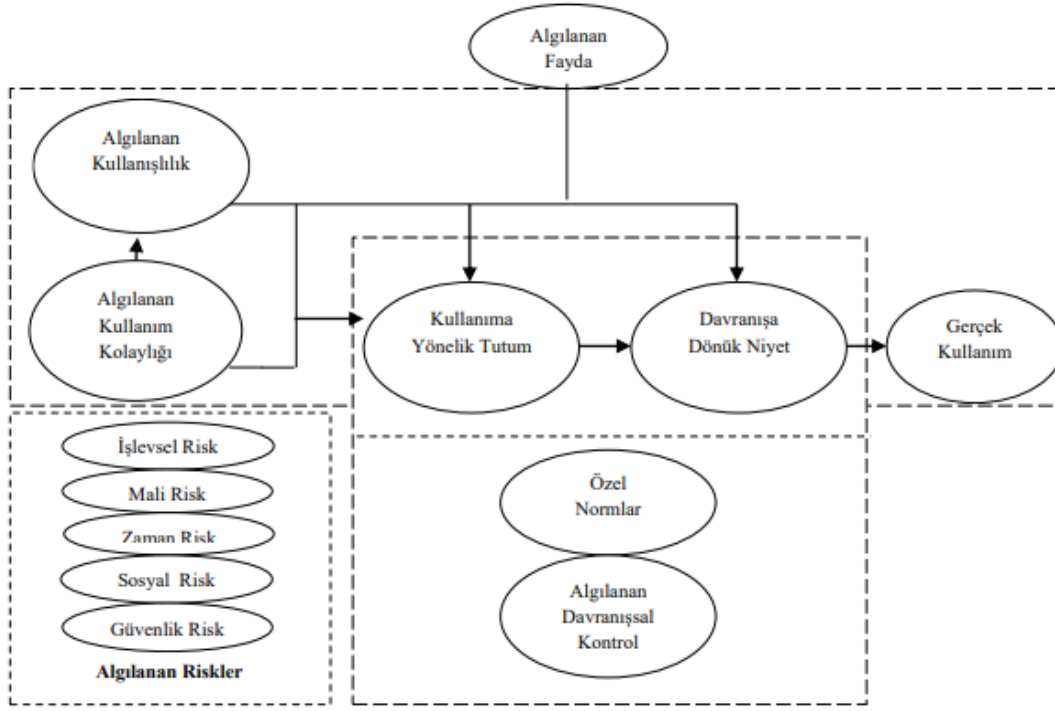
### **2.2.3. Nakitsiz Toplum Kavramının Diğer Kavramlarla İlişkisi**

Günümüzde giderek daha ileri teknolojiler dijitalleşmeyi geri döndürülemez hale getirmektedir ve bu çok hızlı bir şekilde gelişmektedir. Dijitalleşmenin önemli bir rol oynadığı ve iletişim teknolojilerinden ticarete, bankacılıktan başlayarak dolaylı olarak toplumun alışkanlıklarını etkilemeye kadar pek çok değişikliği beraberinde getirdiği bu çağa Sanayi Devrimi 4.0 adı verilmektedir. Toplumdaki önemli değişikliklerden biri, günümüzde insanların nakitsiz kalma eğiliminde olduğu işlem süreçlerindeki değişimdir. Ödeme alışkanlıklarındaki bu değişim, giderek yaygınlaşan nakitsiz bir toplumu yavaş yavaş şekillendirir. Sonuç olarak, toplumun yavaş ama emin adımlarla gelişebilen bir alışkanlığı haline gelmektedir (Adiani vd, 2021: 205).

Nakitsiz bir toplum, mal veya hizmetlere ilişkin ticari işlemlerde kullanılan nakit dışında alternatif bir ödeme aracı olarak görülmektedir. Bu durumda işleme katılan taraflar arasındaki para alışverişinin yerini elektronik ödemeler, kredi kartları ve diğer elektronik ödeme modelleri gibi elektronik sistemler almaktadır. Kamu malları dağıtım planlarında mobil para işlemlerini veya cep telefonu ödemelerini kullanmanın çeşitli avantajları vardır. Avantajları arasında artan verimlilik, şeffaflık ve ödeme izlenebilirliği yer alır (Ispriyahadi vd, 2022: 67).

Genel ticari ödemeler pazar payı, bireysel ödemelere göre oldukça yüksek olmasına rağmen, ticari kartların toplam işletme tüketim harcamaları içindeki payı, bireysel ödemelerin bireysel kartlara genel oranına kıyasla oldukça düşük kalır. Hedef pazarın büyüklüğü nedeniyle ödeme sistemindeki kurumların yeni ürün ve faaliyetlerini bu alana kaydardıkları görülür. Küçük işletmeler, kartları önemli bir kredi aracı olarak algıladığı için, özellikle küçük işletme ödemelerinde kart kullanımı, kurumsal ve büyük işletme ödemelerine oranla daha yaygındır. Devlet kurumu da özellikle vergi işlemlerinde maliyet

avantajı ve ayak izi sağladığı için bu alana yatırım yapmaktadır (Yılmaz ve Öngel, 2021: 649). Nakitsiz toplum ve algılanan fayda ile risk ilişkisi devam eden şekilde gösterilmiştir.



**Şekil 2.4.** Nakitsiz toplum ve algılanan fayda ile risk ilişkisi (Özer vd, 2019: 742.)

Nakitsiz bir toplum, toplumun ödeme sürecini günlük ödemeler için bir e-cüzdan veya dijital kart kullanacak şekilde dönüştürdüğü bir finansal teknolojik devrim olarak anlaşılabilir. Nakitsiz bir toplum olmanın getirdiği uyum süreci ve zorluklar bölgeden bölgeye farklılık göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde nakitsiz ödemelerin kabulü gelişmekte olan ülkelere göre daha yüksektir. Gelişmekte olan ülkelerde nakitsiz ödemelerin benimsenmesinin önündeki engelin teknolojik karmaşıklık olmadığını belirtmek gerekir. Teknoloji şüphesiz daha da gelişirken, asıl öne çıkan konu bu teknolojiyi benimseyecek tüketicilerin davranışlarıdır (Adiani vd, 2021: 205-206).

Nakitsiz bir toplum, parayı kağıt parçaları veya metal paralar gibi fiziksel formlar olarak görmeyen yeni bir sosyal ortamdır. Bunun yerine işlem aracı olarak elektronik para adı verilen yeni bir sistemi kullanmaktadır. Nakitsiz toplum kavramının ortaya çıkışı aynı zamanda nakit işlemlerinin fiziki kullanımının fiziki paranın ihracı, dolaşımı ve dağıtımı, hasarlı ve geçerliliğini yitirmiş paranın bakımı ve değiştirilmesi gibi yüksek maliyetler gerektirmesine de dayanmaktadır (İspriyahadi vd, 2022: 67).

Paylaşım ekonomisi yoluyla ekonomik aktörler arasındaki yeni iş birliği modeli, finansal kurumların aracılık rolünü azaltmaktadır. Son on yılda dijital teknolojilerin gelişimi, ekonomik aktörlerin işlem davranışlarını kökten değiştirmiştir. Tüketim kalıpları dijital platformlara kaymakta, bu da mobil, hızlı ve güvenli ödeme yöntemlerinin gerekliliğini beraberinde getirmektedir. Kuruluşlar arasındaki endüstriyel ilişkiler giderek daha modüler bir yapıya dönüşmüş ve yeni iş modellerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Küresel dijital platformlar, yargı sınırlarını giderek daha fazla ortadan kaldırmakta ve ulusal ekonomik egemenliği zayıflatmaktadır (Yadnya, 2022: 300).

Tüketicilerin, banka kartları ve diğer yeni teknoloji çözümlerini neredeyse tüm işlemlerinde nasıl daha fazla kullanabileceklerine dair daha fazla anlayışa ihtiyaç duyulmaktadır. Bu anlayış, nakitsiz bir topluma geçişi hızlandıracaktır. Nakit paradan kartlı ödemelere geçiş, tüketicilerin satın alma sırasında sergilediği finansal davranışlardaki temel eğilimlerden biri olarak öne çıkmaktadır. Banka kartıyla ödeme deneyimine ilişkin önceki çalışmalar, bu kartların tüketici satın alma davranışlarına olan etkisini incelemiştir. Diğer araştırmalar ise banka kartı kullanımının itici güçlerini; işlem özellikleri, güven, güvenlik ve güvenlik kaygıları bağlamında ele almıştır. Daha yeni araştırmalar ise mobil ödeme sistemleri ve Bitcoin gibi kripto para birimi ödemelerinin benimsenmesine odaklanmaktadır (Aboubaker ve Mohamed, 2022: 25).

Kısaca özetlemek gerekirse nakitsiz ödeme araçları artık giderek yaygınlaşmakta ve kolaylıkları, verimlilikleri ve etkinlikleri nedeniyle tercih edilen seçenek haline gelmektedir. Günümüzün dijital çağında, giderek çeşitlenen çeşitli nakitsiz veya nakitsiz ödeme araçları bulunmaktadır. Banka kartları veya kredi kartları gibi uzun süredir dolaşımda olan araçların yanı sıra, bankaların çıkardığı elektronik para gibi yeni nakit dışı ödeme araçları da bulunmaktadır (Titalessy, 2020: 524).

Ödemeler ve günlük yaşamda nakit kullanımının azaltılması, kamu ve özel sektörün elektronik ödemelerin nasıl çalıştığı ve faydaları konusunda eğitilmesiyle sağlanabilir. Toplumun nakitsiz ödemelere geçişine katkı sağlayan faktörlerden biri olan düşük gelirli bireyler için yönelik ödeme sisteminin etkinliğinin ve erişilebilirliğinin artırılmasında hem kamu hem de özel sektör rol oynamaktadır (Yakean, 2020: 91).

### 2.3. Açık Bankacılık

Geçmişte, müşteri verileri bankanın münhasır kontrolü altındaydı ve bankalara finansal hizmetlerin fiyatlandırılmasında ve özelleştirilmesinde karşılaştırmalı bir avantaj sağlamıştır. Ancak, bankaların müşterilerinin finansal işlem verilerine özel erişimi, bir hareketle tersine dönmekte ve açık bankacılık olarak bilinmektedir (Babina vd, 2024: 2).

Açık bankacılık, açık inovasyonun bir sonucudur. Geleneksel kapalı yenilik modelinin aksine, yalnızca şirket içi Ar-Ge'ye dayanan yenilik süreçlerini değil, dış kaynaklardan gelen fikir ve iş birliklerini içeren bir paradigma değişikliğini temsil eder. Açık inovasyonun temel dayanağı, değerli fikirlerin ve yeniliklerin genellikle yerleşik organizasyonların dışından, özellikle de yeni kurulan şirketlerden kaynaklandığını kabul etmektir. Bu yaklaşım, dış bilgiyi özümsemek için gelen açık inovasyon stratejilerinin ve tam olarak değerlendirilmeyen, dahili olarak geliştirilen yeniliklerden yararlanmak için giden açık inovasyon stratejilerinin benimsenmesini gerektirir (Xie, 2024: 73).

Açık bankacılık, banka müşterilerinin banka hesaplarındaki finansal işlem verilerini diğer finansal hizmet sağlayıcılarla paylaşmalarına izin veren bir trenddir. Örneğin, açık bankacılık, bir banka müşterisinin banka hesap geçmişini, kredilerini finanse etmek için gelirlerini ve harcama alışkanlıklarını analiz edebilen potansiyel bir borç verenle veya paralarını yönetmelerine yardımcı olacak bir finansal yönetim uygulamasıyla kolayca paylaşmak için bir telefon uygulamasını kullanmasına olanak tanımaktadır (Babina vd, 2024: 2).

#### 2.3.1. Açık Bankacılığın Tanımı ve Tarihi Süreçteki Gelişimi

Açık bankacılık, banka müşterilerinin ticari banka hesaplarındaki finansal verilerini uygulama programlama arayüzleri veya uygulamaları aracılığıyla diğer kuruluşlarla gönüllü olarak paylaşmalarına izin vermeyi içerir. Temel olarak bu, ticari banka müşterilerine, bir Fintech şirketi gibi üçüncü bir tarafla veri paylaşma olanağı sağlamaktadır (Xie ve 2024: 74).

Açık bankacılık, banka müşterilerinin işlem verilerini finansal teknolojiler ve diğer bankalarla paylaşmasına olanak tanır. 49 ülke açık bankacılık politikalarını benimsemiştir.

finansal teknolojilere olan tüketici güveni, açık bankacılık politikasının benimsenmesini öngörmektedir ve benimseme, finansal teknolojiler yatırımını yönlendirmektedir. Birleşik Krallık mikro verileri, açık bankacılık tüketicilerin hem finansal tavsiyelere hem de krediye, KOBİ'lerin ise yeni finansal teknolojiler kredi ilişkilerine erişmesine olanak tanıdığını göstermektedir (Babina vd, 2024: 1).

Açık bankacılık, finansal katılımı ve yenilikçiliği destekleyen çeşitli girişimlerden yalnızca biridir ve politika yapıcılar, çekirdek hesapların açılması veya düzenleyici sanal alanlar gibi yenilikçiliği kolaylaştırıcıların oluşturulması gibi politika değişikliklerine öncelik vermeye karar verebilir. Bununla birlikte, açık bankacılığın benimsenmesine öncelik veren ve bunun düşük gelirli nüfusları desteklediğinden emin olmak isteyen gelişmekte olan ekonomilerdeki düzenleyiciler için, sağlam bir açık bankacılık rejimi tasarımının, finansal tabana yayılmayı merkezi bir hedef olarak kasıtlı olarak desteklemesi gerektiğine inanılmaktadır. Bu kavrama tasarım yoluyla finansal katılım adı verilmektedir (Plaitakis ve Staschen, 2020: 3).

Açık bankacılık, banka hesabı olmayan ve finansal açıdan savunmasız kişilere kendi kaynaklarına erişim ve kontrol olanağı sağlayarak küresel finansal katılımı artırmaya yönelik önemli bir yaklaşımdır (Mutambik, 2023: 2).

Açık bankacılık, özünde banka müşterilerine, verilerinin alternatif finansal hizmet sağlayıcılarla paylaşılıp paylaşılmayacağına karar verme özerkliğini vermektedir. Açık bankacılık özünde, bilgi ekonomisinin klasik anlatısını somutlaştırarak veri paylaşımını kolaylaştırmak için tasarlanmıştır (Xie ve 2024: 75).

Kalibre edilmiş modelde açık bankacılık, danışma için kullanıldığında girer ve çıktıyı iyileştirerek genel refahı artırır. Borç verme için kullanıldığında açık bankacılık, ters seçimi azaltarak girişi ve rekabeti teşvik eder, ancak daha pahalı veya mahremiyet bilincine sahip tüketiciler için daha yüksek fiyatlar bu faydaların bazılarını dengelemektedir (Babina vd, 2024: 1).

Açık bankacılık, kredi verenlere, kredi ve ödeme geçmişleri de dahil olmak üzere borçlulara ilişkin daha eksiksiz verilere erişim sağlayarak, onların kredi riskini daha doğru bir şekilde değerlendirmelerine olanak tanır. Bilgiye erişimin artması, borç verenlerin eksik

bilgi nedeniyle yüksek ve düşük riskli borçlular arasında ayrım yapamadığı bir sorun olan ters seçim sorununu hafifletmeyi amaçlamaktadır (Xie ve 2024: 75).

Tipik olarak finansal hizmetlerin sunumunu iyileştirmek için kullanılan teknolojiler olarak tanımlanan finansal teknolojilerin kökenleri bir asırdan daha eskiye dayanabilir. Aslına bakılırsa, modern teknolojinin finansal bağlamda ilk önemli kullanımının, 1866'da dünyanın ilk transatlantik kablosunu kullanarak Londra ile ABD arasında pamuk fiyatlarının değişimi olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte, "Fintech" terimi ancak 1990'ların sonu ve 2000'lerin başında ilgi kazanmaya başladı; mobil cihazların ve akıllı telefonların kullanımındaki artış, mobil bankacılık uygulamalarının geliştirilmesine ve benimsenmesine olanak sağlarken, 2008 küresel mali krizi de mobil bankacılık uygulamalarını körükledi. Finansal teknoloji uygulamaları artık perakende bankacılıktan yatırım yönetimine ve kripto para birimlerinden eğitim ve kaynak yaratmaya kadar çok çeşitli sektörlerde kullanılmaktadır (Mutambik, 2023: 1).

Birleşik Krallıkta Açık Bankacılık Çalışma Grubu'nun 2015 yılında kurulmasından bu yana, açık bankacılık genel olarak perakende bankacılık sektörünün platformlaştırılması olarak görülmektedir. Bugün, İngiltere'den Kıta Avrupası'na, Amerika'ya ve Asya'ya kadar tüm dünyaya yayılmış olup, perakende bankacılık sektörünün geleceğini şekillendiren güçlerden birini temsil etmektedir. Dolayısıyla, Birleşik Krallık'taki açık bankacılık girişimine ve Avrupa Birliği'ndeki Ödeme Hizmetleri Direktifi 2'ye ek olarak, Avustralya, Hindistan, Meksika ve Brezilya'da açık bankacılık kurallarının yanı sıra Rusya ve Kanada'da da yaklaşmakta olan kurallar mevcuttur (Briones de Araluze ve Cassinello Plaza, 2022: 1).

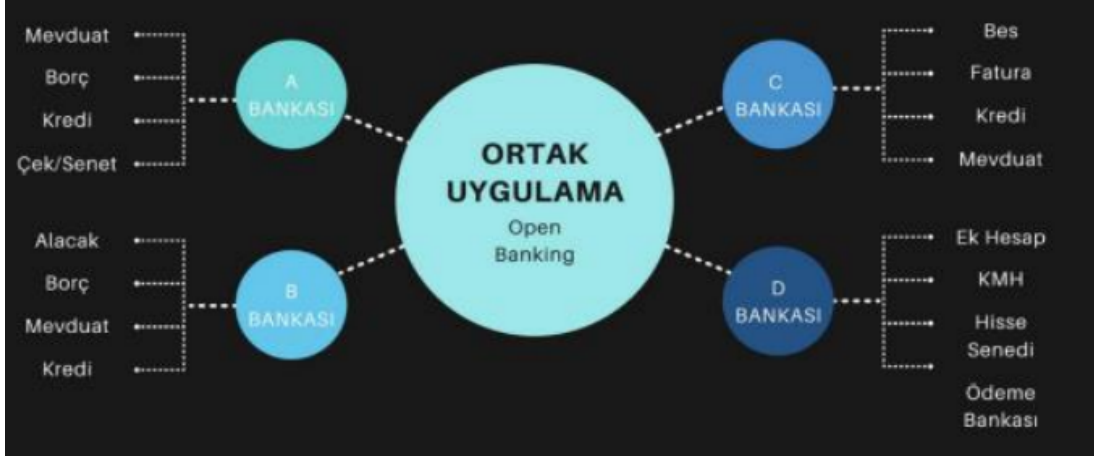
Suudi Arabistan, Krallık'taki ödemeler sektörünü dönüştürmeyi ve onu küresel bir Fintech merkezi haline getirmeyi amaçlayan Suudi Vizyonu 2030'un bir parçası olarak 2022'de açık bir bankacılık çerçevesi başlatmıştır. Piyasa açısından bakıldığında, açık bankacılığın potansiyelinin birçok önemli etkisi vardır. Birincisi, startuplar için nispeten düşük giriş maliyetinin yüksek rekabet anlamına gelmesi. Pazara yeni girenlerin sürekli yenilik yapmasının yanı sıra köklü bankaların da rekabetçi kalabilmek için iş stratejilerini yeniden düşünmeleri gerekir. Bir diğer önemli sonuç da açık bankacılığın, finansal katılımı teşvik ederek, maliyetleri azaltarak ve yeşil finansmana erişimi teşvik ederek, düşük karbonlu bir dünyaya geçişte finansal teknolojinin rolünü destekleyebileceğidir (Mutambik, 2023: 2).

Bazı bankalar kendi inisiyatifleriyle açık bankacılığı benimsemiş olsa da, birçok hükümet bunun teşvik edilmesinde ve hatta zorunlu hale getirilmesinde aktif rol üstlenmiştir. Ekim 2021 itibarıyla 80 ülkedeki düzenleyiciler, açık bankacılığın benimsenmesini teşvik etmeye yönelik politikaları uygulamaya yönelik bazıları önemli, diğerleri hâlâ ön hazırlık niteliğinde adımlar atmıştır. Bunlardan 49'u halihazırda temel açık bankacılık politikalarını benimsemiş durumdadır. Politika yapıcılar bu politikaları benimseyerek yenilikçi çıktıyı, rekabeti ve finansal katılımı teşvik etmek istemektedir. Politika yapıcılar, banka müşterilerinin finansal işlemleriyle ilgili verileri paylaşımlarına izin vermenin, Fintech'e yeni girenlerin ve diğer bankaların iş için daha iyi rekabet etmelerine olanak sağlayacağına inanmaktadır (Babina vd, 2024: 2).

Açık bankacılık kurallarının özü, banka müşterilerinin işlem verilerini yetkili üçüncü kişilerle paylaşma hakkının tanınması ve bu hakkın nasıl kullanılacağına ilişkin ayrıntılı hükümlerdir. Görünürdeki basitliğine rağmen, bu veri paylaşım hakkı, telekomünikasyon, enerji ve gaz endüstrilerinde olduğu gibi perakende bankacılık sektörünün de kapalı bir iş modelinden açık bir platforma dönüşümünü kolaylaştıracak önemli bir vektörü temsil etmektedir (Briones de Araluz ve Cassinello Plaza, 2022: 1).

### **2.3.2. Açık Bankacılığın Ekosistemi**

Açık bankacılık çerçevesi, öncelikle müşterilere kendi verileri üzerinde kontrol olanağı vermesi nedeniyle geleneksel bankacılık modellerinden önemli bir değişimi temsil etmektedir. Bu paradigma değişimi, veri sahipliği literatüründe devam eden tartışmaların ön sıralarında yer almaktadır. Veriler, rekabetçi olmayan yapısıyla diğer varlıklardan farklılık gösterir; değerleri azalmadan birden fazla tarafça aynı anda kullanılabilirler. Bu özellik, verilere erişimden elde edilen potansiyel faydaların önemli olabileceğini öne sürerek veriler üzerinde kontrol haklarına kimin sahip olduğunun önemini vurgulamaktadır (Xie ve 2024: 77).



**Şekil 2.5.** Açık bankacılık sisteminin özellikleri (Yallı, 2024: 8.)

Veri alışverişinde doğal riskler mevcut olduğundan, teknik bağlantıları destekleyen süreçlerin ve kontrollerin geliştirilmesi kritik öneme sahiptir. Uygulamaların temel değer teklifi, verilere erişim için gereken sistem entegrasyonunu optimize etmek olsa da, gizliliğin korunmasını ve kişisel verilerin güvenliğini destekleyen korkuluklara duyulan ihtiyaç, önemli bir altyapı sorunu teşkil etmektedir (Brodsky ve Oakes, 2017: 3).

Özellikle, tüketicilere verileri üzerinde kontrol hakkı tanınmanın daha etkili olduğu, aksi takdirde şirketlerin bu verileri biriktirerek pazara giriş engelleri oluşturabileceği görülmektedir. Tüketicilere veri sahipliği verilmesi, açık bankacılık ilkesine uygun şekilde, rekabetçi olmayan verilerin daha verimli kullanılmasını sağlayabilir (Xie, 2024: 77).

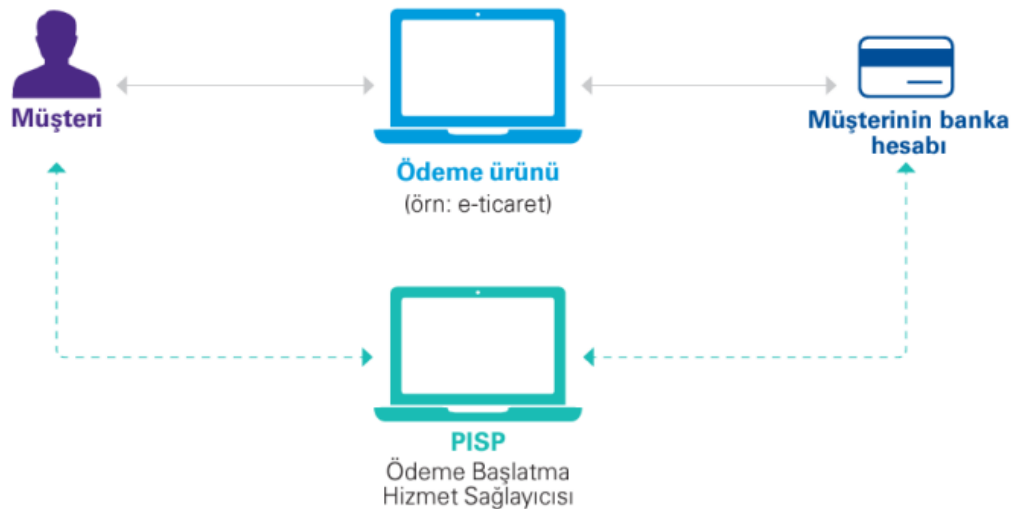
### 2.3.3. Açık Bankacılığın Özellikleri

Açık bankacılık türleri, bankacılık verilerinin iki veya daha fazla bağımsız taraf arasında uygulamalar aracılığıyla paylaşıldığı ve piyasaya gelişmiş yetenekler sunmayı amaçlayan işbirliğine dayalı modeller olarak tanımlanabilir. Uygulamalar, özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde, kişisel finans yönetimi yazılımlarını güçlendirmek, banka web sitelerinde ödeme verilerini sunmak ve geliştiricileri Visa ve Mastercard gibi ödeme ağlarına bağlamak için onlarca yıldır kullanılmaktadır. Ancak, bugüne kadar bu bağlantılar, nakit bakiyelerinin aktarılmasından çok bilgi alışverişi amacıyla kullanılmıştır (Brodsky ve Oakes, 2017: 2).



**Şekil 2.6.** Özelliklerine göre açık bankacılık servis sağlayıcıları (Yallı, 2024: 10.)

Açık bankacılıkta ekosistem, müşteri deneyimi ve operasyonlarına yönelik bir dizi güvenlik profili, uygulama arayüzü ve yönergeyle yönetilir. Açık bankacılık ekosistemi tüketicilere daha fazla seçenek ve bilgi sağlar ve finansal kurumlar ile finansal ekosisteme katılmayı seçen diğer kuruluşlar arasında etkileşimi ve para transferini kolaylaştırır. Açık bankacılık aynı zamanda yeni girenlerin açık bankacılık ekosistemi aracılığıyla finansal iş sektörüne girmelerini de kolaylaştırır (Laplane ve Kshetri, 2021: 122).



**Şekil 2.7.** Açık bankacılıkta ödeme süreci ve taraflar (Yallı, 2024: 11.)

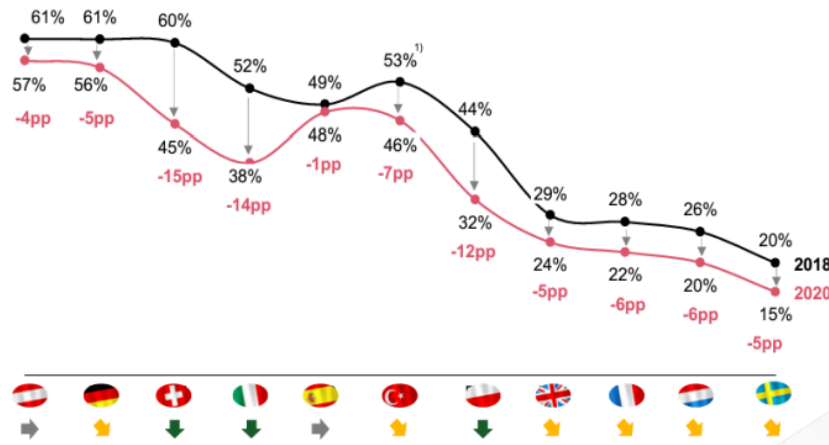
Herhangi bir müşteri, çeşitli finansal kurumlarla etkileşim kurabilir. Örneğin, bir kişi günlük işlemler için yerel bir bankayı, bir ev ipoteki için bir kredi birliğini, bir araç

finansmanı için bir otomobil kredisi şirketini ve kredi kartları için bir veya daha fazla bankayı kullanabilir. Ancak, fonların bu finansal kurumlar arasında taşınması her zaman kolay değildir ve genellikle şeffaf bir süreç sunmaz. Örneğin, yerel bir bankadan kredi transferi yoluyla bir taşıt kredisi ödemesi yapmak, müşterinin birkaç adım atmasını gerektirirken, kredi kartı avansından bir ipotek ödemesi yapmak belirli izin süreçlerini gerektirir (Laplante ve Kshetri, 2021: 123).

#### 2.3.4. Açık Bankacılığın Bankacılık Sektöründeki Etkileri

Açık bir bankacılık modelinde de genel olarak finansal kurumlar borç verme, mevduat kabul etme ve izin verilen diğer finansal faaliyetlerde bulunur. Dokuz tür finansal kurum vardır: merkez bankaları, perakende bankalar, ticari bankalar, kredi birlikleri, tasarruf ve kredi kurumları, yatırım bankaları ve şirketleri, aracı kurumlar, sigorta şirketleri ve ipotek şirketleri. Merkez bankaları yalnızca diğer finansal kuruluşlarla doğrudan etkileşim halindedir (Laplante ve Kshetri, 2021: 122).

Açık bankacılık modeli, hem tüketicilere hem de sağlayıcılara değer sağlayan bir dizi hizmetin kolaylaştırılmasını mümkün kılabilir. Bu hizmetlerin birçoğu bugün bir şekilde mevcut olup faaliyet göstermektedir. Örneğin, AliPay ve WeChat, platformları aracılığıyla gelişmiş e-ticareti desteklerken, daha sorunsuz ve kişiselleştirilmiş bir deneyim sunarak eşler arası ödeme seçenekleri de dahil olmak üzere geniş bir yelpazede ödeme çözümleri sağlamaktadır (Brodsky ve Oakes, 2017: 6). Ülkelerin 2018 ile 2020 yılları arasında açık bankacılık kullanımı ve rekabet değişimi aşağıdaki şekilde gösterilmektedir.



**Şekil 2.8.** Ülkelerin 2018 ile 2020 arasında açık bankacılık kullanımı ve rekabet değişimi (Yalı, 2024: 26.)

Açık bankacılık rekabette karmaşık ticaret odaklı uygulamalara dönüşebilir. Trustly gibi hizmetler, sorgulamaların ödeme sırasında veya alışveriş değeri zincirinin herhangi bir yerinde, niyetin belirlendiği ve satın alma kararının etkilenebileceği gerçek zamanda yapılmasına olanak tanıyarak basitleştirilmiş kredi sağlamayı kolaylaştırır (Brodsky ve Oakes, 2017: 6).

### **Rekabet Üzerindeki Etkileri**

Açık bankacılık, dijital ödemelerle nakitsiz bir ekonomiye uyum sağlıyor ancak bankaların duvarlarını yıkmalarını ve üçüncü taraflarla bilgi paylaşmasını gerektiriyor. Verilerin bu demokratikleşmesi, bankacılık kuruluşlarını hassas verileri, sahibinin erişim iznine sahip olan herkese sağlamaya zorlar. Açık bankacılıkta bankacılık kuruluşları, müşterinin yönlendirmesi doğrultusunda bir uygulama aracılığıyla birbirleriyle etkileşime girerek, sınıfının en iyisi hizmetleri seçmeli olarak sunabilmektedir (Laplane ve Kshetri, 2021: 124).

Açık bankacılık son kullanıcılara fayda sağlamanın yanı sıra bankalar ve banka dışı kuruluşlar arasında yenilikçiliği ve yeni rekabet alanlarını teşvik ederken, aynı zamanda bankaların rollerinin önemli ölçüde değişebileceği tamamen yeni bir finansal hizmetler ekosisteminin de yolunu açması muhtemeldir (Brodsky ve Oakes, 2017: 1).

Daha geniş bir hizmet yelpazesiyle müşteriler daha uygun ve uygun maliyetli ürünleri kişiselleştirebilirler. Örneğin, bir müşteri bir bankacılık kuruluşunun tasarruf hesabı hizmetini, başka bir bankacılık kuruluşunun vadesiz hesap hizmetini, bir başkasının kredi kartını, bir başkasının taşıt kredisini ve bir başkasının ipotek ürününü seçebilir ve fonlar tüm bu hizmetler arasında sorunsuz bir şekilde hareket edebilir (Laplane ve Kshetri, 2021: 124).

### **Krediler Üzerindeki Etkileri**

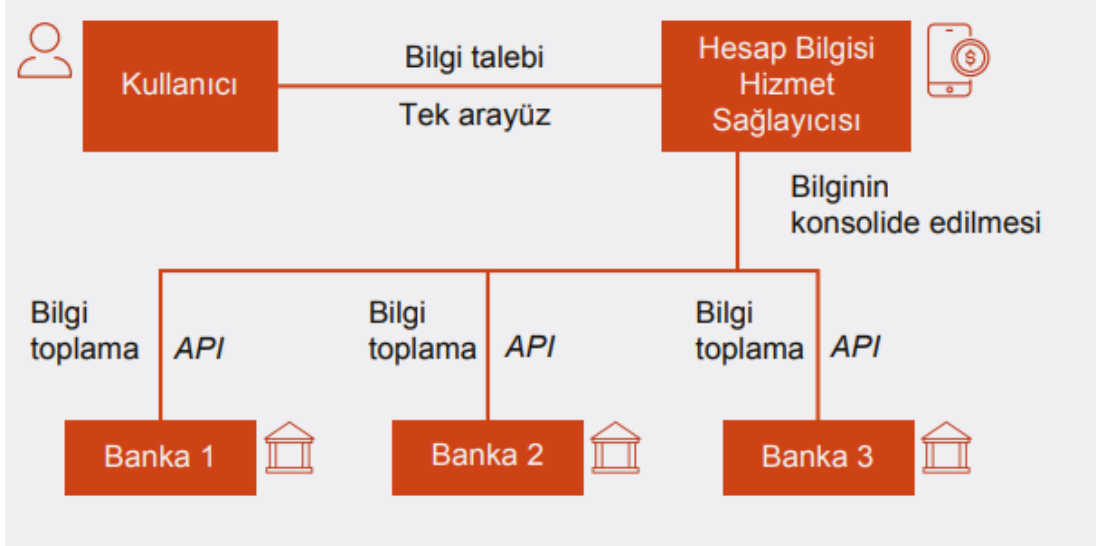
Kredi bakımından açık bankacılık uygulamalarının mevcut uygulamalarda yaygın değişim ve dönüşüme yol açması nedeniyle, toplu olarak finansal hizmetlerin mevcut statükosunu oluşturan mevcut uygulamalar bir evrim sürecindedir. Yeni teknolojik yenilikler ve iş modelleriyle yerleşik şirketlere saldıran yeni katılımcılar buluyoruz; finans

sektöründeki yerleşik şirketler ise mevcut altyapılarına giderek daha fazla yatırım yaparak saldırılarla mücadele etmeye çalışmaktadır. (Grozman vd, 2018: 3).

Açık bankacılık düzenleme ve veri gizliliğiyle ilgili soruları da gündeme getirir; bu da küresel pazarların neden farklı yönetim yaklaşımları benimsediğini ve farklı ilerleme düzeylerine yol açtığını açıklamaya yardımcı olur. Bölgeden bağımsız olarak, açık bankacılık modellerine doğru ivme açıkça görülür ve bankaların ve finansal teknolojilerin kendilerini yeni ortamda başarı için konumlandırmalarını ve bunun müşteriler için olası sonuçlarını öngörmelerini gerektirmektedir (Brodsky ve Oakes, 2017: 1).

Açık bankacılık çerçevesi, kredi bilgisi sağlama açısından üç temel özelliği içermektedir. Birincisi, müşteriler bankacılık verilerine daha fazla erişime ve bu veriler üzerinde daha fazla kontrole sahiptir. İkincisi, finansal kuruluşların, müşteri verilerini müşterilerle paylaşması gerekmektedir. Üçüncüsü, finansal kuruluşlar, müşteri verilerini akredite üçüncü taraf sağlayıcılarla, rakip finansal hizmet sağlayıcıları da içerebilecek şekilde paylaşmaktadır. Müşteri bilgilerinin bu şekilde paylaşılmasının, müşterilere verileri üzerinde kontrol sağlama, bankacılık hizmet sağlayıcıları arasında daha fazla seçenek sunma ve paralarını yönetmede daha fazla kolaylık sağlama gibi avantajları olduğu öne sürülmektedir (Leong, 2020: 1).

Sektör gelişiminin ilk aşamalarında sıklıkla görüldüğü gibi, finansallaşma sürecinde ara piyasaların yetersiz hizmet aldığı alanlar için firmalar, çevrimiçi bankacılık veya mobil ödemeler gibi yeni fırsatlar bulma imkânına sahiptir. Yeni ürünler ve hizmetler, yeni oyuncular tarafından geliştirilip tüketiciler ve yerleşik şirketler tarafından benimsendikçe, rekabet ortamını dönüştürmekte ve mevcut uygulamaları değiştirmektedir. Bu süreç, yeni oyuncular arasındaki rekabeti teşvik ederken, girişimcilerin stratejik vizyonunu satın alma planlamasına daha fazla odaklanacak şekilde yeniden şekillendirir. Aynı zamanda, aktörler arasında geçerli olan rekabet kriterlerini de değiştirmektedir (Grozman vd., 2018: 3). Açık bankacılıkta kredi bilgi sistemi işleyişi aşağıda açıklanmıştır.



**Şekil 2.9.** Açık bankacılıkta kredi bilgi sistemi işleyişi (GSG, 2024: 4.)

Açık bankacılığın kullanım örnekleri arasında, banka müşterilerinin farklı bankalardaki hesaplarını tek bir arayüz üzerinden görüntülemesine olanak tanıyan hesap birleştirme hizmetleri ve müşterilerin uygun finansal ürünleri bulmasına olanak tanıyan ürün karşılaştırma hizmetleri yer alır; her ikisi de kişisel finans yönetimini kolaylaştırır. Açık bankacılık aynı zamanda finansal hizmetler sektöründeki rekabete aykırı davranışlarla mücadele etmek için bir araç olarak da teşvik edilmektedir. Bu tartışma açık bankacılığın müşteriler açısından olumlu bir gelişme olduğu varsayımıyla devam etmektedir (Leong, 2020: 1). Açık bankacılıkta kredi sürecine yönelik bilgi akışı devam eden şekilde gösterilmiştir.



**Şekil 2.10.** Açık bankacılıkta kredi sürecine yönelik bilgi akışı (Yallı, 2024: 44.)

Finansal kurumlar kredi sürecinde bilgi bakımından bireylerle, şirketlerle ve birbirleriyle, finansal aracılar olarak bankalar, müşteri mevduatlarını kabul etme veya para piyasalarından borç alma gibi çeşitli yollarla etkileşime girer. Bankalar daha sonra bu mevduatları ve ödünç alınan fonları kredi vermek veya menkul kıymet satın almak için kullanır (Laplante ve Kshetri, 2021: 122).

## **2.4. Ödeme Alışkanlıkları**

Ödeme hizmetleri sürekli olarak gelişmekte olup, modern ödeme yöntemleri, köken olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kaynak kısıtlamalarının yoğun olduğu bir dönemde kâğıt tabanlı hizmetlerden evrilmiştir. Ancak bu kısıtlamalar günümüzde neredeyse tamamen ortadan kalkmış ve müşteriler, dijitalleştirilmiş ve entegre ödeme araçlarının yeni biçimleriyle daha fazla ilgilenmektedir. Ödeme sektöründe, diğer birçok BİT bağımlı sektörde olduğu gibi, uluslararası standartlara dayalı ağ hizmetlerine yönelim açıkça gözlemlenmektedir (Leinonen, 2008: 3).

Son yıllarda çok sayıda yeni ödeme aracı ve hizmeti geliştirilmiş, mevcut araçlar ve hizmetler ise çeşitli şekillerde iyileştirilmiştir. Bu gelişmeler, bazı yeni ödeme konseptlerinin ortaya çıkmasına yol açarken, bazı diğer kavramların içeriği değiştirilmiş veya netleştirilmiştir. Bunun sonucunda, bu alanda genel kabul görmüş tanımlara sahip yerleşik kavramların eksikliği ortaya çıkmıştır. Bu durum anlaşılabilir, çünkü araştırma ve uygulama süreçleri, ödeme davranışlarını, araçlarını, hizmetlerini, teknolojilerini, standartlarını ve ödemelerle ilgili diğer unsurları farklı perspektiflerden incelemektedir (Dahlberg ve Öörni, 2006: 13).

Ödeme kanalları, ödemeleri daha güvenli, verimli ve kullanışlı hale getirmeye çalışan teknolojik gelişmeler ve güvenlik iyileştirmeleri sonucunda sürekli olarak gelişmektedir. Bu tür iyileştirmeler insanları geleneksel ödeme araçları yerine yeni ödeme araçlarını kullanmaya teşvik edebilir (Saliba ve Muscat, 2020: 3).

### **2.4.1. Kavram Olarak Ödeme ve Ödeme Alışkanlıkları**

Ödeme yöntemleri tarih boyunca ticari ve teknolojik yeniliklerin bir sonucu olarak gelişmiştir. Zamanla eskilerin yerini daha verimli yenileri alır. Ödemeler günlük bir ihtiyaç

olup, doğru ödeme yöntemini seçmek bireyin ödeme alışkanlığı haline gelmektedir. Pazar payı kazanmak için yeni bir ödeme yönteminin müşterilerin ödeme alışkanlıklarına girmesi gerekir (Leinonen, 2008: 5).

Ödeme, bir ürün veya hizmetin satın alınması sürecinin önemli aşamalarından biridir. Tüketiciler, doğrudan satış noktalarında gerçekleştirdikleri alışveriş ödemelerinin yanı sıra, faturalar üzerinden de ödeme yapmaktadır. Günlük alışverişler ile fatura ödemeleri arasındaki farklılıklar, farklı türde ödeme araçlarına ve alışkanlıklara olan ihtiyacı ortaya çıkarmıştır. Tüketici ihtiyaçlarının yanı sıra, merkez bankalarının, yasa koyucuların, yetkililerin, bankaların ve tüccarların çıkarları ve eylemleri de tüketicilerin ödeme alışkanlıkları üzerindeki seçimlerini önemli ölçüde etkilemektedir (Dahlberg ve Öörni, 2006: 13).

Ödeme talebi dışarıdan yönlendirildiğinden ve oldukça sabit olduğundan, yeni araç eski aracın kullanımının bir kısmının yerini almalıdır. Müşterilerin ödeme alışkanlıklarını değiştirmek için bir nedene ihtiyacı vardır. Değişime yönelik teşvikler, eski ödeme yöntemleriyle karşılaştırıldığında daha düşük maliyetler, daha iyi hizmet ve daha fazla kolaylık olma eğilimindedir (Leinonen, 2008: 5).

#### **2.4.2. Ödeme Alışkanlıklarının Ekonomik ve Psikolojik Kökenleri**

Tüketici ödeme alışkanlıklarındaki değişikliklere ilişkin araştırmalar, ödeme araçlarının ve alışkanlıklarının hem ödeme verimliliğini artırmak hem de ürün ve hizmetlerin satın alınmasını kolaylaştırmak için geliştirildiğini dikkate almalıdır (Dahlberg ve Öörni, 2006: 13).

Ödeme alışkanlıklarındaki değişiklikler mal ve hizmet ticaretinin gelişmesiyle ilişkilidir. Merkez bankaları, bankalar, diğer ödeme hizmeti sağlayıcıları ve tüccarların daha verimli ve etkili ödeme alışkanlıklarını teşvik etmek için çeşitli nedenleri vardır. Son yıllarda birçok yeni ödeme hizmeti sunuldu ve elektrifikasyon ve mobilizasyon da dahil olmak üzere mevcut hizmetler iyileştirildi. Tüketicilerin bu gelişmeleri değerlendirip ödeme alışkanlıklarını değiştirip değiştirmeyeceğine karar vermesi gerekmektedir. (Dahlberg, 2008: 1).

Daha düşük ücretler gibi satın alma veya fatura ödemenin maliyeti ve verimliliği, genellikle ödeme araçları ve hizmet uzmanları tarafından bu hizmetleri geliştirmenin bir hedefi olarak gösterilmektedir. Tüketicilerin ayrıca güvenilirlik ve ödeme kolaylığı gibi başka beklentileri de var ve nadiren uzman terminolojisini anlamaktadır (Dahlberg ve Öörni, 2006: 13).

#### **2.4.3. Ödeme Alışkanlıklarına Etki Eden Faktörler**

Ödeme yenilikleri, diğer yenilik türleri gibi çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir. En yaygın ve kullanışlı sınıflamalardan biri, firmaların faaliyetlerinde geniş bir değişim yelpazesini kapsayan dört tür inovasyonu tanımlar: ürün inovasyonu, süreç inovasyonu, organizasyonel inovasyon ve pazarlama inovasyonu. Perakende ödemeler pazarında en yaygın olanlar, ürün ve süreç inovasyonlarıdır. Ürün inovasyonu, temassız kartlar, mobil ödemeler ve çevrimiçi ödemeler gibi yenilikleri içerirken; süreç inovasyonu, ödemelerin başlatılması, işlenmesi veya alınması gibi süreçlerdeki iyileştirmeleri kapsamaktadır (Harasim ve Klimontowicz, 2016: 88).

Günümüzde çoğu elektronik ve mobil ödeme aracı ve alışkanlığı, fiziksel öncüllerini veya alternatiflerini taklit etmektedir. Örneğin, internet bankacılığı aracılığıyla fatura ödemek, banka şubesinde fatura ödemeye benzemektedir. Temassız/temassız biletleme ve satış noktası ödeme teknolojileri olarak adlandırılan teknolojiler, tamamen elektronik veya mobil ödeme araçlarının ve alışkanlıklarının geliştirilmesine yol açabilecek, yani fiziksel alternatiflerin artık mevcut olmadığı çözüm örnekleridir. Tamamen elektronik ve mobil ödeme araçlarına dayanan bu yeni türlere dayalı ödeme alışkanlıklarının, şu ana kadar ödeme davranışları üzerinde pek bir etkisi olmamıştır (Dahlberg ve Öörni, 2006: 15).

#### **2.4.4. Ödeme Alışkanlıklarının Ölçülmesi ve Yönetilmesi**

Tüm ödeme yeniliklerinin doğru bir şekilde sınıflandırılması, çok çeşitli ve miktarda olmaları nedeniyle oldukça zordur. Perakende ödeme yeniliklerini belirlemek için iki büyük anket yapıldı. Dünya Bankası'nın 2010 yılında gerçekleştirdiği ödeme araç ve yöntemleri denetimine 101 merkez bankası katılmıştır. Elektronik para, mobil ve internet ödemeleri gibi yenilikçi ödeme araç ve ürünlerinin yanı sıra ön ödemeli kart hizmetleri ve süreç yenilikleri hakkında bilgi toplanması amaçlandı (Harasim ve Klimontowicz, 2016: 89).

Tüm farklı inovasyon türlerini yakalamak için, anket amacıyla yenilikçi ürünler; çeklere, geleneksel kredi ve banka kartlarına veya geleneksel doğrudan kredi ve bankamatik hizmetlerine dayanmayan ürünler olarak tanımlandı. Bu nedenle, ön ödemeli kartlar, karta dayalı elektronik para ürünleri ve cep telefonları ve mobil teknolojiler etrafında geliştirilenler de dahil olmak üzere diğer türdeki elektronik para ürünlerinin tümü, önceki tanımın kapsamına girecekti. Sonuç olarak ödeme yöntem ve niyetini etkileyen 173 yenilik tespit edilmiştir (Harasim ve Klimontowicz, 2016: 89).



### **3. VERİ VE YÖNTEM**

#### **3.1. Veri**

Literatürde nakitsiz toplum ve dijital para ile ilgili çalışmalar yapılmış olsa da, özellikle genel popülasyon içerisinde, tüketicilerin nakitsiz topluma yönelik görüşleri ve dijital para kullanım özellikleriyle, bunların arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bakımdan araştırma, literatürdeki alan çalışmaları arasında öne çıkmaktadır.

#### **3.2. Yöntem**

Devam eden başlıklarda, araştırmanın yöntemine ilişkin bilgilere yer verilerek amaç, evren ve örneklem, hipotezler, veri toplama araçları ve istatistik analiz yöntemleri verilmiştir.

##### **3.2.1. Araştırmanın Amacı**

Araştırmada günümüzde giderek kullanımı ve önemi artan dijital bankacılık başta olmak üzere, dijital para ile ilgili kullanım özellikleri, toplumun nakit para kullanımı ve nakitsiz alışverişe karşı bakış açıları arasındaki ilişkilerin saha verileri kullanılarak ortaya koyulması amaçlanmaktadır.

##### **3.2.2. Araştırmanın Modeli**

Araştırmada betimsel tarama modelinden ve ilişkisel tarama modelinden oluşan, karma modelden yararlanılacaktır (Karasar, 2014). Bu modelde araştırmacı ilk olarak söz konusu olgu için nitel ve nicel verileri toplamakta ve mevcut durumu betimlemektedir. Daha sonra, elde edilen değişkenler arasında ilişkisel istatistiki analizler yapılacaktır.

##### **3.2.3. Araştırma Hipotezleri**

Araştırmada aşağıdaki hipotezlere yanıt aranacaktır:

**H1:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleri, demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

**H2:** Katılımcıların dijital ödeme alışkanlıkları, demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

**H3:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleri, finansal özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

**H4:** Katılımcıların dijital ödeme alışkanlıkları, finansal özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

**H5:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleriyle demografik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

**H6:** Katılımcıların dijital ödeme alışkanlıklarıyla demografik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

**H7:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleriyle finansal özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

**H8:** Katılımcıların dijital ödeme alışkanlıklarıyla finansal özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

**H9:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleri üzerinde dijital ödeme alışkanlıklarının istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

#### **3.2.4. Evren ve Örneklem**

Cohen et al (2001) çalışmalarına göre, 1-5 milyon arasındaki evren için, %95 güven aralığı ve 0.05 anlamlılık düzeyinde, 383 ve üzeri katılımcı, basit tesadüfi örneklem temsilinde yeterlidir. Araştırmada bu rakam üzerine çıkılarak, evren olarak seçilen İstanbul Anadolu yakasında, tüketim hayatı içerisindeki bireylerin yeterli düzeyde temsil etmesi planlanmaktadır.

### **3.2.5. Veri Toplama Aracı**

Araştırmada veri toplama aracı olarak demografik bilgi formu, finansal özellikler, nakitsiz toplum ölçeği ve ödeme alışkanlıkları ölçeği kullanılacaktır (Ek 1). Demografik bilgi formunda cinsiyet, yaş, eğitim, çalışma durumu ve aylık gelir sorgulanmaktadır. Finansal özellikler kısmında finansal bilgi düzeyi, ödeme alışkanlıkları, düzenli yatırım yapma, yatırım türü, yatırımcı profili ve yatırım vadesi sorgulanmaktadır.

#### **Nakitsiz Toplum Ölçeği**

Nakitsiz toplum özelliğini beşli likert tipi 14 maddeden ölçen ölçek, tek boyutlu ve pozitif maddeler içermektedir. Ölçek Çevik ve Doğrukök, (2021) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılığı için ölçülen Cronbach Alpha değeri 0.90 olarak rapor edilmiştir.

#### **Ödeme Alışkanlıkları Ölçeği**

Ödeme alışkanlıklarını beşli likert tipi 16 maddede ölçen ölçek, toplam dört boyut içermektedir. Bunlar algılanan kullanışlılık, algılanan güvenlik, algılanan maliyet ve kullanım niyeti boyutlarıdır. Topgöçuoğlu, (2019) tarafından geliştirilmiş olan ölçekte alınan yüksek puanlar, yüksek algıyı göstermektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı için ölçülen Cronbach Alpha değeri “Algılanan kullanışlılık” için 0.899, “Algılanan güvenlik” için 0.754, “Algılanan maliyet” için 0.768 ve “Kullanım niyeti” için 0.890 olarak bulunmuş, tüm ölçek için 0.901 olarak rapor edilmiştir.

### **3.2.6. Verilerin Analizi ve İstatistik Yöntem**

Ölçeğin güvenilirliği için Cronbach Alpha değerlerine bakılacaktır. Nominal ve ordinal veriler frekans analiziyle, ölçek puanları ortalama ve standart sapma değerleriyle tanımlanacaktır. Kolmogorov smirnov testi ile normallik analizi yapılacaktır. Normal dağılan parametrelerin farkı için t-testi ve ANOVA, normal dağılıma uymayan değişkenlerin farkı için Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılacaktır. Korelasyon için Pearson ve Spearman korelasyonları kullanılacaktır. Analizler SPSS 25.0 programında yapılacaktır.

## 4. BULGULAR

### 4.1. Demografik Özellikler

Katılımcıların demografik özelliklere göre dağılımı Tablo 4.1’de verilmiştir.

**Tablo 4.1.** Katılımcıların demografik özelliklere göre dağılımı

|                |                          | n   | %     |
|----------------|--------------------------|-----|-------|
| Cinsiyet       | Erkek                    | 216 | 56.1% |
|                | Kadın                    | 169 | 43.9% |
| Yaş            | 18 ve altı               | 33  | 8.6%  |
|                | 19-25 arası              | 55  | 14.3% |
|                | 26-35 arası              | 117 | 30.4% |
|                | 36-45 arası              | 87  | 22.6% |
|                | 46-55 arası              | 58  | 15.1% |
|                | 56-65 arası              | 24  | 6.2%  |
|                | 65 ve üzeri              | 11  | 2.9%  |
| Eğitim         | Lisans                   | 181 | 47.0% |
|                | Lisansüstü               | 87  | 22.6% |
|                | Lise                     | 61  | 15.8% |
|                | Ön Lisans                | 56  | 14.5% |
| Çalışma durumu | Çalışmıyor               | 38  | 9.9%  |
|                | Emekli                   | 18  | 4.7%  |
|                | İşyeri sahibi            | 22  | 5.7%  |
|                | Kamu                     | 90  | 23.4% |
|                | Öğrenci                  | 55  | 14.4% |
|                | Özel sektör              | 162 | 42.1% |
| Aylık gelir    | 17.000 TL ve altında     | 80  | 20.8% |
|                | 17.001-37.000 TL arası   | 61  | 15.8% |
|                | 37.001-47.000 TL arası   | 75  | 19.5% |
|                | 47.001-57.000 TL arası   | 64  | 16.6% |
|                | 57.001 - 67.000 TL arası | 34  | 8.8%  |
|                | 67.001 TL ve üzeri       | 71  | 18.4% |
| Medeni durum   | Bekâr                    | 177 | 46.0% |
|                | Evli                     | 208 | 54.0% |

Tablo 4.1’e göre katılımcıların %56.1’i erkek ve %43.9’u kadındır. Katılımcıların %8.6’sı 18 ve altı, %14.3’ü 19-25 arası, %30.4’ü 26-35 arası, %22.6’sı 36-45 arası, %15.1’i 46-55 arası, %6.2’si 56-65 arası ve %2.9’u 65 ve üzeri yaşa sahiptir. Katılımcıların %47.0’si lisans, %22.6’sı lisansüstü, %15.8’i lise ve %14.5’i ön lisans düzeyinde eğitime sahiptir. Katılımcıların %9.9’u çalışmıyor olup, %4.7’si emekli, %5.7’si işyeri sahibi, %23.4’ü kamu çalışanı, %14.4’ü öğrenci ve %42.1’i özel sektör çalışanıdır. Aylık gelire göre %20.8’i 17.000 TL ve altında, %15.8’i 17.001-37.000 TL arasında, %19.5’i 37.001-47.000 TL

arasında, %16.6'sı 47.001-57.000 TL arasında, %8.8'i 57.001-67.000 TL arasında, %18.4'ü 67.001 TL ve üzerinde gelire sahiptir. Katılımcıların %46.0'sı bekar ve %54.0'ü evlidir.

#### 4.2. Finansal Özellikler

Katılımcıların finansal özelliklerine göre dağılımları Tablo 4.2'de verilmiştir.

**Tablo 4.2.** Katılımcıların finansal özelliklerine göre dağılımları

|                       |                            | n   | %     |
|-----------------------|----------------------------|-----|-------|
| Finansal bilgi düzeyi | Düşük                      | 61  | 15.8% |
|                       | İleri                      | 59  | 15.3% |
|                       | Orta                       | 265 | 68.8% |
| Ödeme türü            | Ağırlıklı olarak kart      | 215 | 55.8% |
|                       | Ağırlıklı olarak nakit     | 18  | 4.7%  |
|                       | Hep kart                   | 28  | 7.3%  |
|                       | Hep nakit                  | 13  | 3.4%  |
|                       | Kart ve nakit dengeli      | 111 | 28.8% |
| Düzenli yatırım       | Evet                       | 209 | 54.3% |
|                       | Hayır                      | 176 | 45.7% |
| Yatırımcı profili     | Düşük riskli, az risk alan | 139 | 36.1% |
|                       | Orta düzeyde risk alan     | 214 | 55.6% |
|                       | Yüksek risk alan           | 32  | 8.3%  |
| Yatırım vadesi        | Duruma göre değişken       | 102 | 26.5% |
|                       | Kısa vadeli                | 33  | 8.6%  |
|                       | Orta vadeli                | 106 | 27.5% |
|                       | Uzun vadeli                | 144 | 37.4% |
| Dijital okuryazarlık  | Az                         | 72  | 18.7% |
|                       | Orta düzeyde               | 230 | 59.7% |
|                       | İleri düzeyde              | 83  | 21.6% |
| Online hakimiyet      | Az                         | 45  | 11.7% |
|                       | Orta düzeyde               | 203 | 52.7% |
|                       | İleri düzeyde              | 137 | 35.6% |

Tablo 4.2'de görüleceği gibi katılımcıların %15.8'i finansal bilgi düzeylerini düşük, %68.8'i orta ve %15.3'ü ileri olarak bildirmişlerdir. Katılımcıların %55.8'i ödemelerinde ağırlıklı olarak kart, %4.7'si ağırlıklı olarak nakit, %7.3'ü hep kart, %3.4'ü hep nakit, %28.8'i kart ve nakit dengeli kullandıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların %54.3'ü düzenli yatırım yaptıklarını, %45.7'si düzenli yatırım yapmadıklarını ifade etmişlerdir. Yatırımcı profili olarak katılımcıların %36.1'i düşük riskli, %55.6'sı orta düzeyde riskli, %8.3'ü ise yüksek risk alan yatırımcı olduklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların %26.5'i değişken, %8.6'sı kısa vadeli, %27.5'i orta vadeli, %37.4'ü uzun vadeli yatırım yaptıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların dijital okuryazarlık düzeyleri %18.7 az, %21.6 orta ve %21.6 ileri düzeydedir. Online hakimiyet oranı ise %11.7 az, %52.7 orta ve %35.6 ileri düzeydedir.

#### 4.3. Ölçek Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Nakitsiz Toplum Ölçeği maddelerinin yapı geçerliliği için yapılan Temel Bileşenler analizi (Faktör Analizi) sonuçları Tablo 4.3'te verilmiştir.

**Tablo 4.3.** Nakitsiz Toplum Ölçeği maddelerinin yapı geçerliliği için yapılan Temel Bileşenler analizi (Faktör Analizi) sonuçları

|                                   | Faktör |
|-----------------------------------|--------|
|                                   | 1      |
| NTÖ 1                             | ,764   |
| NTÖ 2                             | -,186  |
| NTÖ 3                             | ,598   |
| NTÖ 4                             | ,655   |
| NTÖ 5                             | ,641   |
| NTÖ 6                             | ,794   |
| NTÖ 7                             | ,798   |
| NTÖ 8                             | -,212  |
| NTÖ 9                             | ,769   |
| NTÖ 10                            | ,843   |
| NTÖ 11                            | ,830   |
| NTÖ 12                            | ,781   |
| NTÖ 13                            | ,818   |
| NTÖ 14                            | ,771   |
| KMO: 0.928; Toplam varyans:49.948 |        |

Faktör analizi sonuçlarına göre ölçeğin KMO değeri 0.928 olup, ölçeğin örnekleme faktör analizi için yeterlidir. Ölçek toplam varyansın %49.948'ini açıklamaktadır. Ölçekte 2 ve 8. maddelerin faktör yükleri düşük olup, değerlendirme dışı kalmıştır.

Dijital Ödeme Alışkanlıkları Ölçeği maddelerinin yapı geçerliliği için yapılan Temel Bileşenler analizi (Faktör Analizi) sonuçları Tablo 4.4'te verilmiştir.

**Tablo 4.4.** Dijital Ödeme Alışkanlıkları Ölçeği maddelerinin yapı geçerliliği için yapılan Temel Bileşenler analizi (Faktör Analizi) sonuçları

|                                   | Faktör |      |      |      |
|-----------------------------------|--------|------|------|------|
|                                   | 1      | 2    | 3    | 4    |
| ÖAÖ 1                             | ,874   |      |      |      |
| ÖAÖ 2                             | ,857   |      |      |      |
| ÖAÖ 3                             | ,746   |      |      |      |
| ÖAÖ 4                             | ,748   |      |      |      |
| ÖAÖ 5                             | ,473   |      |      |      |
| ÖAÖ 6                             | ,162   |      |      |      |
| ÖAÖ 7                             | ,791   |      |      |      |
| ÖAÖ 8                             | ,751   |      |      |      |
| ÖAÖ 9                             |        | ,557 |      |      |
| ÖAÖ 10                            |        | ,837 |      |      |
| ÖAÖ 11                            |        | ,687 |      |      |
| ÖAÖ 12                            |        |      | ,860 |      |
| ÖAÖ 13                            |        |      | ,834 |      |
| ÖAÖ 14                            |        |      |      | ,515 |
| ÖAÖ 15                            |        |      |      | ,666 |
| ÖAÖ 16                            |        |      |      | ,663 |
| KMO:0.919; Toplam varyans: 72.329 |        |      |      |      |

Faktör analizi sonuçlarına göre ölçeğin KMO değeri 0.919 olup, ölçeğin örnekleme faktör analizi için yeterlidir. Ölçek toplam varyansın %72.329'unu açıklamaktadır.

Ölçeklerin güvenilirliği için yapılan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları Tablo 4.5'te verilmiştir.

**Tablo 4.5.** Ölçeklerin güvenilirliği için yapılan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları

| Ölçek                               | Madde sayısı | Cronbach Alpha |
|-------------------------------------|--------------|----------------|
| Nakitsiz Toplum Ölçeği              | 12           | 0.932          |
| Dijital Ödeme Alışkanlıkları Ölçeği | 16           | 0.924          |

Her bir ölçeğin iç tutarlılık değerleri için hesaplanan Cronbach Alpha katsayıları 0.60 değerinin üzerindedir.

#### 4.4. Hipotez Testleri

Hipotez testlerinden önce, her bir ölçeğin dağılımının standart normal dağılıma uygunluğu için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçları Tablo 4.6'da verilmiştir.

**Tablo 4.6.** Her bir ölçeğin dağılımının standart normal dağılıma uygunluğu için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçları

| Ölçek                               | Kolmogorov Smirnov Z | p     |
|-------------------------------------|----------------------|-------|
| Nakitsiz Toplum Ölçeği              | 0.140                | 0.000 |
| Dijital Ödeme Alışkanlıkları Ölçeği | 0.170                | 0.000 |

Araştırmanın ilk hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H1:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleri, demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.7'de verilmiştir.

**Tablo 4.7.** Demografik özelliklere göre nakitsiz toplum ölçeği puanları ve fark analizi sonuçları

|              |                        | NTÖ          |                | Test değeri | p değeri           |
|--------------|------------------------|--------------|----------------|-------------|--------------------|
|              |                        | Ortalama     | Standard Sapma |             |                    |
| Cinsiyet     | Kadın                  | <b>28.80</b> | <b>9.86</b>    | 16261.000   | 0.066 <sup>a</sup> |
|              | Erkek                  | 27.54        | 10.74          |             |                    |
| Yaş          | 18 ve altı             | <b>35.45</b> | <b>11.94</b>   | 20.377      | 0.002 <sup>b</sup> |
|              | 19-25 arası            | 29.11        | 10.19          |             |                    |
|              | 26-35 arası            | 26.43        | 9.26           |             |                    |
|              | 36-45 arası            | 28.40        | 10.16          |             |                    |
|              | 46-55 arası            | 25.59        | 9.13           |             |                    |
|              | 56-65 arası            | 27.83        | 11.75          |             |                    |
|              | 65 ve üzeri            | 30.00        | 13.34          |             |                    |
| Eğitim       | Lise                   | <b>35.67</b> | <b>12.14</b>   | 30.672      | 0.000 <sup>b</sup> |
|              | Ön lisans              | 26.79        | 9.76           |             |                    |
|              | Lisans                 | 27.03        | 9.34           |             |                    |
|              | Lisansüstü             | 25.84        | 9.19           |             |                    |
| Gelir        | 17.000 TL ve altında   | <b>32.11</b> | <b>10.58</b>   | 28.685      | 0.000 <sup>b</sup> |
|              | 17.001-37.000 TL arası | 29.97        | 11.70          |             |                    |
|              | 37.001-47.000 TL arası | 28.00        | 10.02          |             |                    |
|              | 47.001-57.000 TL arası | 23.77        | 7.71           |             |                    |
|              | 57.001-67.000 TL arası | 26.44        | 10.33          |             |                    |
|              | 67.001 ve üzeri        | 26.75        | 9.70           |             |                    |
| Medeni durum | Bekar                  | <b>29.99</b> | <b>10.70</b>   | 14540.500   | 0.000 <sup>a</sup> |
|              | Evli                   | 26.48        | 9.82           |             |                    |

a. Mann Whitney U Testi, b. Kruskal Wallis Testi.

Nakitsiz toplum ölçeği puanı kadınlarda, 18 ve altında yaşa sahip olanlarda, lise mezunlarında, 17.000 TL ve altında gelire sahip olanlarda, bekar olanlarda daha yüksek düzeydedir. Fark analizi sonuçlarına göre ise nakitsiz toplum özelliği puanları yaş, eğitim, gelir ve medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0.05$ ). Toplam bakılan beş demografik özellikten dördünde fark anlamlı olduğundan, araştırmanın **H1** hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın ikinci hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H2:** Katılımcıların dijital ödeme alışkanlıkları, demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.8’de verilmiştir.

**Tablo 4.8.** Demografik özelliklere göre dijital ölçeği puanları ve fark analizi sonuçları

|              |                        | Dijital ÖA   |                | Test değeri | p değeri           |
|--------------|------------------------|--------------|----------------|-------------|--------------------|
|              |                        | Ortalama     | Standard Sapma |             |                    |
| Cinsiyet     | Kadın                  | 58.04        | 11.98          | 17561.500   | 0.523 <sup>a</sup> |
|              | Erkek                  | <b>58.11</b> | <b>12.63</b>   |             |                    |
| Yaş          | 18 ve altı             | 58.00        | 8.72           | 12.340      | 0.055 <sup>b</sup> |
|              | 19-25 arası            | 54.76        | 12.97          |             |                    |
|              | 26-35 arası            | 56.89        | 13.52          |             |                    |
|              | 36-45 arası            | 59.74        | 12.07          |             |                    |
|              | 46-55 arası            | <b>60.53</b> | <b>11.26</b>   |             |                    |
|              | 56-65 arası            | 59.62        | 12.04          |             |                    |
|              | 65 ve üzeri            | 58.09        | 10.89          |             |                    |
| Eğitim       | Lise                   | 51.87        | 13.39          | 27.097      | 0.000 <sup>b</sup> |
|              | Ön lisans              | <b>62.75</b> | <b>10.23</b>   |             |                    |
|              | Lisans                 | 58.71        | 11.78          |             |                    |
|              | Lisansüstü             | 58.11        | 12.43          |             |                    |
| Gelir        | 17.000 TL ve altında   | 56.36        | 11.01          | 20.004      | 0.001 <sup>b</sup> |
|              | 17.001-37.000 TL arası | 53.49        | 14.95          |             |                    |
|              | 37.001-47.000 TL arası | 58.24        | 12.02          |             |                    |
|              | 47.001-57.000 TL arası | <b>62.00</b> | <b>10.12</b>   |             |                    |
|              | 57.001-67.000 TL arası | 60.24        | 12.53          |             |                    |
|              | 67.001 ve üzeri        | 59.21        | 12.16          |             |                    |
| Medeni durum | Bekar                  | 57.70        | 12.52          | 17419.000   | 0.363 <sup>b</sup> |
|              | Evli                   | <b>58.40</b> | <b>12.19</b>   |             |                    |

a. Mann Whitney U Testi, b. Kruskal Wallis Testi.

Dijital ödeme alışkanlıkları erkeklerde, 46-55 arası yaşa sahip olanlarda, ön lisans mezunlarında, 47.001-57.000 TL arasında gelire sahip olanlarda ve evlilerde daha yüksektir. Fark analizi sonuçlarına göre dijital ödeme alışkanlıkları puanları eğitim ve gelire göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0.05$ ). Toplam beş demografik özellikten ikisinde farklar anlamlı olduğu için, araştırmanın **H2** hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın üçüncü hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H3:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleri, finansal özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.9’da verilmiştir.

**Tablo 4.9.** Finansal özelliklere göre nakitsiz toplum ölçeği puanları ve fark analizi sonuçları

|                      |                       | NTÖ          |                | Test değeri | p değeri           |
|----------------------|-----------------------|--------------|----------------|-------------|--------------------|
|                      |                       | Ortalama     | Standard Sapma |             |                    |
| Finansal bilgi       | Düşük                 | <b>30.82</b> | <b>11.41</b>   | 6.950       | 0.031 <sup>a</sup> |
|                      | Orta                  | 27.98        | 10.20          |             |                    |
|                      | İleri                 | 25.80        | 9.50           |             |                    |
| Ödeme tercih         | Ağırlıklı kart        | 24.56        | 7.77           | 110.971     | 0.000 <sup>a</sup> |
|                      | Ağırlıklı nakit       | 36.78        | 8.39           |             |                    |
|                      | Hep kart              | 20.21        | 6.78           |             |                    |
|                      | Hep nakit             | <b>46.85</b> | <b>12.04</b>   |             |                    |
|                      | Kart ve nakit dengeli | 33.32        | 9.91           |             |                    |
| Düzenli yatırım      | Hayır                 | <b>29.98</b> | <b>10.75</b>   | 14518.000   | 0.000 <sup>b</sup> |
|                      | Evet                  | 26.51        | 9.78           |             |                    |
| Yatırımcı profili    | Düşük                 | <b>30.17</b> | <b>10.51</b>   | 12.569      | 0.002 <sup>a</sup> |
|                      | Orta                  | 27.12        | 9.99           |             |                    |
|                      | Yüksek                | 25.63        | 11.07          |             |                    |
| Dijital okuryazarlık | Düşük                 | <b>32.65</b> | <b>11.72</b>   | 16.917      | 0.000 <sup>a</sup> |
|                      | Orta                  | 27.25        | 9.54           |             |                    |
|                      | İleri                 | 26.48        | 10.36          |             |                    |
| Online hakimiyet     | Düşük                 | <b>37.11</b> | <b>12.49</b>   | 28.755      | 0.000 <sup>a</sup> |
|                      | Orta                  | 27.03        | 8.91           |             |                    |
|                      | İleri                 | 26.70        | 10.23          |             |                    |

a. Kruskal Wallis Testi, b. Mann Whitney U Testi.

Nakitsiz toplum ölçeği puanı finansal bilgisi düşük olanlarda, hep nakit kullananlarda, düzenli yatırım yapmayanlarda, düşük yatırımcı profili olanlarda, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeyi düşük olanlarda daha yüksek düzeydedir. Fark analizi sonuçlarına göre ise nakitsiz toplum ölçeği puanı finansal bilgi, ödeme tercihi, düzenli yatırım, yatırımcı profili, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeylerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır ( $p < 0.05$ ). Bakılan tüm finansal özelliklere göre nakitsiz toplum ölçeği puanları arasındaki farklar anlamlı olduğundan, araştırmanın **H3** hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın dördüncü hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H4:** Katılımcıların dijital ödeme alışkanlıkları, finansal özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.10’da verilmiştir.

**Tablo 4.10.** Finansal özelliklere göre nakitsiz açık toplum ödeme alışkanlıkları ölçeği puanları ve fark analizi sonuçları

|                      |                       | Dijital ÖAÖ  |                | Test değeri | p değeri           |
|----------------------|-----------------------|--------------|----------------|-------------|--------------------|
|                      |                       | Ortalama     | Standard Sapma |             |                    |
| Finansal bilgi       | Düşük                 | 54.25        | 12.15          | 13.916      | 0.001 <sup>a</sup> |
|                      | Orta                  | 58.57        | 12.24          |             |                    |
|                      | İleri                 | <b>59.85</b> | <b>12.37</b>   |             |                    |
| Ödeme tercih         | Ağırlıklı kart        | <b>60.92</b> | <b>10.02</b>   | 31.523      | 0.000 <sup>a</sup> |
|                      | Ağırlıklı nakit       | 55.89        | 12.24          |             |                    |
|                      | Hep kart              | 56.79        | 14.04          |             |                    |
|                      | Hep nakit             | 42.23        | 12.65          |             |                    |
|                      | Kart ve nakit dengeli | 55.11        | 13.82          |             |                    |
| Düzenli yatırım      | Hayır                 | 55.09        | 13.24          | 13397.000   | 0.000 <sup>b</sup> |
|                      | Evet                  | <b>60.59</b> | <b>10.93</b>   |             |                    |
| Yatırımcı profili    | Düşük                 | 53.28        | 13.27          | 42.935      | 0.000 <sup>a</sup> |
|                      | Orta                  | 60.35        | 10.84          |             |                    |
|                      | Yüksek                | <b>63.72</b> | <b>11.04</b>   |             |                    |
| Dijital okuryazarlık | Düşük                 | 50.49        | 14.45          | 34.273      | 0.000 <sup>a</sup> |
|                      | Orta                  | 59.24        | 11.26          |             |                    |
|                      | İleri                 | <b>61.45</b> | <b>10.57</b>   |             |                    |
| Online hakimiyet     | Düşük                 | 50.22        | 12.46          | 28.244      | 0.000 <sup>a</sup> |
|                      | Orta                  | 58.19        | 12.08          |             |                    |
|                      | İleri                 | <b>60.49</b> | <b>11.68</b>   |             |                    |

a. Kruskal Wallis Testi, b. Mann Whitney U Testi.

Dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı finansal bilgisi ileri olanlarda, ağırlıklı kart kullananlarda, düzenli yatırım yapanlarda, yüksek yatırımcı profili olanlarda, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeyi ileri olanlarda daha yüksek düzeydedir. Fark analizi sonuçlarına göre ise dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı finansal bilgi, ödeme tercihi, düzenli yatırım, yatırımcı profili, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeylerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır ( $p < 0.05$ ). Bakılan tüm finansal özelliklere göre dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanları arasındaki farklar anlamlı olduğundan, araştırmanın **H4** hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın beşinci hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H5:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleriyle demografik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.11’de verilmiştir.

**Tablo 4.11.** Demografik özellikler ile nakitsiz toplum ölçeği puanı arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları

| NTÖ          | r        | p     |
|--------------|----------|-------|
| Cinsiyet     | -0.094   | 0.065 |
| Yaş          | -0.143** | 0.005 |
| Eğitim       | -0.215** | 0.000 |
| Gelir        | -0.225** | 0.000 |
| Medeni durum | -0.182** | 0.000 |

\*\*p<0.01

Nakitsiz toplum ölçeği puanıyla yaş ( $r=-0.143$ ;  $p<0.01$ ), eğitim ( $r=-0.215$ ;  $p<0.01$ ), gelir ( $r=-0.225$ ;  $p<0.01$ ) ve medeni durum ( $r=-0.182$ ;  $p<0.01$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde ilişki vardır. Bakılan beş demografik özellikten dördünde de ilişki anlamlı olduğundan, araştırmanın **H5** hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın altıncı hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H6:** Katılımcıların dijital ödeme alışkanlıklarıyla demografik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.12’de verilmiştir.

**Tablo 4.12.** Demografik özellikler ile dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları

| Dijital ÖAÖ  | r       | p     |
|--------------|---------|-------|
| Cinsiyet     | 0.033   | 0.524 |
| Yaş          | 0.155** | 0.002 |
| Eğitim       | 0.063   | 0.217 |
| Gelir        | 0.181** | 0.000 |
| Medeni durum | 0.046   | 0.363 |

\*\*p<0.01

Dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanıyla yaş ( $r=0.155$ ;  $p<0.01$ ) ve gelir ( $r=0.181$ ;  $p<0.01$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde ilişki vardır. Bakılan beş demografik özellikten ikisinde de ilişki anlamlı olduğundan, araştırmanın **H6** hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın yedinci hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H7:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleriyle finansal özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.13'te verilmiştir.

**Tablo 4.13.** Finansal özellikler ile nakitsiz toplum ölçeği puanı arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları

| NTÖ                  | r        | p     |
|----------------------|----------|-------|
| Finansal bilgi       | -0.134** | 0.009 |
| Ödeme tercih         | 0.387**  | 0.000 |
| Düzenli yatırım      | -0.182** | 0.000 |
| Yatırımcı profili    | -0.181** | 0.000 |
| Dijital okuryazarlık | -0.183** | 0.000 |
| Online hakimiyet     | -0.205** | 0.000 |

Nakitsiz toplum ölçeği puanıyla finansal bilgi ( $r=-0.134$ ;  $p<0.01$ ), ödeme tercihi ( $r=0.387$ ;  $p<0.01$ ), düzenli yatırım ( $r=-0.182$ ;  $p<0.01$ ), yatırımcı profili ( $r=-0.181$ ;  $p<0.01$ ), dijital okuryazarlık ( $r=-0.183$ ;  $p<0.01$ ) ve online hakimiyet ( $r=-0.205$ ;  $p<0.01$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. Bu ilişkilerden ödeme tercihi ile pozitif yönde, diğerleri ile negatif yönde etkileşim söz konusudur. Bakılan tüm finansal özelliklere göre ilişkiler anlamlı olduğundan, araştırmanın **H7** hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın sekizinci hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H8:** Katılımcıların dijital ödeme alışkanlıklarıyla finansal özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.14'te verilmiştir.

**Tablo 4.14.** Finansal özellikler ile dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları

| Dijital ÖAÖ          | r        | p     |
|----------------------|----------|-------|
| Finansal bilgi       | 0.180**  | 0.000 |
| Ödeme tercih         | -0.223** | 0.000 |
| Düzenli yatırım      | 0.235**  | 0.000 |
| Yatırımcı profili    | 0.334**  | 0.000 |
| Dijital okuryazarlık | 0.276**  | 0.000 |
| Online hakimiyet     | 0.236**  | 0.000 |

Dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanıyla finansal bilgi ( $r=0.180$ ;  $p<0.01$ ), ödeme tercihi ( $r=-0.223$ ;  $p<0.01$ ), düzenli yatırım ( $r=0.235$ ;  $p<0.01$ ), yatırımcı profili ( $r=0.334$ ;  $p<0.01$ ), dijital okuryazarlık ( $r=0.276$ ;  $p<0.01$ ) ve online hakimiyet ( $r=0.236$ ;  $p<0.01$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. Bu ilişkilerden ödeme tercihi ile negatif yönde, diğerleri ile pozitif yönde etkileşim söz konusudur. Bakılan tüm finansal özelliklere göre ilişkiler anlamlı olduğundan, araştırmanın **H8** hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın dokuzuncu hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H9:** Katılımcıların nakitsiz toplum düzeyleri üzerinde dijital ödeme alışkanlıklarının istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

Hipotezin testi için yapılan analiz sonuçları Tablo 4.15’de verilmiştir.

**Tablo 4.15.** Dijital ödeme alışkanlıklarının nakitsiz toplum üzerindeki etkilerine yönelik yapılan Genelleştirilmiş Lineer Model analizi sonuçları

| Parametreler                         | B       | Std. Hata | 95% Wald Güven Aralığı |         | Hypothesis Test     |    |       |
|--------------------------------------|---------|-----------|------------------------|---------|---------------------|----|-------|
|                                      |         |           | Min                    | Maks.   | Wald X <sup>2</sup> | df | p     |
| (Kesişim)                            | 40.007  | 2.4665    | 35.173                 | 44.841  | 263.103             | 1  | 0.000 |
| Açık bankacılık ödeme alışkanlıkları | -0.205  | 0.0415    | -0.287                 | -0.124  | 24.381              | 1  | 0.000 |
| (Ölçüm)                              | 100.827 | 7.2671    | 87.544                 | 116.125 |                     |    |       |

Dijital ödeme alışkanlıklarının nakitsiz toplum üzerindeki etkilerine yönelik yapılan Genelleştirilmiş Lineer Model analizi sonuçlarına göre dijital ödeme alışkanlıkları, nakitsiz toplum puanı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir ( $B=-0.205$ ;  $p<0.01$ ). Bu nedenle, araştırmanın **H9** hipotezi kabul edilmiştir.

## 5. TARTIŞMA

Bu araştırmada, dijital para ile ilgili kullanım özellikleri, toplumun nakit para kullanımı ve nakitsiz alışverişe karşı bakış açıları arasındaki ilişkilerin saha verileri kullanılarak ortaya koyulması amaçlanmış ve bu kapsamda İstanbul Anadolu yakasında, 388 katılımcı üzerinde demografik bilgi formu, finansal özellikler, nakitsiz toplum ölçeği ve ödeme alışkanlıkları ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlar, nakitsiz toplum ile dijital ödeme ve açık bankacılığın arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde ilişki olduğunu, nakitsiz toplumu teşvik etmede dijital ödeme alışkanlıklarının en önemli faktör olduğunu ortaya koymuştur.

Literatürde nakitsiz toplum üzerine yapılan araştırmalar her ne kadar genel bir demografik özelliği işaret etmese de, genel olarak gençlerde nakitsiz toplum eğilimi daha fazla olup, yüksek gelir grubunda nakitsiz toplum eğilimi daha yüksektir (Hidayah vd, 2023; Ispriyahadi vd, 2022; Rahadi vd, 2022; Lai ve Liew, 2021; Yılmaz ve Öngel, 2021; Priyananda vd, 2020; Rochemont, 2020; Taskinsoy, 2020). Bu araştırmada elde edilen sonuçlar da literatür ile uyumlu olup, nakitsiz toplum ölçeği puanı kadınlarda, 18 ve altında yaşa sahip olanlarda, lise mezunlarında, 17.000 TL ve altında gelire sahip olanlarda, bekar olanlarda daha yüksek düzeydedir. Nakitsiz toplum özelliği puanları yaş, eğitim, gelir ve medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0.05$ ). Yüksek nakitsiz toplum puanı, nakit para kullanım eğilimini gösterdiğinden, araştırma sonuçları literatür ile uyumludur.

Açık bankacılık ile ilgili çalışmalarda da, genel olarak belli bir demografik yapı söz konusu olmasa da, genç ve yüksek gelire sahip, finansal bilgisi ve geliri yüksek bireylerde dijital ödeme yöntemleri daha yüksektir (Babina vd, 2024; Xie ve 2024; Mutambik, 2023; Briones de Araluze ve Cassinello Plaza, 2022; Laplante ve Kshetri, 2021; Plaitakis ve Staschen, 2020; Brodsky ve Oakes, 2017). Bu araştırmada elde edilen sonuçlara göre açık bankacılık kullanma alışkanlıkları erkeklerde, 46-55 arası yaşa sahip olanlarda, ön lisans mezunlarında, 47.001-57.000 TL arasında gelire sahip olanlarda ve evlilerde daha yüksektir. Dijital ödeme alışkanlıkları puanları eğitim ve gelire göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0.05$ ). Yine bu bakımdan da elde edilen sonuçlar, literatür ile uyumludur (Babina vd, 2024; Xie ve 2024; Mutambik, 2023; Briones de Araluze ve Cassinello Plaza, 2022; Laplante

ve Kshetri, 2021; Plaitakis ve Staschen, 2020; Brodsky ve Oakes, 2017). Korelasyon analizinde de, dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanıyla yaş ( $r=0.155$ ) ve gelir ( $r=0.181$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde ilişki vardır.

Nakitsiz toplum her şeyden önce, bir finansal kriter ayrımıdır. Ya da diğer ifadeyle nakitsiz toplum, toplumdaki finansal değişikliklere işaret etmektedir. Bundan ötürü, bireylerin finansal özellikleri ile nakitsiz toplum arasında doğrudan ilişki olduğu ifade edilebilir (Hidayah vd, 2023; Rahadi vd, 2022; Yadnya, 2022; Adiani vd, 2021; Lai ve Liew, 2021; Yılmaz ve Öngel, 2021; Priyandana vd, 2020; Rochemont, 2020; Özer vd, 2019). Bu araştırmada elde edilen sonuçlara göre nakitsiz toplum ölçeği puanı finansal bilgisi düşük olanlarda, hep nakit kullananlarda, düzenli yatırım yapmayanlarda, düşük yatırımcı profili olanlarda, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeyi düşük olanlarda daha yüksek düzeydedir. Nakitsiz toplum ölçeği puanı finansal bilgi, ödeme tercihi, düzenli yatırım, yatırımcı profili, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeylerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır ( $p<0.05$ ). Korelasyon analizinde de, nakitsiz toplum ölçeği puanıyla yaş ( $r=-0.143$ ;  $p<0.01$ ), eğitim ( $r=-0.215$ ), gelir ( $r=-0.225$ ) ve medeni durum ( $r=-0.182$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde ilişki vardır. Elde edilen bu sonuçlar, literatür ile uyumludur (Hidayah vd, 2023; Rahadi vd, 2022; Yadnya, 2022; Adiani vd, 2021; Lai ve Liew, 2021; Yılmaz ve Öngel, 2021; Priyandana vd, 2020; Rochemont, 2020; Özer vd, 2019). Nakitsiz toplum ölçeği puanıyla finansal bilgi ( $r=-0.134$ ), ödeme tercihi ( $r=0.387$ ), düzenli yatırım ( $r=-0.182$ ), yatırımcı profili ( $r=-0.181$ ), dijital okuryazarlık ( $r=-0.183$ ) ve online hakimiyet ( $r=-0.205$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Açık banka ödeme alışkanlıkları bireylerin hem bankacılık sistemini hem de dijital kanalları kullanımlarıyla ilişkilidir. Bundan ötürü, genel olarak finansal bilgisi yüksek olanlarda yüksek olması beklenmektedir (Babina vd, 2024; Xie ve 2024; Mutambik, 2023; Briones de Araluz ve Cassinello Plaza, 2022; Laplante ve Kshetri, 2021; Leong, 2020; Plaitakis ve Staschen, 2020; Grozman vd, 2018; Brodsky ve Oakes, 2017; Dahlberg ve Öörni, 2006). Bu araştırmada elde edilen sonuçlara göre dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı finansal bilgisi ileri olanlarda, ağırlıklı kart kullananlarda, düzenli yatırım yapanlarda, yüksek yatırımcı profili olanlarda, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeyi ileri olanlarda daha yüksek düzeydedir. Dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı finansal bilgi, ödeme tercihi, düzenli yatırım, yatırımcı profili, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeylerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır ( $p<0.05$ ). Dijital ödeme alışkanlıkları

ölçeği puanıyla finansal bilgi ( $r=0.180$ ), ödeme tercihi ( $r=-0.223$ ), düzenli yatırım ( $r=0.235$ ), yatırımcı profili ( $r=0.334$ ), dijital okuryazarlık ( $r=0.276$ ) ve online hakimiyet ( $r=0.236$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. Dijital ödeme alışkanlıklarının nakitsiz toplum üzerindeki etkilerine yönelik yapılan Genelleştirilmiş Lineer Model analizi sonuçlarına göre dijital ödeme alışkanlıkları, nakitsiz toplum puanı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir ( $B=-0.205$ ;  $p<0.01$ ).



## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Devam eden başlıklarda, araştırmada elde edilen verilerin analizi ve bulgulara göre araştırmada ortaya çıkan sonuçlar ve bunlara bağlı olarak yapılan önerilere yer verilmiştir.

### 6.1. Sonuç

Araştırmada elde edilen sonuçları aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

- Nakitsiz toplum ölçeği puanı kadınlarda, 18 ve altında yaşa sahip olanlarda, lise mezunlarında, 17.000 TL ve altında gelire sahip olanlarda, bekar olanlarda daha yüksek düzeydedir.
- Nakitsiz toplum özelliği puanları yaş, eğitim, gelir ve medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0.05$ ).
- Dijital ödeme alışkanlıkları erkeklerde, 46-55 arası yaşa sahip olanlarda, ön lisans mezunlarında, 47.001-57.000 TL arasında gelire sahip olanlarda ve evlilerde daha yüksektir.
- Dijital ödeme alışkanlıkları puanları eğitim ve gelire göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0.05$ ).
- Nakitsiz toplum ölçeği puanı finansal bilgisi düşük olanlarda, düzenli yatırım yapmayanlarda, düşük yatırımcı profili olanlarda, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeyi düşük olanlarda daha yüksek düzeydedir.
- Nakitsiz toplum ölçeği puanı finansal bilgi, ödeme tercihi, düzenli yatırım, yatırımcı profili, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeylerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır ( $p<0.05$ ).
- Dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanı finansal bilgisi ileri olanlarda, ağırlıklı kart kullananlarda, düzenli yatırım yapanlarda, yüksek yatırımcı profili olanlarda, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeyi ileri olanlarda daha yüksek düzeydedir.
- Açık bankacılık kullanımı ölçeği puanı finansal bilgi, ödeme tercihi, düzenli yatırım, yatırımcı profili, dijital okuryazarlık ve online hakimiyet düzeylerine göre anlamlı derecede farklılaşmaktadır ( $p<0.05$ ).

- Nakitsiz toplum ölçeği puanıyla yaş ( $r=-0.143$ ;  $p<0.01$ ), eğitim ( $r=-0.215$ ;  $p<0.01$ ), gelir ( $r=-0.225$ ;  $p<0.01$ ) ve medeni durum ( $r=-0.182$ ;  $p<0.01$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde ilişki vardır.
- Açık bankacılık kullanımı ölçeği puanıyla yaş ( $r=0.155$ ;  $p<0.01$ ) ve gelir ( $r=0.181$ ;  $p<0.01$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde ilişki vardır.
- Nakitsiz toplum ölçeği puanıyla finansal bilgi ( $r=-0.134$ ;  $p<0.01$ ), ödeme tercihi ( $r=0.387$ ;  $p<0.01$ ), düzenli yatırım ( $r=-0.182$ ;  $p<0.01$ ), yatırımcı profili ( $r=-0.181$ ;  $p<0.01$ ), dijital okuryazarlık ( $r=-0.183$ ;  $p<0.01$ ) ve online hakimiyet ( $r=-0.205$ ;  $p<0.01$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.
- Dijital ödeme alışkanlıkları ölçeği puanıyla finansal bilgi ( $r=0.180$ ;  $p<0.01$ ), ödeme tercihi ( $r=-0.223$ ;  $p<0.01$ ), düzenli yatırım ( $r=0.235$ ;  $p<0.01$ ), yatırımcı profili ( $r=0.334$ ;  $p<0.01$ ), dijital okuryazarlık ( $r=0.276$ ;  $p<0.01$ ) ve online hakimiyet ( $r=0.236$ ;  $p<0.01$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.
- Dijital ödeme alışkanlıklarının nakitsiz toplum üzerindeki etkilerine yönelik yapılan Genelleştirilmiş Lineer Model analizi sonuçlarına göre dijital ödeme alışkanlıkları, nakitsiz toplum puanı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir ( $B=-0.205$ ;  $p<0.01$ ).

## 6.2. Öneriler

Araştırmada elde edilen sonuçlara dayalı olarak aşağıdaki önerileri getirmek mümkündür:

- Araştırma farklı demografik yapılar üzerinde genişletilerek, çapraz kıyaslamalar yapılabilir.
- Dijital bankacılık bilgi ve uyum düzeyi ölçümüne yönelik ölçek ve anket çalışmaları yapılabilir.
- Açık bankacılığın alt alanlarına ve kavramlarına yönelik ileri araştırmalar yapılabilir.
- Finansal okuryazarlık ile dijital okuryazarlık düzeylerinin açık bankacılık işlemleri ve dijital ödemeler üzerine etkisine yönelik ileri çalışmalar yapılabilir.
- Bireylerin nakitsiz topluma geçiş sürecini desteklemek ve arttırmak için, bireylerin açık bankacılık ve dijital ödeme kanallarını kullanmalarını özendirecek eğitim ve içerikler hazırlanabilir.

## 7. KAYNAKÇA

- Aboubaker, E. S., & Mohamed, E. M. (2022). The Move towards Cashless Society: How to Improve Consumers' Use of Bank Cards in Retail Stores?. *Studies in Business and Economics*, 17(1), 24-40.
- Adiani, W., Aprianingsih, A., & Purwanegara, M. S. (2021). Cashless Society in Progress: capturing different generations' perspectives toward external influence in e-wallet usage. *Journal of Economics, Business, and Accountancy| Ventura*, 24(2), 205.
- Aminata, J., & Sjarif, G. E. (2020). Towards a cashless society in indonesia: The impact on economic growth and interest rate. *Indonesian Journal of Economics, Entrepreneurship, and Innovation*, 1(2), 62-68.
- Anaza, N. A., Bennett, D. H., Andonova, Y., & Anaza, E. (2022). DPS 2.0: on the road to a cashless society. *Marketing Letters*, 33(4), 693-704.
- Babina, T., Bahaj, S. A., Buchak, G., De Marco, F., Foulis, A. K., Gornall, W., ... & Yu, T. (2024). *Customer data access and Fintech entry: Early evidence from open banking* (No. w32089). National Bureau of Economic Research.
- Briones de Araluze, G. K., & Cassinello Plaza, N. (2022). Open banking: A bibliometric analysis-driven definition. *PloS one*, 17(10), e0275496.
- Brodsky, L., & Oakes, L. (2017). Data sharing and open banking. *McKinsey & Company*, 1105.
- Dahlberg, T. (2008). Understanding Changes in Consumer Payment Habits-Do Mobile Payments Attract Consumers?. *All Sprouts Content*. 154.
- Dahlberg, T. & Öörni, A. (2006). Finnish consumers' expectations on developments and changes in payment habits: survey in connection with the research project "Finnish payment habits 2010", Bank of Finland Research Discussion Papers, No. 32/2006
- Gozman, D., Hedman, J., & Sylvest, K. (2018). Open banking: Emergent roles, risks & opportunities. In *26th European Conference on Information Systems, ECIS 2018*. Association for Information Systems. AIS Electronic Library (AISeL).
- GSG, (2024). *Açık Bankacılık: Dünya ve Türkiye*. GSG Hukuk, İstanbul.
- Güven, P. & Gürpınar, Ç. (2023). Nakitsiz Toplum Yolunda Ülke Örneği: Daha Az Nakit Hindistan. Bankalar Arası Kart Merkezi.
- Harasim, J., & Klimontowicz, M. (2016). Payment habits and the development of innovative payment instruments in Poland. *Studia Ekonomiczne*, 275, 42-56.
- Hidayah, N., Waspada, I., & Sari, M. (2023). The Dynamics Of Cashless Society: A Systematic Review. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship And SME'S (AIJBES)*, 5(15), 07-16.

- Ispriyahadi, H., Wati, L. N., Saputra, W., Darwis, H., & Zaenudin, Z. (2022). Does Fintech literation affect cashless society and individual shopping culture?. *International Journal of Commerce and Finance*, 8(1), 63-84.
- Lai, P. C., & Liew, E. J. (2021). Towards a cashless society: The effects of perceived convenience and security on gamified mobile payment platform adoption. *Australasian Journal of Information Systems*, 25, 1-25.
- Laplante, P., & Kshetri, N. (2021). Open banking: definition and description. *Computer*, 54(10), 122-128.
- Leinonen, H. (2008). *Payment habits and trends in the changing e-landscape 2010+*. Multiprint Oy Helsinki.
- Leong, E. (2020). Open Banking: The Changing Nature of Regulating Banking Data-A Case Study of Australia And Singapore. *Banking & Finance Law Review*, (35.3), 443-469.
- Mutambik, I. (2023). Customer Experience in Open Banking and How It Affects Loyalty Intention: A Study from Saudi Arabia. *Sustainability*, 15(14), 10867.
- Özer, A. C., Poyraz, E., & Kızgın, Y. (2019). Nakitsiz Toplum Yaratmada Elektronik Ödeme Araçlarının Benimsenmesi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(2), 735–755.
- Plaitakis, A., & Staschen, S. (2020). Open banking: How to design for financial inclusion. *Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) Working Paper*.
- Priananda, I., Stevani, M., Sutanto, T. I., & Mariani, M. (2020). Grassroots economy towards cashless society: An empirical analysis of micro-merchant's readiness in continuing the usage of cashless payment system. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(3), 929-928.
- Rahadi, R. A., Nainggolan, Y. A., Afgani, K. F.Y, usliza, M. Y., Faezah, J. N., Ramayah, T., ... & Angelina, C. (2022). Towards a cashless society: Use of electronic payment devices among generation z. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 137-146.
- Rochemont, S. (2020). A Cashless Society in 2019.
- Saliba, C., & Muscat, M. A. (2020). *Analysis of the payment habits in Malta* (No. WP/01/2020). CBM Working Papers.
- Taskinsoy, J. (2020). A Move Towards a Cashless Society Accelerates With the Novel Coronavirus Induced Global Lockdown. *SSRN Electronic Journal*, 1-56.
- Titalessy, P. B. (2020). Cashless payments and its impact on inflation. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(9), 524-532.
- Topçuoğlu, D. (2019). *Nakitsiz toplum ve türkiye üzerine bir araştırmaistanbul üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü para, sermaye piyasaları ve finansal kurumlar*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Xie, C., & Hu, S. (2024). Open banking: an early review. *Journal of Internet and Digital Economics*, 4(2), 73-82.
- Yadnya, I. D. G. S. A. (2022). Effect Of Perception Of Usability And Perception Of Ease Of Use Of Digital Payment On The Performance Of Cashless Society Programs In The Management Of State Finances. *Journal of World Science*, 1(5), 300-307.
- Yakean, S. (2020). e-Payment system drive Thailand to be a cashless society. *Review of Economics and Finance*, 18, 87-91.
- Yallı, A. (2024). *Açık Bankacılık Uygulamaları, Potansiyel Etkileri ve Denetim Modeli Önerisi*. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği.
- Yılmaz, E. ve Öngel, V. (2021). Nakitsiz Toplum Süreci ve Banka Ticari Müşterilerinin, Ödeme Kartları Kullanım Tercihlerinin Belirlenmesi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(2), 648-666.



## 8. EKLER

### EK-1. Anket Örneği

Değerli katılımcı,

Bu anket çalışması, nakitsiz toplum ve dijital para ilişkisi üzerine yapılan yüksek lisans tezinde kullanılmak üzere yapılmaktadır. Sizden isteğimiz, sorulara içtenlikle yanıt vermenizdir. Bilimsel çalışmamıza yapmış olduğunuz katkı için teşekkür ederim.

Yusuf Özkaraaslan

#### **A. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER**

1. Cinsiyetiniz:

☐ Kadın ☐ Erkek

2. Yaşınız:

☐ 18 ve altı

☐ 19-25 arası

☐ 26-35 arası

☐ 36-45 arası

☐ 46-55 arası

☐ 56-65 arası

☐ 65 ve üzeri

3. Eğitim durumu:

☐ Lise ☐ Ön Lisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü

4. Çalışma durumu:

☐ Öğrenci ☐ Çalışmıyor ☐ Kamu ☐ Özel sektör ☐ Emekli ☐ İşyeri sahibi

5. Aylık Geliriniz:

☐ 17.000 TL ve altında ☐ 17.001-37.000 TL arası ☐ 37.001-47.000 TL arası ☐ 47.001-57.000 TL arası ☐ 57.001-67.000 arası ☐ 67.001 TL ve üzeri

6. Medeni durumunuz:

☐ Bekar ☐ Evli

#### **B. FİNANSAL ÖZELLİKLER**

7. Finansal bilgi düzeyi bakımından kendinizi nasıl değerlendirirsiniz?

☐ Düşük bilgi sahibi

☐ Orta düzeyde bilgili

☐ İleri düzeyde bilgi sahibi

8. Genellikle ödemelerinizi nasıl yaparsınız?

- ☐ Hep nakit kullanırım
- ☐ Ağırlıklı olarak nakit kullanırım
- ☐ Kart ve nakit dengeli kullanırım
- ☐ Ağırlıklı olarak kart kullanırım
- ☐ Hep kart kullanırım

9. Düzenli yatırım yapar mısınız?

- ☐ Hayır ☐ Evet

10. Genel olarak aşağıdaki yatırımları yapar mısınız?

- ☐ Hayır ☐ Kripto para ☐ Emtia ☐ Döviz ☐ Altın Sermaye piyasası yatırımları ☐ Diğer

11. Kendinizi hangi tür yatırımcı profiline uygun görüyorsunuz?

- ☐ Düşük riskli, az risk alan
- ☐ Orta düzeyde risk alan
- ☐ Yüksek risk alan

12. Yatırımlarınızı genellikle hangi vadede yaparsınız?

- ☐ Kısa vadeli
- ☐ Orta vadeli
- ☐ Uzun vadeli
- ☐ Duruma göre değişken

13. Dijital okuryazarlık konusunda kendinizi ne düzeyde yeterli görüyorsunuz?

- ☐ Az
- ☐ Orta düzeyde
- ☐ İleri düzeyde

14. Yatırımlarınızı yaparken dijital kanalları kullanmaya ne derece hakimsiniz?

- ☐ Az
- ☐ Orta düzeyde
- ☐ İleri düzeyde

### C. NAKİTSİZ TOPLUM ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeler, sizin nakit kullanım tercihlerinizi ölçmeyi amaçlamaktadır. Sizden isteğimiz, tüm ifadelere size uygun yanıtları Kesinlikle katılmıyorum=1 ile Kesinlikle katılıyorum=5 arasında puanlayarak vermenizdir.

| No |                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|-------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1  | Çoğunlukla nakit kullanıyorum.                  |   |   |   |   |   |
| 2  | Nakit yaşlılar için gereklidir.*                |   |   |   |   |   |
| 3  | Uzun vadede nakitte gereklidir.                 |   |   |   |   |   |
| 4  | Günlük ödemeler için nakit taşımak zorundayım.  |   |   |   |   |   |
| 5  | Nakit bütçe kontrolü sağlar.                    |   |   |   |   |   |
| 6  | Dijital yerine nakit ile ödemeyi tercih ederim. |   |   |   |   |   |
| 7  | Başka yöntem olsa da nakit ile öderim.          |   |   |   |   |   |
| 8  | Nakit hastalıkları bulaştırabilir.*             |   |   |   |   |   |

|    |                                                        |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 9  | Hızlı ödeme için nakit kullanırım.                     |  |  |  |  |  |
| 10 | Güvenli ödeme için nakit kullanırım.                   |  |  |  |  |  |
| 11 | Kolay ödeme için nakit kullanırım.                     |  |  |  |  |  |
| 12 | Maliyeti düşük olduğu için nakit kullanırım.           |  |  |  |  |  |
| 13 | Her yerde kabul edildiği için nakit kullanırım.        |  |  |  |  |  |
| 14 | Ödemelerimde gizlilik sağladığı için nakit kullanırım. |  |  |  |  |  |

#### D. ÖDEME ALIŞKANLIKLARI ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeler, sizin ödeme alışkanlıklarınızı ölçmeyi amaçlamaktadır. Sizden istediğimiz, tüm ifadelere size uygun yanıtları Kesinlikle katılmıyorum=1 ile Kesinlikle katılıyorum=5 arasında puanlayarak vermenizdir.

| No |                                                                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|    | <b><i>Algılanan Kullanışlılık</i></b>                                                                                |   |   |   |   |   |
| 1  | Nakit dışı ödeme araçlarını kullanmak ödemelerimi yapmayı ve yönetmeyi kolaylaştıracaktır.                           |   |   |   |   |   |
| 2  | Nakit dışı ödeme araçlarını kullanarak, ödemelerimi mekandan bağımsız olarak gerçekleştirebilirim.                   |   |   |   |   |   |
| 3  | Nakit dışı ödeme araçlarını kullanabilmek için gerekli kaynaklara sahibim.                                           |   |   |   |   |   |
| 4  | Nakit dışı ödeme araçlarının kullanımını kolay buluyorum.                                                            |   |   |   |   |   |
| 5  | Benim profilimdeki insanların nakit dışı ödeme yöntemlerini kullanması beklenir.                                     |   |   |   |   |   |
| 6  | Yaşadığım çevrenin şartları nakit dışı ödeme araçlarının kullanımını desteklemektedir.                               |   |   |   |   |   |
| 7  | Çevremde birçok kişi nakit dışı ödeme araçlarını kullanmaktadır.                                                     |   |   |   |   |   |
| 8  | Nakit dışı ödeme araçlarında talimatların açık ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum.                                    |   |   |   |   |   |
|    | <b><i>Algılanan Güvenlik</i></b>                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 9  | İşlemleri gerçekleştirdiğim mobil cihazın çalınması veya kaybolması durumunda bilgilerimin kurtarılması kolaydır.    |   |   |   |   |   |
| 10 | Nakit dışı ödeme araçlarının kullanımında gizliliğe ilişkin endişelerim yoktur.                                      |   |   |   |   |   |
| 11 | Nakit dışı ödeme araçlarını kullanma konusunda problem yaşarsam müşteri hizmetlerinden kolaylıkla yardım alabilirim. |   |   |   |   |   |
|    | <b><i>Algılanan Maliyet</i></b>                                                                                      |   |   |   |   |   |
| 12 | Nakit dışı ödeme araçlarının maliyeti diğer ödeme sistemlerinden daha fazladır.                                      |   |   |   |   |   |
| 13 | Nakit dışı ödeme araçları ücretlerinin fazla olduğunu düşünüyorum.                                                   |   |   |   |   |   |
|    | <b><i>Kullanım Niyeti</i></b>                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 14 | Nakit dışı ödeme araçlarını kullanmaya meyilliyim.                                                                   |   |   |   |   |   |
| 15 | Nakit dışı ödeme araçlarının kullanımını çevreme tavsiye ederim.                                                     |   |   |   |   |   |
| 16 | Önümüzdeki beş sene içerisinde mobil ödeme araçlarını yoğunlukla kullanacağımı düşünüyorum.                          |   |   |   |   |   |