

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

BANKA MÜŞTERİLERİNİN KATILIM BANKACILIĞI
HAKKINDAKİ ALGISI, SAMSUN ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Muhammet GEREN

İstanbul
Kasım-2021

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

BANKA MÜŞTERİLERİNİN KATILIM BANKACILIĞI
HAKKINDAKİ ALGISI, SAMSUN ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Muhammet GEREN

TEZ DANIŞMANI

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçenur Ekinci FURTANA

İstanbul

Kasım-2021

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Dr. Öğr. Üyesi Tuğçenur Ekinci FURTANA

Üye Prof. Dr. İsmet Kahraman ARSLAN

Üye Dr. Öğr. Üyesi Ensari YÜCEL

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Metin TOPRAK
Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “**Banka Müşterilerinin Katılım Bankacılığı Hakkındaki Algısı, Samsun Örneği**” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Muhammet GEREN

ÖN SÖZ

Araştırmamdaki her aşamada bana yardımcı olan değerli tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Tuğçenur EKİNCİ FURTANA'ya, eğitim alanında dersleriyle bize vizyon katan çok değerli hocamız Doç. Dr. Özgür KÖKALAN'a, lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca benden desteklerini esirgemeyen sevgili annem Ayşe GEREN'e teşekkürlerimi sunarım.

Muhammet GEREN
İstanbul-2021

ÖZET
BANKA MÜŞTERİLERİNİN KATILIM BANKACILIĞI
HAKKINDAKİ ALGISI, SAMSUN ÖRNEĞİ

Muhammet GEREN

Yüksek Lisans, İşletme

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Tuğçenur EKİNCİ FURTANA

Kasım, 2021-113 Sayfa

Katılım bankacılığı, temelinde İslam dininin yasaklamış olması sebebiyle faizsizlik prensibine dayanmakta ve İslami Bankacılık olarak da adlandırılmaktadır. Faizsiz işlemlere yönelik çalışan ve reel sektöre dayanan bir finansal sistem barındırdığından adil, sosyal ve ahlaki boyutları bulunmaktadır. Bu yönüyle sadece İslam dünyasında değil, dünyanın bütününde uygulanabilir bir sistem olduğunu vurgulamak gerekir. Faiz gelirinden uzak durmak isteyenlerin atıl durumda bulunan fonları hem genel ekonomi açısından hem de tasarruf sahipleri açısından bir kayıptır. Bu kayıpları önlemek ve yabancı ülke fonlarını ülkemize çekebilmek amacıyla katılım bankaları kurulmuştur. Bu kapsamda ülkemizde Özel Finans Kurumları (ÖFK)’nın kurulabilmesi için 1983 yılında faaliyet izni verilmiştir. Yasal zemin hazırlandıktan sonra Türkiye’de ilk olarak 1984 yılında kurulan Albaraka Türk Özel Finans Kurumu 1985 yılında faaliyete geçmiştir. Rekabetin yoğun yaşandığı bankacılık sektöründe müşteri algısı, güven, bilinirlik, finansal bilgi düzeyi banka tercihlerinde önemli rol oynamaktadır. Katılım bankaları da pazar paylarını artırmak için mevcut portföylerini koruyarak yeni müşteriler kazanmayı hedeflemektedir. Mevcut ve potansiyel müşterilerin katılım bankacılığı hakkındaki düşüncelerini ve banka tercih nedenlerini öğrenerek etkin ve verimli stratejiler geliştirilebilmektedir. Bu çalışmanın amacı Samsun ilindeki banka müşterilerinin katılım bankacılığı hakkındaki algılarını, demografik sorularla birlikte 16 maddeden oluşan bir anket uygulaması ile ölçmektir. Aynı zamanda katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterilerinin katılım bankacılığı ve konvansiyonel bankacılıkla ilgili finansal bilgi düzeyleri, hangi bankalarla daha yoğun çalıştığı, banka tercih sebepleri, katılım ve konvansiyonel bankacılık arasındaki farklılıkları bilip bilmedikleri, faizsiz bankacılıkla ilgili düşünceleri hakkında bilgi sahibi olmaktır. Bu çalışmada 28 hipotez kurulmuş olup 4

farklı analiz uygulanmıştır. Bunlar güvenilirlik analizi, faktör analizi, karşılaştırma analizi ve korelasyon analizidir. Analizler sonucunda katılım bankacılığı algısının düşük olduğu, yeterince bilinmediği gözlenmiştir. Katılımcılarının bir kısmının katılım bankalarını ve uygulamalarını ve konvansiyonel bankalardan farkını bilmediği anlaşılmıştır. Bunun yanında konvansiyonel banka müşterilerinin de bankacılık ürünlerinden yeteri derecede bilgi sahibi olmadığı da yapılan tespitler arasındadır.

Anahtar Kelimeler: Katılım Bankacılığı, Faizsiz Bankacılık, Müşteri, Algı



ABSTRACT
BANK CUSTOMERS' PERCEPTION OF PARTICIPATION
BANKING, THE CASE OF SAMSUN

Muhammet GEREN

Master, Business Administration

Thesis Advisor: Asst. Prof. Tuğçenur EKİNCİ FURTANA

November, 2021-113 Pages

Participation banking, which is based on the interest-free principles is referred to as Islamic Banking in the world due to the explicit prohibition of interest in Islam. Since it is a financial system based on the real sector and working for interest-free transactions, it also has a fair, social and moral dimension. In this respect, it should be emphasized that it is a system that can be applied not only to the Islamic world but also to the whole world. The idle funds of those who want to stay away from interest income are a loss both for the general economy and for the savers. Participation banks were established to prevent these losses and to attract gulf funds to our country. In this context, with the Decree-Law No. 83/7506 dated 16 December 1983, operating permission was granted for the establishment of Special Finance Institutions (SFI). After the legal basis was prepared, Albaraka Turk Private Finance Institution which was established in 1984 for the first time in Turkey, started its activities in 1985. In the banking sector, which is one of the sectors where competition is intense, the perception of customers, trust, awareness and level of financial knowledge play a significant role in bank preferences. Participation banks also aim to maintain their existing portfolios and gain new customers in order to increase their market share. Banks can develop effective and efficient strategies by learning the opinions of current and potential customers about participation banking and the reasons for choosing the bank. This study aims to measure the perceptions of bank customers in Samsun about participation banking with a survey consisting of 16 items together with demographic questions. At the same time, the aim is to have information about the level of financial knowledge of participation bank and conventional bank customers about participation banking and conventional banking,

which banks they work with more intensively, the reasons for bank preference, whether they know the differences between participation and conventional banking, and their thoughts on interest-free banking. In this study, 28 hypotheses were established and 4 different analyzes were applied. These are reliability analysis, factor analysis, comparison analysis and correlation analysis. As a result of the analysis, it has been observed that the perception of participation banking is low and it is not known enough. It was understood that some of the participants did not know about participation banks and their practices and their differences from conventional banks. In addition, it has been determined that conventional bank customers do not have enough knowledge about banking products.

Keywords: Participation Banking, Interest-Free Banking, Customer, Perception

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ.....	ii
ÖN SÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ	1
FAİZSİZ BANKACILIK SİSTEMİ VE KATILIM BANKACILIĞI	1
1.1. Faizsiz Bankacılık Sistemi	1
1.1.1. Faiz ve Kâr Payı Kavramı.....	2
1.1.2. Faizsiz Bankacılık Sisteminin Temel Prensipleri.....	4
1.1.2.1. Faiz Yasağı.....	4
1.1.2.2. Kar-Zarar Paylaşımı	4
1.1.2.3. Belirsizlik İlkesi (Garar).....	5
1.1.2.4. Haram Mal Ve Hizmetlere Yatırım Yasağı	5
1.1.2.5. Reel Ekonomiye Dayalı Bankacılık.....	6
1.2. Katılım Bankacılığı	6
1.2.1. Katılım Bankacılığının Kuruluş Nedenleri.....	8
1.2.1.1. Dini Nedenler	8
1.2.1.2. Ekonomik Nedenler	9
1.2.1.3. Sosyal Nedenler	10
1.2.2. Dünyada Katılım Bankacılığı.....	12
1.2.3. Türkiye’de Katılım Bankacılığı	14
1.2.3.1. Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş.....	15
1.2.3.2. Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.....	15

1.2.3.3.	Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş.....	16
1.2.3.4.	Ziraat Katılım Bankası.....	16
1.2.3.5.	Vakıf Katılım Bankası	16
1.2.3.6.	Emlak Katılım Bankası.....	17
1.2.4.	Katılım Bankacılığı Uygulamaları	17
1.2.4.1.	Fon Toplama Yöntemleri	18
1.2.4.2.	Fon Kullandırma Yöntemleri.....	21
1.2.4.3.	Katılım Bankacılığının Diğer Faaliyetleri.....	28
1.2.5.	Katılım Bankacılığı İle Konvansiyonel Bankacılık Arasındaki Farklar....	
		29

İKİNCİ BÖLÜM

ALGI, BANKACILIKTA MÜŞTERİ ALGISI VE MÜŞTERİLERİN BANKA TERCİHLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER..... 31

2.1.	Müşteri Algısı	31
2.2.	Hizmet Kalitesi	32
2.3.	Müşteri Tatmini	33
2.4.	Müşteri Değeri	34
2.5.	Bankacılık Hizmet Özellikleri	35
2.6.	Müşterilerin Banka Tercihlerini Etkileyen Faktörler	35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA 37

3.1.	Araştırmanın Önemi	37
3.2.	Araştırmanın Literatür Taraması	37
3.3.	Evren ve Örneklem.....	38
3.4.	Veri Toplama Araçları	38
3.5.	Araştırmanın Analiz Yöntemi ve Hipotezleri	39
3.6.	Demografik Bilgiler	40
3.7.	Karşılaştırmalar.....	53
3.7.1.	Fark Testleri İle Karşılaştırma	53
3.7.1.1.	2 Grup Karşılaştırması (Manny Whitney U Testi Karşılaştırması) ..	53
3.7.1.2.	İkiden Fazla Grup Karşılaştırması (Anova Testi Karşılaştırması) ..	61

3.8. Korelasyon Analizi.....	75
3.9. Faktör Analizi.....	79

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME 84

4.1. Genel Değerlendirme ve Tartışma	84
--	----

4.2. Sonuç	86
------------------	----

KAYNAKÇA 89

EKLER..... 98

ÖZGEÇMİŞ..... 100

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.1.: Kâr Payı ve Faiz Arasındaki Farklar	4
Tablo 1.2.: Katılım Bankaları ile Konvansiyonel Bankaların Karşılaştırması	29
Tablo 3.1.: Güvenilirlik Analizi	39
Tablo 3.2.: Ağırlıklı Olarak Hangi Banka İle Çalışıyorsunuz? Aşağıda Adları Yazılı Bankaların İçinden Katılım Bankalarını İşaretler Misiniz	42
Tablo 3.3.: Katılım Bankası İle İlgili Aşağıdaki İfadeleri Önem Seviyesine Göre İşaretleyiniz	44
Tablo 3.4.: Konvansiyonel/Ticari Bankacılık İle İlgili Aşağıdaki İfadeleri Önem Seviyesine Göre İşaretleyiniz	45
Tablo 3.5.: Katılım Bankacılığının Tercih Nedenleri Nelerdir/Neler Olabilir	52
Tablo 3.6.: Mann-Whitney U Test İstatistiği	56
Tablo 3.7.: Varyansların Homojenliği Testi	61
Tablo 3.8.: Eğitim Durumuna Göre ANOVA Analizi	65
Tablo 3.9.: Varyansların Homojenliği Testi	68
Tablo 3.10.: Gelir Durumuna Göre ANOVA Analizi	71
Tablo 3.11.: Korelasyon Matrisi	76
Tablo 3.12.: Faktör Analizi KMO ve Bartlett's Testi	80
Tablo 3.13.: Açıklanan Toplam Varyans	80
Tablo 3.14.: Faktör Matrisi	81
Tablo 3.15: Birleşen Korelasyon Matrisi	82

ŞEKİL VE GRAFİK LİSTESİ

Grafik 3.1: Cinsiyet.....	40
Grafik 3.2: Yaş	41
Grafik 3.3: Eğitim Durumu.....	41
Grafik 3.4: Gelir Düzeyi	42
Grafik 3.5: Bankacılık İşlemlerinizi Aşağıdakilerden Hangisi İle Yapıyorsunuz	43
Grafik 3.6: Paranızı Değerlendireceğiniz Zaman Aşağıdakilerden Hangisini Tercih Edersiniz.....	44



KISALTMALAR LİSTESİ

AAOIFI	: İslami Finansal Kurumlar için Muhasebe ve Denetim Kuruluşu
A.Ş	: Anonim Şirketi
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
IFRS	: Uluslararası Finansal Raporlama Standartları
IFSB	: Uluslararası Finansal Hizmetler Kurulu
İKT	: İslam Konferansı Teşkilatı
İKB	: İslam Kalkınma Bankası
KDV	: Katma Değer Vergisi
M.Ö	: Milattan Önce
OPEC	: Petrol İhraç Eden Ülkeler
ÖFK	: Özel Finans Kurumu
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu
SPSS	: (Statistic Packets For Social Seciencies) Sosyal Araştırmalar İçin İstatistiksel Program Paketi
SPV	: Özel Amaçlı Şirket
T.C	: Türkiye Cumhuriyeti
TCMB	: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
TMSF	: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
TKBB	: Türkiye Katılım Bankaları Birliği
USD	: Amerikan Doları
VKŞ	: Varlık Kiralama Şirketi

BİRİNCİ BÖLÜM

FAİZSİZ BANKACILIK SİSTEMİ VE KATILIM BANKACILIĞI

1.1. Faizsiz Bankacılık Sistemi

İslam hukuku prensiplerini ilke edinen, kuruluş nedeni, amacı, fon toplama, fon kullandırma ve bankacılık hizmetleri uygulamalarını faizden sakınarak gerçekleştirmek olan bankacılık hizmetlerinin yapıldığı sisteme faizsiz bankacılık sistemi denilmektedir.

Dünya ekonomisi çevrelerinde İslami Bankacılık (Islamic Banking) olarak adlandırılan faizsiz bankacılık sistemi ülkemizde Katılım Bankacılığı olarak ifade edilmektedir.

Faizsiz bankacılığın temelinde İslam dininde faizin açık bir şekilde yasaklanmasından dolayı faizsizlik prensibi bulunmaktadır. Dünyada faiz hassasiyeti taşıyanların finansal gereksinimlerini karşılamak üzere kazançta ve kayıpta ortak olma üzerine fonu toplayan, ticaret esaslarına göre bu kaynağı değerlendiren bankacılık sistemidir. Konvansiyonel bankacılık sistemi faiz üzerine kurulduğundan dolayı, İslam dini kurallarına uygun hareket etmek isteyen müşterilerin finansal ihtiyaçlarını karşılayamamaktadır.

Faizden kaçınmak isteyenler, geleneksel bankacılık sistemine alternatif olarak faizsiz bankacılık sisteminde finansal işlemlerini yürütebilmektedir. Dini hassasiyeti yüksek insanların tasarrufları finans sisteminin dışında kalarak atıl hale gelmiş, bu tasarrufların ekonomiye kazandırılabilmesi için faizsiz bankacılık sistemi oluşturulmuştur. Böylelikle ülke ekonomisi desteklenerek yatırım, istihdam ve refah seviyesi yükseltilmektedir. Faizsiz bankacılık sisteminde faiz yasaklanmış, ticaret teşvik edilmiştir. Ticarete emek vardır fakat faiz emeksiz bir kazançtır. Esas olarak para ticaretinin yerine reel ticari faaliyet vardır. Fonları toplanan tasarruf sahiplerine faiz verilmemektedir. Kâr ve zararın tasarruf sahipleriyle paylaşılması üzerine kuruludur.

Faizsiz işlemlere yönelik çalışan ve reel sektöre dayanan bir finansal sistem olduğu için adil, sosyal ve ahlaki boyutları da bulunmaktadır. Bu yönüyle sadece İslam dünyasında değil, dünyanın bütününde uygulanabilir bir sistem olduğunu vurgulamak gerekir.

İslami prensiplere göre hareket eden faizsiz bankacılık sistemi günden güne büyüme kaydetmekte, pazar payını genişletmektedir. Faizsiz finansın küresel ölçekte denetlenmesi ve standartlaşması dünya genelinde hızlı büyümesine etki etmiştir. Faiz hassasiyeti olanların ciddi bir pazarı olduğunu gören geleneksel bankacılık yapan bazı uluslararası konvansiyonel bankalar, faizsiz bankacılık da yapmaya başlamışlardır. Katılım bankaları ticari bankacılık sistemine ek olarak alternatif bir bankacılık sistemi olarak uygulanmaktadır. İslamiyet’te faiz yasağı bulunduğu için tasarruflarını geleneksel bankalar yerine katılım bankalarına yatırmak isteyen tasarruf sahiplerinin yatırımları ekonomik ortamda değerlendirilebilmektedir. Böylece reel ekonomiye aktarılarak yatırımı, ihracatı ve istihdamı desteklemektedirler (Pehlivan, 2016).

Faizsiz bankacılık sistemini daha iyi anlayabilmek için faiz ve kar payı üzerinde durmak yararlı olacaktır.

1.1.1. Faiz ve Kâr Payı Kavramı

Parayı belli bir süre kullandırmak karşılığında elde edilen gelire faiz denir. Bir ürünün alım satımında (ticaret) maliyet ve fiyat arasında oluşan fark kâr olarak ifade edilir.

Faiz Kavramı: Türkçemizde ‘faiz’ olarak bilinen kelimenin İslam edebiyatındaki karşılığı ribadır (Yazır, 1935: 952). Sözlükte ziyade (fazlalık) ve nema (artma, çoğalma) anlamlarına gelen Riba Arapça bir kelimedir. Kiralanması karşılığında faiz geliri elde edilen para, günümüz ekonomisinde bir mal çeşiti (emtia) olarak kabul edilmektedir (Eğilmez, 2019: 48).

Faiz elde edilen gelirin taraflar arasında eşit ve adil paylaşılma durumunun olmaması, sonuçta taraflardan birinin zarar uğrayacak olması nedeniyle haram kılınmıştır.

Üç büyük semavi din olan Yahudilik, Hristiyanlık ve İslam dininde yasaklanan faiz İslam dininde Kuran-ı Kerim’de yer alan ayetlerle yasaklanmıştır.

“Faiz yiyenler, ancak şeytanın çarptığı kimseler gibi kalkarlar. Bu, onların ‘alışveriş de faiz gibidir’ demelerinden dolayıdır. Oysa Allah alışverişi helal faizi haram

kılmıştır’’ (Bakara: 275).

‘‘Allah faizi mahveder, sadakaları ise bereketlendirir’’ (Bakara: 276).

‘‘Ey iman edenler! Kat kat faiz yemeyin. Allah’tan sakınınız ki kurtuluşa eresiniz’’ (Âl-i İmran: 130).

‘‘İnsanların malları içinde artsın diye faizli ödünç verdikleriniz Allah katında artmaz. Allah’ın hoşnutluğunu isteyerek verdiğiniz zekâta gelince, işte (manevi kârlarını) kat kat arttıranlar onu verenlerdir’’ (Rûm: 39).

Kâr Payı Kavramı: Kâr, emek ve sermayenin üretim sürecinde mübadele yöntemiyle değiştirilerek işletilmesi ve iktisadi varlıklarda pozitif yönde artış oluşması sonucunda emek ve sermayenin almış olduğu karşılığı ifade eder (Özgür, Katılım Bankalarının Finansal Etkinliği ve Mevduat Bankaları ile Rekabet Edebilirliği, 2007: 86). Sözlük anlamı itibariyle kâr, satış fiyatının maliyet fiyatından yüksek olmasıyla oluşan pozitif farktır.

Kâr ticaret sonucu oluşur ve mal karşılığında elde edilen kazançtır. İslam dininde ticaret yapmak meşru sayılmıştır. Kâr payı, katılım hesapları aracılığıyla banka ve müşterisinin kurduğu ortaklık neticesinde müşterinin aldığı miktarı ifade eder. Kavramdaki ‘‘pay’’ kelimesinden anlaşılacağı üzere kişi söz konusu hesabı açmakla banka ile ortak olmakta ve bankanın kârından hisse almaktadır. Katılım bankasına ortak olan müşteriye verilecek miktar baştan belirlenemez. Zira henüz ticaret yapılmamış ve herhangi bir kâr elde edilememiştir. Bununla birlikte yapılacak olan ticaret neticesinde zarar da ihtimal dâhilindedir. Bankaya ortak olan müşteri bu zarar ihtimalini de göz önünde bulundurmak ve zarara da katılmak zorundadır (Tunç, 2013: 129)

Faiz ve Kâr Payı Arasındaki Farklılıklar: Kârda ticarete dayalı bir alışveriş olması gerekmektedir. Hesap sahibinin vade sonunda alacağı fazlalığı bildiği durumda ise faiz oluşmaktadır (Güngören, 2011: 34). Sermaye sahibi kâr elde etmek amacıyla üretime katılır. Yapılan yatırımın, üretimin ne şekilde sonuçlanacağı önceden bilinemediğinden dolayı sabit bir kâr bulunmamaktadır. Üretim, kâr ile sonuçlanabileceği gibi zararlar da sonuçlanabilir (Ariss, 2010: 102).

Gerek konvansiyonel bankaların gerekse katılım bankalarının esas fon kaynağını mevduat (fon) sahiplerinin tasarrufları oluşturmaktadır. Geleneksel bankacılık

sisteminde mevduatını bankaya ödünç veren mevduat sahiplerinin gelirini belirlemede mevduat faiz oranı kullanılmaktadır. Katılım bankacılığında bankaya para yatıran fon sahiplerinin gelirinin hesaplanmasında kâr payı oranı kullanılmaktadır. Konvansiyonel bankacılık sisteminde hesaplara yatırılan mevduatlar belli bir vade ve faiz oranına göre ilgili hesaplara kaydedilmektedir. Katılım bankalarında ise cari ve katılma hesapları yoluyla kâr zarar ortaklığı çerçevesinde fon kabul edilmektedir (Ata, Buğan, & Çiğdem, 2016). Türkiye’de faaliyet gösteren katılım bankalarının kuruluş birliği olan Türkiye Katılım Bankaları Birliğine göre faiz ve kar payı arasındaki farklılıklar aşağıda tablo halinde gösterilmiştir.

Tablo 1.1: Kâr Payı ve Faiz Arasındaki Farklar (TKBB: (2018))

Kâr Payı	Faiz
• Vadenin sonunda oluşur. • Para bir değişim aracı olarak kullanılır. • Fon sahiplerinin tasarruflarıyla oluşturulan havuzlardan kullandırılan fonların kârından fon sahiplerine kâr payı ödenir. Fon sahiplerinin kâr payı ile fon kullandırım kâr oranı birbiriyle ilişkilidir. • Kullandırılan fonlardan oluşan kâra göre fon sahiplerine ödenecek kâr payı belirlenir. Banka ne kadar çok kâr elde ederse fon sahiplerinin alacağı kâr da o kadar artar. • Nakit ödeme için finansman yapılmamaktadır.	• Vadenin başında netleştirilir. • Faizde para bir ürün olarak kullanılır. • Ödenecek faiz meblağı, bankanın gelirlerinden ödenir. Mevduata ödenen faiz ile kredilerden alınan faiz arasında illiyet bağı olmasına gerek yoktur. • Banka müşterisine taahhüt ettiği faizi vade sonunda sonuç ne olursa olsun öder. Banka zarar etse dahi müşteri kayıba ortak olmaz. • Faiz, borç ilişkisi sonucu oluşan fazlalıktır.

1.1.2. Faizsiz Bankacılık Sisteminin Temel Prensipleri

1.1.2.1. Faiz Yasağı

Faizsiz bankacılık sisteminin direkt olarak adını aldığı temel ilkesidir. İslam’da faiz açık bir şekilde yasaklandığı için faizsiz bankacılık sistemi, bu temel üzerine faaliyetlerini yerine getirmelidir. Faizin yasaklandığı bankacılık sisteminde toplanan fonlara faiz verilmez, fon kullanan müşterilerden herhangi bir ilave faiz ödemesi

talep edilmez. İslam ticaret hukukuna göre kredi-borç verilebilir ve borcun geri ödenmesini garantiye almak için teminat alınabilir. Ancak borç veren, borç alandan verdiği anaparanın (borcun) üzerinden herhangi bir fazlalık alamaz (Tok, 2009: 2).

1.1.2.2.Kar-Zarar Paylaşımı

Riski tarafların birlikte üstlenmesi ve riskin paylaşılmasıdır. Faizsiz bankacılığın temel ilkelerinden biri de risk, kar-zarar paylaşımıdır. İslam hukukunda paranın faiz ile değil emekle ve ticaret yapılarak kazanılması kuraldır (Karahana & Ersoy, 2016: 97). Faizsiz bankacılık sisteminde toplanan fonlara kâr garantisi taahhüt edilemez. Çünkü tasarruf fazlası olan fon sahiplerinden toplanıp fon açığı olanlara kullandırılan fonlardan kâr elde edileceğinin garantisi yoktur. Katılım payına ve ticarete dayalı bir sistem olduğu için, katılma hesapları aracılığıyla birikim sahipleri için kâr-zarar ortaklığı, fon kullanan müşteriler için de murabaha, mudaraba, müşareke gibi finansman araçları aracılığıyla yine kâr-zarar ortaklığı ilişkisine girilerek risk paylaşılır.

1.1.2.3.Belirsizlik İlkesi (Garar)

Faizsiz bankacılık ilkelerinden bir diğeri belirsizlik (garar) ilkesidir. Terim olarak garar, sonuçlarla ilgili gizlenmiş (belirsiz) şey, bir akdin kesin olmayan şüpheli veya muhtemel bir unsura veya hususa dayanması ve bağlı bulunması demektir (Elgari, 2003: 17) (Karaman, 2003). Garar anlam olarak satıcının ne sattığını bilmemesi, alıcının da ne aldığını bilmemesi gibi bir tür risk-belirsizlik şeklinde tanımlanabilir (Güney, 2013: 38). İslam hukuku gararı yasaklamış olduğundan dolayı faizsiz bankacılık yapan kurumlar faaliyetlerini açık, anlaşılır bir şekilde yapmalıdırlar. İşlem yapan taraflar işleme ilişkin düzenlenen akitte mal veya hizmetin miktar ve bedelini net bir şekilde ifade etmelidirler. Belirsizliğin her türlüünden uzak durulmalıdır. Sözleşmenin tarafları arasında anlaşmazlıklara yol açabilecek olması, taraflardan herhangi birini zarara uğratabilecek olması sebebiyle sözleşmelerde belirsizlik durumu yasaklanmıştır. Sözleşmede belirtilen kurallara uyulması bir zorunluluktur.

1.1.2.4.Haram Mal Ve Hizmetlere Yatırım Yasağı

İslam dininde bazı davranışlar, yiyecek ve içecekler haram kılınmıştır. İnsanlık ve toplum için zararlı olan alkol, tütün, şans oyunları gibi genel ahlaka aykırı olan ürün ve hizmetlerle ilgili faizsiz bankacılık sisteminde işlem yapılamaz. Bu yüzden İslam âlimleri buna konu olan mal ve hizmetlerin alınıp satılması, üretilmesi, pazarlanması ve işletilmesinin yasak olduğunu savunmuşlardır. İslam hukukuna göre tüketiciler ve girişimciler bu kurallara uygun olarak tüketim veya yatırım yapmalıdırlar. Burada İslami kuralların amacı dinin yasakladığı kurallara karşı gelmeden insanları veya toplumu olumlu şekilde etkileyen ahlaki yatırımlara yönlendirmektir (Gait & Worthington, 2007). Ortaklık, katılım ve ticaret esasına göre yürütülen faizsiz bankacılık sisteminde bu tür alanlara yatırım yapılmamaktadır.

1.1.2.5.Reel Ekonomiye Dayalı Bankacılık

Paranın iktisadi bir ürün olarak değil sadece mübadele aracı olarak görüldüğü faizsiz bankacılık sisteminde nakit kredi verilmemektedir. Yapılan işlemlerde gerçek ticari faaliyet aranması esastır. Alıcı ve satıcının akitlerinde belirlenmiş ve gerçekte var olan mal ve hizmetlere işlem yapılmaktadır. Geleneksel bankacılıktan farklı olarak fonların nereye kullandırıldığı, reel ekonomiye kazandırılıp kazandırılmadığının bilinmesi şarttır. Faizsiz bankacılık sisteminden fon kullanmak isteyen girişimci bu fonu nerede kullanacağını belgelendirmek suretiyle gerçek ekonomik bir varlık için ve meşru bir yatırım alanında kullanacağını ispat etmektedir. İslam dininde faizin haram, ticaretin ve kârın helal kılınması faizsiz bankacılık yapan kurumları müşterileriyle ticari işlemler yapmasına yönlendirir. İslam dininde paranın vadeli alım satımının yasak kılınmasından dolayı mal ticareti yapılarak kâr elde edilir (Doğan, 2008: 21)

1.2. Katılım Bankacılığı

Katılım bankacılığı kavramı, İslami finans sisteminde bulunan ve faiz olmaksızın yapılan bankacılığa ilişkin bir yapıyı belirtmektedir (Serpam, 2013: 3).

5411 Sayılı Bankacılık Kanunu 3. Maddesine göre katılım bankaları “Özel cari ve katılma hesapları yoluyla fon toplamak ve kredi kullandırmak esas olmak üzere

faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubelerini ifade eder'' şeklinde tanımlanmıştır.

Katılım bankaları İslam dininin faizi yasaklamasından dolayı faizsizlik prensipleri doğrultusunda her türlü konvansiyonel bankacılık faaliyetlerini yürütmektedir. Katılım bankaları kâr ve zarara katılma esasına göre fon toplayıp ticaret, ortaklık ve finansal kiralama gibi yöntemlerle fon kullandıran bankacılık modeli olarak tanımlanmaktadır (TKBB: 2).

Katılım bankacılığı sistemi, İslam hukuk anlayışına uygun olarak düzenlenen ve çalışma ilkelerinde öncelikle Kur'an ile Sünnet olacak şekilde dini kaynakları esas alan finans alt sistemdir. Faiz olmadan çalışmaları ve risk paylaşımı getirmeleri bu sistemdeki bankaları klasik bankalardan ayırmaktadır (Parlakkaya & Çürük, 2011: 398).

Katılım bankaları topladığı ve kullandığı fonlarla piyasada ekonomik hareketlenme oluşturur. Katılım bankacılığında fon kullandırmanın temelini mal ve hizmet alımları oluşturur. Katılım bankaları topladıkları fonları yatırımlara dönüştürmekte, elde ettiği kâr veya zararı fon sahipleriyle paylaşmaktadır.

Faizsiz bankacılık İslami bankacılıktan daha dar bir kavramdır. İslami bankacılık adı altında faaliyet yürüten bankalar tam anlamıyla İslami ahlak ve etik değerlerine uygun çalışma prensiplerine sahiplerdir. Ülkemizde ise bu sisteme kuruluşunda Özel Finans Kurumları (ÖFK) denilmişken 2005 yılında bankalar kanunundaki değişiklikle katılım bankaları adı verilmiştir. Katılım sözcüğü tasarruf sahiplerinin yatırdıkları miktar kadar bankaların kârına iştirak etmesi yani kârına katılması işlevinden dolayı kullanılmaktadır. Ticaret ve sanayi kollarında faaliyet gösterenler ihtiyaç duydukları ürün, makine, gayrimenkul ve teçhizatın sağlanmasında katılım bankalarından faydalanmaktadırlar. Katılım bankaları kurumsal finansman desteği, bireysel finansman desteği, kâr ve zarar ortaklığı yöntemleriyle bu ihtiyaçları karşılamaktadırlar (TKBB: 2).

Katılım bankacılığı İslam dininde faizin yasak olmasından dolayı faizsizlik üzerine kurulmuştur. Fon hesabı sahiplerine veya fon kullanan müşterilere faiz niteliğinde gelir veya gider oluşturamazlar. Katılım bankaları öz kaynaklarını ve fon

sahiplerinden topladıkları fonları yatırım ve ticari faaliyetlerde kullanarak elde ettiği kâr veya zararı müşterilerine yansıtır (Tunç, 2013:113).

Faizsiz bankalar mali hizmet kuruluşlarıdır. Bu kuruluşlar hakkında bunun daha ilerisinde bir bekleyiş içine girmek doğru bir davranış değildir. Bu kuruluşlar peşin alıp vadeli satma yani murabaha ile birlikte kâr-zarar ortaklığı yani muşaraka ve benzeri işlemler de yapmaktadır. Fakat katılım bankaları da klasik bankalar gibi kısa vadeli fonlar ile uzun vadeli finansman sağlamaktadır. Zira geleneksel ve katılım bankalarının ana faaliyetlerini fon toplama, fon kullandırma ve bankacılık hizmetleri oluşturmaktadır. Katılım bankalarının esas farkı bu üç alanda da kendi değerleri üzerinden, faizsizlik ilkelerine bağlı kalınarak mali hizmet sunuyor olmalarıdır. Dünya genelinde ‘Islamic Bank’ olarak nitelendirilen katılım bankalarının İslam hukuku uzmanlarından oluşan danışma kurulları bulunmaktadır (Aktepe, 2013: 17).

Katılım bankaları fonksiyonel olarak konvansiyonel bankalara benzemektedirler. Bu bankaların temel görevi, fon sahiplerinden ödünç aldıkları fonları faizsiz finansman prensiplerine göre sanayi ve ticaret alanlarında değerlendirerek oluşan kârı veya zararı tasarruf sahipleriyle paylaşmaktır. Bu bankaların isminde ‘katılım’ kelimesinin olma nedeni paylaşılan kâra veya zarara iştiraki ifade etmesindendir.

1.2.1. Katılım Bankacılığının Kuruluş Nedenleri

Faiz gelirinden uzak durmak isteyenlerin atıl durumda bulunan fonları hem genel ekonomi açısından hem de tasarruf sahipleri açısından bir kayıptır. Bu kayıpları önlemek ve körfez fonlarını ülkemize çekebilmek amacıyla katılım bankaları kurulmuştur. Katılım bankacılığının kuruluş nedenlerini dini, ekonomik ve sosyal olarak üç alt başlık altında inceleyebiliriz.

1.2.1.1.Dini Nedenler

İslâmiyet kesin ve keskin bir dille fâizi yasaklarken ticâreti serbest bırakmıştır. Fâizcilik, Allah ve Resûlü’yle savaş sayılmıştır. Müslümanlar İslam’da faizin yasak olması nedeniyle konvansiyonel bankalardan uzak durmak istemiş, sonuç olarak faizin yer almadığı yeni bir sistemin kurulması ihtiyaç haline gelmiştir. İnsanların

finansal işlemlerine sadece maddi konular etki etmemekte, manevi konular da etken olabilmektedir. Maneviyatın en büyük unsuru da dindir. Din insanın düşüncelerine, davranışlarına ve bütün yaşantısına etki edebilmektedir. İslam dini insanı sadece üretim ve tüketim arasına sıkışan ve maddi tatmini en fazlaya ulaştırmaya çalışan bir varlık olarak ele almaz. Bir Müslüman hareketlerine Allah'a kulluk bilinciyle yön vermeli, ticaretini ibadet haline getirmeyi amaçlamalıdır. İslam'ın faiz yerine kârı göstermesi, ferdin toplumla barış içerisinde olmasını sağlar (Tabakoğlu, 1987: 136-137).

İslam dininde faizin haram ve yasak olmasından dolayı Müslüman halk konvansiyonel bankalara veya faizli sisteme bulaşmaktan kaçınmış, tasarruflarını ekonomiden uzak, atıl bırakmışlardır. Bu yüzden İslam ülkelerinde atıl tasarrufların ekonomiye nasıl kazandırılacağı, sermaye birikimi için neler yapılacağı araştırılmıştır. Dini emir ve yasaklarla yönetilen Suudi Arabistan, Pakistan, İran ve az da olsa Malezya'da katılım bankacılığının yaygınlaştırılmasında dini kaynaklar etkileyici rol oynamıştır (Güngör, 2009: 226).

1.2.1.2.Ekonomik Nedenler

1970 yılında OPEC ülkelerinin aldığı bir kararla petrolün fiyatı yükselmiş, bu ülkelerin büyük bir sermaye fazlası oluşmuştur. Petro-dolar olarak nitelendirilen bu dış ticaret fazlalıklarının İslam ülkelerine bir katkısı olmamış, sermaye batı ülkelerine çekilmiştir. İslam ülkelerinin gelir dağılımında dengesizliğe yol açan bu durumu düzeltebilmek için çözüm yolları aranmıştır.

Paul Baran'a göre gelişmiş ülkeler az gelişmiş ülkeleri sömürmektedir. Az gelişmişlikten kurtulmak için artı değer oluşturmak ve bu değer in ülke içinde sanayide kullanılarak üretim araçlarının millileştirilmesi gerekmektedir (Kaynak, 2011: 164-165). Bir ülkedeki sermaye stokunun artması için elde edilen gelirlerin bir kısmının tüketilmemesi ve bu gelirlerin tasarruf edilerek yatırıma dönüşmesi sağlanmalıdır (Kaynak, 2011: 268). İslam toplumlarında sermaye birikimi çıkarılan petrole birlikte artış sağlamış, bu kaynakları ülke içerisinde kullanmak için faizsiz bir finansal sistemin kurulması gereği ortaya çıkmıştır (Baykara, 2012: 17).

Cidde'de İslam Konferansı Teşkilatı tarafından 1973 yılında düzenlenen toplantıda üye ülkelerin sosyal ve ekonomik gelişimini desteklemek maksadıyla fon temin edilecek bir bankanın kurulması kararlaştırılmıştır. Bu bağlamda 1974 yılında Türkiye'nin de kurucu ortak olarak oluşumunda yer aldığı İslam Kalkınma Bankası'nın kurulmasıyla birlikte İslami bankacılık hareketleri hız kazanmış ve gelecekte kurulacak olan İslami bankalar için teknik bir altyapı modeli ve teknik destek verecek bir merkez meydana getirilmiştir (Yozgat, 2010: 16).

Ayrıca doğal kaynakları ve insan gücü olan fakat sermayeleri yetersiz olduğu için bu kaynakları atıl duran bazı ülkeler de mevcuttur. Sermayesi yetersiz ve yeterli ülkeler arasında sağlanacak karşılıklı faydanın, katılımcı ülkeler açısından kazançlı olacağı düşüncesi şüphesiz İslami bankaların kurulmasının bir diğer etkenidir (Akgüç, 1989:46).

1.2.1.3.Sosyal Nedenler

İktisat bilimi sınırlı kaynaklar ile sınırsız insan ihtiyaçlarını karşılamayı konu edinen, istekler ile ihtiyaçlar arasındaki dengeyi sağlayacak kuralları ortaya koymaya çalışan bir disiplindir. Bu tanım daha çok batılı iktisatçıların dünya görüşüne göre yapılmış, Müslümanların iktisadi anlayışını yansıtamadığından ilmi gerçeklerle uyuşamamıştır. Bugün var olan yoksulluğun, yolsuzluğun ve açlığın sebebi yeryüzü kaynaklarını bilinçsizce tüketen, israfa yol açan çatışmacı, sömürgeci ve doymak bilmeyen tekelci düşüncedir. Bu bağlamda İslâm iktisadı insanın somut ve soyut ihtiyaçlarını ayırmadan ele almakta, sadece materyalist açıdan değerlendirme hatasına düşmemektedir (Ersoy & Hazıroğlu, 2019: 42).

Bir toplumda kişi başına düşen milli gelirin dengeli dağılması toplumsal barışın sağlanabilmesi için en önemli faktörlerden biridir. Ülkelerde uygulamaya alınan katılım bankacılığı sistemi ile ekonomide yer alan farklı gelirlere sahip gruplar arasındaki dengesizliğin giderilmesi, faize bağlı sebepsiz zenginleşme ve işçi sınıfının aleyhine gelişen sosyal adaletsizliklerin giderilmesi amaçlanmaktadır (Pehlivan, 2016: 300).

Katılım bankacılığı sistemi hassasiyetlerini İslam dininin öğretilerinden aldığı için insanı bir kıymet olarak görmekte, kaynak olarak değerlendirmemektedir. Katılım

bankacılığı sisteminin esasını sadece faizsizlik olarak ifade etmek sistemin temel argümanını anlamamaya ve sistemi kısır olarak yorumlamaya neden olmaktadır. Bu nedenle katılım sistemi beş argümana dayanarak ifade edilmekte ve bu ilkelerle katılım ekonomisinin merkezinde insan olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu ilkeler şu şekilde ifade edilebilir (Hazıroğlu, 2017: 216).

1. Ahlâk
2. Hakkaniyet ve adalet
3. Dayanışma ve ihsan
4. Ortaklık, katılım ve emek
5. Üretkenlik ve aktiflik

İslam iktisadının gayelerinden biri tüm fertlerin hayat seviyesini yükseltmek ve elde edilen gelirin eşit olarak dağıtımını sağlamaktır (Çapra, 1977: 113). Paranın özelliklerinden olan değer ölçü birimi ve değişim aracı olma özelliklerinin kaybedilmesiyle para ile para kazanmak gelir dağılımını daha da dengesiz hale getirmektedir. Faizin sebep olduğu bu negatif durumu bertaraf etmek ve paranın gayesine uygun kullanım düşüncesiyle faizsiz bankacılık sistemi kurulmuştur.

Faizsiz bankacılığın araçları sosyal ve toplumsal barışın elde edilebilmesi için kayda değer vazifeler üstlenmişlerdir. Katılım ortaklığı faizsiz bankacılık sisteminde temel alındığından herkes üretime dâhil olmakta ve birinin çalışması diğerinin yemesi durumu oluşmamaktadır. Yine ticari hayatta tüccar sermayesini kullandığı kişiye kazandığından pay verirken, kaybettiğinde sermaye sahibiyle zararı paylaşmaktadır. Bu uygulama ile faizli sisteme göre taraflar arasındaki ilişkilerde kin ve düşmanlık beslenmesi daha az görülecektir. Burada her iki taraf (sermayedar ve tüccar) riski birlikte üstlendikleri için üzerlerine düşen yükümlülükleri yerine getirmek zaruretini hissedeceklerdir. İslami bankacılığın finansal araçlarından bir tanesi olan proje bazında ortaklık ile yeni iş sahalarının oluşmasının yanında üretim biçiminde de gelişmelerin yaşanacağı yeniliklerin çıkmasına sebep olacaktır. Böylelikle toplumsal düzen ve refahın sağlanmasında önemli bir işlevi yerine getirecektir (Türkmenoğlu, 2007: 18).

Toplumsal rehabilitasyon konusunda katılım bankaları az da olsa katkı oluşturabilen kuruluşlar olup toplumda yer alan bazı kesimlerin konvansiyonel bankalar gibi çalıştıklarını ima eden eleştirilerine rağmen ekonomik ve sosyal yapı için var olan bir katkısından söz etmek mümkündür. Bu perspektiften katılım bankaları, faiz karşısı bir toplum içerisinde finansal ihtiyaçların karşılanması noktasında çözüm sunarak sosyal barış için katkı üreten kurum niteliğinde değerlendirilebilmektedirler. Öte yandan ekonominin büyümesi bağlamında sunduğu çözümlerle katkı üreten katılım bankaları, bu itibarla gelir adaletsizliği ile de mücadele eden bir görünüm sergilemektedirler. Karz-ı Hasen adlı katılım bankacılığı uygulaması ile bu bankalar faizsiz borç verebilmekte ve toplumsal ekonominin devamlılığında da rol üstlenmiş olmaktadır (Tunç, 2013: 176-177). Bir toplumda dengeli gelir dağılımının varlığı halinde sosyal barışın sağlanabilmesi mümkün olacaktır.

1.2.2. Dünyada Katılım Bankacılığı

Kâr ve zarara katılımın esas olduğu faizsiz bankacılığın geçmişi çok eski yıllara dayanmaktadır. Tarihe Hammurabi kanunları (M.Ö. 1670) olarak geçen yazılı yasaların 100-107. bölümlerine tekabül eden kısmında ikraz işlemlerinin nasıl uygulanacağı belirtilmiştir. Bu maddeler tarihte faizsiz ekonomiyi barındıran ilk örnekler olarak görülmüştür. Ünlü filozof Eflatun (M.Ö. 427-347) faizi ahlaka uygun bulmadığından dolayı reddetmiş ve yasaklanmasını istemiştir. Eflatun'un düşüncesine göre insanlar maddi konularda bencil davranmamalı, toplumda kıtlık ile gereğinden fazla zenginlik engellenmeli ve paranın kendisinden para kazanılmamalı, sadece servet elde ederken bir aracı olarak kullanılmalıdır (Şahan, 2015: 6).

İslamiyet'ten önce faizin oldukça yaygın olduğu Arap yarımadasında, İslamiyet'in doğuşu ve yayılmasıyla birlikte faiz yasaklanmış ticaret teşvik edilmiştir. Kâr-zarar ortaklığı temelli ticaret yapılması öğütlenerek sermayesi bulunan mal sahipleriyle anlaşma yapılmıştır. Sonuç olarak katılım bankacılığında sık kullanılan yöntemlerden biri olan mudarebe uygulamasının 1500 yıl önce de uygulanmış olduğunu söyleyebiliriz (Hazıroğlu, 2016: 120).

Tarihte en önemli faizsiz bankacılık uygulaması yapan kurumlardan biri de Osmanlı dönemindeki para vakıflarıdır. Para vakıfları, kuruluştaki vakfedilen belli bir para ile

kurulurlar. Bu vakıflar Allah rızasını kazanmak amacıyla insanlığa hizmet edenlerin kurduğu vakıflardır.

Büyük çoğunluğunu Pakistanlı akademisyenlerin oluşturduğu akademisyen grubunun 1940'lı yılların sonuna doğru yaptığı çalışmalar faizsiz bankacılık sisteminin işleyişi konusunda fikir birliğine varıldığını göstermektedir. Bu aşamada faizsiz bankacılığı planlı, programlı ve sistematik bir şekilde ortaya koyan Pakistanlı iktisatçı Muhammed Uzeyr faizsiz bankacılıkla ilgili görüş ve fikirlerini 1955 yılında “An Outline of Interestless Banking” adı altında gündeme getirmiş, bu görüş ve fikirler konunun taraflarınca uzunca bir süre tartışılmıştır (Özgür, 2007: 43).

1960 yılından sonra yapılan çalışmalar katılım bankacılığının doğuşuna hazırlık süreci olmuştur. Çünkü bu yıllarda kısıtlı bankacılık hizmetleri yapılmış, körfez ülkeleri dışına çıkılamamıştır. Modern katılım bankacılığı fikrinin Pakistan'da ortaya atılmış olmasına rağmen atılan ilk somut adım Pakistan'da faizsiz bankacılık sistemi fikrinin dile getirilmesinden yıllar sonra Mısır'da ilk faizsiz bankanın tekstil sektörünü finanse etmek için kurulması olmuştur.

Faizsiz bankacılık ilkeleriyle kurulan ilk girişim Mısır Arap Cumhuriyeti Mit Gamr kasabasında 1963 yılında olmuştur. Bu girişim hacmi küçük olmasına rağmen şube sayısını dokuza çıkarmıştır (Ödeş, 2020: 8).

Tarihte Mısırlı iktisatçı Dr. Ahmet El- Nasser faizsiz bankacılık alanında hizmet yapanların arasında ilklerden sayılmaktadır. Esas olarak Köy Sandığı konseptine benzer bir yöntemle faaliyete geçen Nasser Social Bank, (Nassar Sosyal Bankası) 1971 yılında Kahire'de kurulmuştur. 1970'lerde yaşanan petrol krizi ve İslam ekonomilerindeki sanayileşme adımları ile birlikte modern faizsiz bankacılık hareketleri yükselişe geçmiştir. Bu tarihten sonra tasarruf sahiplerinin birikimlerinin, ticaret erbabı olan kişilerce kâr-zarar ortaklığı modeline göre değerlendirilmesi fikri ortaya çıkmıştır. Sanayi alanında yaşanan gelişmelerle birlikte büyük yatırım projeleri için gereksinim duyulacak fonun da bu kaynaklardan karşılanabileceği öngörülmüştür (Balcı, 2020: 24).

1973 yılı faizsiz bankacılık tarihinde en somut adımın atıldığı yıl olmuştur. Birçok Müslüman ülkenin ekonomi bakanlarının katıldığı Cidde'de gerçekleşen müzakerede sermaye fazlalarının birbirlerine faydalı olacak şekilde kullanılması savunulmuş ve

bu yönde aksiyon alınması için gerekli bildirimler yapılmıştır. Öncelikli olarak koordineli ve sistemli çalışabilecek bir kurumun kurulması gerekliliğinden bahsedilmiş, 1975 yılında İslam Kalkınma Bankası “Islamic Development Bank” kurulmuştur. 1975 yılında kurulan bu banka, uluslararası düzeydeki ilk banka özelliğini taşır. Tamamen İslami kurallara uygun olarak kurulan ve çalışan bu bankanın amacı Müslüman ülke ekonomilerine katkı sağlamaktır (Bayındır, 2005: 42).

Yine 1975 yılında Dubai İslam Bankasının kurulması faizsiz bankacılık alanında yaşanan milat sayılabilecek çok önemli bir gelişmedir. Günümüzde de faaliyet gösteren birçok katılım bankası bu dönemde kurulmuş, ürün ve hizmet çeşitlendirmeleriyle yapılan bankacılık işlemleri artmıştır.

Katılım bankacılığının gelişme dönemleri 1980 ve 1990’lı yıllarda gerçekleşmiştir. Bu yıllarda sınırlarını genişletmiş, yapılan bankacılık faaliyetlerinde, sunulan ürün ve hizmetlerde ise çok ciddi anlamda çeşitlenmeler yaşanmıştır. İslami sigortacılık (tekâfül) kavramı ortaya çıkmış, sendikasyon, proje ve emtia finansmanı, finansal kiralama, İslami menkul kıymetlendirme işlemleri bu dönemde başlamıştır. Ayrıca katılım bankalarının yanı sıra tekâfül şirketleri ve İslami yatırım şirketleri de kurularak faizsiz finansal sistem içerisindeki yerlerini bu dönemde almıştır.

Kâr amacı gütmeyen, görevi faizsiz bankacılık standartlarını belirlemek olan İslami Finansal Kuruluşlar Muhasebe ve Denetim Organizasyonu (AAOIFI- Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions) 1991 yılında kurulmuş, faizsiz bankacılık alanında 100 civarı standart yayınlamıştır.

Bu gelişmelerle birlikte 2000’li yıllara gelindiğinde faizsiz bankacılığın işlevselliği artmış, çıkış yeri olan Müslümanların yoğun yaşadığı Arap yarımadasının dışında da aktifliği hale gelmiştir. Bu bağlamda İslami kurallara uygun yeni ürün ve hizmetler geliştirildiği 2000’li yıllar faizsiz bankacılığın olgunlaşma dönemi sayılır.

1.2.3. Türkiye’de Katılım Bankacılığı

Faizsiz bankacılık sisteminin dünyada başarılı ve hızlı ilerlemesi Türkiye’de de uygulanabilmesi için istek oluşturmuştur. Bu nedenle 83/7506 sayılı ve 16 Aralık 1983 tarihli Kanun Hükmünde Kararname ile Özel Finans Kurumları (ÖFK)’nın

kurulabilmesi için faaliyet izni verildi. Yasal zemin hazırlandıktan sonra Türkiye’de ilk olarak 1984 yılında kurulan Albaraka Türk Özel Finans Kurumu 1985 yılında faaliyetine başladı. İzleyen yıllarda birçok özel finans kurumu kurularak sektördeki yerlerini almışlardır. Özel bir kanun hükmünde kararnameyle kurulan ÖFK’ları, bankacılık kanunundan ayrı tutuldukları için yurtiçi ve yurtdışında itibar sorunu yaşayabiliyorlardı. 1999 yılında çıkarılan kanunla bankacılık kanuna tabi olarak bu sorunlar ortadan kalkmış oldu.

2001 yılında yaşanan bir olay faizsiz bankacılık sistemi için Türkiye’de kara bir leke olmuştur. 1995 yılında kurulmuş olan İhlas Finans Kurumu’nun faaliyeti Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından durduruldu. Günümüzde bile insanların faizsiz bankacılık sistemine şüpheyile yaklaşımlarına neden olan bu olayın etkisinin azalarak da olsa halen sürdüğü görülmektedir. 2005 yılında 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile “Özel Finans Kurumu” ismi “Katılım Bankası” olarak değiştirilerek yurtiçi ve yurtdışında güven ve itibarlarına olumlu etki oluşturmıştır. Türkiye’de katılım bankacılığının gelişimi için bir başka önemli olay kamu teşebbüsü olarak 2015 yılında Ziraat Katılım Bankası’nın kurulması olmuştur.

1.2.3.1.Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş.

Albaraka Türk Türkiye’de açılan ilk özel katılım bankasıdır. 2005 yılında 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile “Özel Finans Kurumu” ismi “Katılım Bankası” olarak değiştirilmiş, Albaraka Türk Özel Finans Kurumu Albaraka Türk Katılım Bankası adını almıştır.

Bankanın yönetimi, sermayede %54’lük kısma sahip olan “Albaraka Bankacılık Grubu” tarafından gerçekleştirilmektedir. Bahreyn devlet menşeli Albaraka Bankacılık Grubu, 1978 yılından beri dünyada bankacılık faaliyetlerini yürütmektedir.

Albaraka Türk Katılım Bankasının sermaye yapısını %65,99 hisseyle yabancı ortaklık (%36 Albaraka Bankacılık Grubu, %15,38 hisseyle Dallah Al Baraka Holding, %7,84 hisseyle İKB, %2,61 diğer) , %1,03 hisseyle yerli ortaklık, %36,85 oranında halka açık kısım oluşturmaktadır (Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş.,

2021). 31.12.2020 tarihi itibariyle Türkiye’de 229 şube ve 3.390 personel ile hizmet vermektedir (TKBB, 2021).

1.2.3.2.Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.

Kuveyt Türk, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası’nın 28 Şubat 1989 tarihli izni, “Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu A.Ş.” unvanıyla 31 Mart 1989 tarihinde kurulmuştur. Banka, 2006 yılında şu anda kullanmakta olduğu Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş. ismini almıştır.

Banka sermayesinin %62,24 ‘ü Kuveyt Finans Kurumu’na (Kuwait Finance), %18,72’si Vakıflar Genel Müdürlüğü’ne, %9 ‘u Wafra Uluslararası Yatırım’a, %9,2’si İslam Kalkınma Bankası’na ve %1.04’ü diğer ortaklara aittir (Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş., 2021). 31.12.2020 tarih itibariyle Türkiye’de 435 şube ve 6.000 personel ile hizmet vermektedir (TKBB, 2021).

1.2.3.3. Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş.

Türkiye Finans, %100 yerli sermayeli ilk özel finans kurumu olarak 1991 yılında kurulan Anadolu Finans ile 1985-2001 yılları arasında Faisal Finans Kurumu adıyla katılım bankacılığı hizmeti sunan Family Finans’ın 2005 yılında güçlerini birleştirmesiyle kurulmuştur.

2008 yılında 5 ülkede yatırımları bulunan ve Arabistan’ın en büyük bankası Saudi National Bank tarafından çoğunluk hissesi satın alınmıştır. Bankanın ortaklık yapısı %67,03 Saudi National Bank, %10,57 Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı, %22 diğer ortaklar şeklindedir (Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş., 2021). 31.12.2020 tarih itibariyle Türkiye’de 319 şube ve 3.731 personel ile hizmet vermektedir (TKBB, 2021).

1.2.3.4.Ziraat Katılım Bankası

Kamu destekli olan Ziraat Katılım Bankası, tamamı T.C. Hazinesi tarafından ödenmiş, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu’nun 15.10.2014 tarih ve

29146 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 10.10.2014 tarih ve 6046 sayılı izniyle kurulmuş, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 14.05.2015 tarih ve 29355 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 12.05.2015 tarih, 6302 sayılı kararı ile faaliyet izni alarak kamunun ilk katılım bankası olarak faaliyetine başlamıştır.

Ziraat Katılımın kamu destekli banka vasfını kullanarak katılım bankacılığı sektör büyümesine orta ve uzun vadede öncülük edip katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Ziraat Katılım, sadece faize hassasiyet gösteren kişilerin değil toplumun bütün kesiminin bankadan yararlanmasını hedeflemektedir.

Bankanın %99,99 hissesi Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.'ye aittir (Ziraat Katılım Bankası A.Ş., 2021). 31.12.2020 tarih itibariyle Türkiye'de 105 şube ve 1.261 personel ile hizmet vermektedir (TKBB, 2021).

1.2.3.5.Vakıf Katılım Bankası

Vakıf Katılım Bankası Anonim Şirketi, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun 03.03.2015 tarihinde 29284 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan, 27.02.2015 tarih 6205 sayılı kuruluş izniyle 25.06.2015 tarihinde bir anonim şirket şeklinde kurulmuştur. Vakıf Katılım, 17.02.2016 tarihinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'ndan faaliyet iznini almıştır.

Banka sermayesinin %99'luk kısmı Vakıflar Genel Müdürlüğüne aittir. Kalan %1'lik hisse dört eşit parça olarak Bayezid Han-ı Sani (II.Bayezid) Vakfı, Mahmut Han-ı Evvel Bin Mustafa Han (I.Mahmut) Vakfı, Mahmut Han-ı Sani Bin Abdulhamit Han-Evvel (II.Mahmut) Vakfı ve Murat Paşa Bin Abdusselam (Murat Paşa) Vakfı'na aittir (Vakıf Katılım Bankası A.Ş., 2021). 31.12.2020 tarih itibariyle bankanın 116 şubesi ve 1.642 personeli bulunmaktadır (TKBB, 2021).

1.2.3.6.Emlak Katılım Bankası

Türkiye Emlak Katılım Bankası ülkemizin katılım bankacılığı alanında faaliyete başlayan en genç katılım bankasıdır. Bankanın aslında geçmişi Cumhuriyet yıllarına dayanmaktadır. Genç Türkiye Cumhuriyetinin imarını üstlenmek, inşaat teşebbüslerine destek olmak amacıyla 1926 yılında Emlak ve Eytam Bankası adıyla

kurulmuştur. Daha sonra değişen ülke ihtiyaçları sebebiyle birçok kez isim değişikliğine gitmiş, 2019 yılında faaliyet izni alarak katılım bankacılığı hizmeti vermeye başlamıştır.

Bankanın %100 sermayesi T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığına aittir (Emlak Katılım Bankası A.Ş., 2021). Banka 31.12.2020 tarih itibarıyla 50 şube ve 814 personel ile hizmet vermektedir (TKBB, 2021).

1.2.4. Katılım Bankacılığı Uygulamaları

Temelde konvansiyonel bankacılıkta olduğu gibi katılım bankacılığı sistemi de bankacılıkta esas olan üç temel işlevi gerçekleştirmek üzere faaliyetlerini düzenlemiştir. Katılım bankaları bu üç temel işlevi yerine getirirken kendi değerlerine ve kuruluş nedeni olan “faizsizlik ilkesi”ne bağlı kalmak zorundadırlar.

Temel işlevler şunlardır:

- Fon toplama faaliyetleri
- Fon kullandırma faaliyetleri
- Genel bankacılık faaliyetleri

Katılım bankaları diğer bütün bankaların yaptığı gibi bu faaliyetlerini düzenleyici ve denetleyici otoriteler (BDDK, TCMB, TMSF, SPK vb.) kontrolünde ifa etmek zorundadırlar (TKBB, 2019: 170). Katılım bankacılığı sistemindeki faaliyet yöntemleri aşağıda maddeler halinde detaylı olarak ele alınmıştır.

1.2.4.1.Fon Toplama Yöntemleri

Katılım bankaları genel olarak katılım fonu adı verilen iki hesap türünü kullanarak fon toplamaktadır. Bunlardan birincisi özel cari hesaplardır. Özel cari hesaplar katılım bankalarının vadesiz hesaplarını oluşturur. Bir diğer fon toplama yöntemi ise katılma hesaplarıdır. Katılma hesapları kâr ve zarara katılma hesapları olup katılım bankalarının vadeli hesaplarını oluşturur. Bu tür hesaplara bazı ülkelerde yatırım hesabı da denilmektedir. Katılım bankaları banka statüsünde oldukları için çalışma

yöntemleri ve faaliyetleri Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) tarafından düzenlenmekte ve denetlenmektedir.

Özel cari hesaplar ve katılma hesapları çalışma yöntemlerini belirleyen BDDK, katılım bankalarının faaliyetlerini bu yöntemlere uygun olarak gerçekleştirmesini zorunlu kılmıştır (TKBB, 2018: 43). Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun hazırladığı ve Resmi Gazetede yayınlanan yönetmeliklere göre katılım bankaları katılım fonlarını şu genel koşullar çerçevesinde yürütürler:

a) Özel Cari Hesap

Katılım bankalarında Türk Lirası, döviz, altın, gümüş veya platin gibi kıymetli maden cinsinde açılabilen, karşılığında herhangi bir kâr payı ödemesi yapılmayan hesaplardır. Fon sahipleri istedikleri anda hesaplarındaki bakiyenin diledikleri kadarını veya tamamını çekebilirler. Tasarruflarını faizin bulaşmadığı güvenli bir saklama yeri olan katılım bankalarında tutmak isteyen fon sahipleri aynı zamanda genel bankacılık hizmetlerini de gerçekleştirebilirler. Konvansiyonel bankalardaki vadesiz mevduat hesabı uygulaması da bu şekilde olup hesap sahibine herhangi bir faiz ödemesi yapılmaz.

Herhangi bir vadesi bulunmayan özel cari hesaplardaki tutarın işletilmesinden dolayı ortaya çıkacak risk ve getirileri katılım bankası üstlenir. Özel cari hesaplara herhangi bir kâr payı vs. ödemesi yapılmadığı için katılım bankalarının diğer bütün kaynakları göz önüne alındığında katılım bankalarının kaynak maliyetini azaltan ve kârlılığını yükselten hesaplar olarak da düşünülebilir.

Bu açıdan rekabet avantajı sağlamak isteyen katılım bankaları cari hesapların fon kaynaklarındaki payını yükseltebilmek için avantajlı ürün ve hizmetler sunarlar.

Özel Cari Hesapların Özellikleri:

- Katılma hesaplarından ayrı bir havuzda tutulur.
- Farklı muhasebe hesaplarında izlenen bu fonlar Türk Lirası, döviz veya kıymetli maden türünde açılabilir.
- Herhangi bir alt limit bulunmayan özel cari hesaplar istenilen tutarda açılabilir.

- Özel cari hesapların işletilmesinden dolayı hesap sahibinden herhangi bir ücret alınmamaktadır.
- Bankanın tasfiyesi durumunda hesap sahiplerinin önceliği vardır. Şahsi tasarruf hesapları için 150 bin TL'ye kadar devlet güvencesi bulunmaktadır (TKBB, 2018: 45-46).

b) Katılma Hesabı

Katılma hesapları, katılım bankalarında açılan vadeli hesaplardır. Bu hesaba yatırılan tasarruflar banka tarafından işletilir ve böylece hesap sahibi kâr veya zarara ortak olur. Bu ortaklığın sonucunda tasarruf sahibine ödenecek net bir tutar taahhüt edilemez, yatırılan anaparanın da aynı şekilde geri ödenmesiyle ilgili garanti verilemez. Çünkü kâr payı esas alınarak çalışan finansal sistemlerde toplanan fonlar bir takım projeler vasıtasıyla işletilmekte ve sonucunda bu projelerden zarar etme ihtimali de bulunmaktadır. Faizsiz bankacılık sisteminin temelini oluşturan bu hesaplar bankanın en büyük fon kaynağıdır.

Tasarruf sahibi hesaba para yatırmak suretiyle sermaye sağlayan taraf olurken, katılım bankası da bu fonları işleterek emeğini ortaya koyan taraf olur. İki tarafın bu ilişkiden kaynaklı kendi aralarında yaptığı sözleşme kâr ve zarara ortak olma sözleşmesidir. Bu yüzden parasını kâr payı sistemiyle çalışan bir bankanın katılım hesabına yatıran müşterinin vadesinin sonunda hangi oranda kâr payı alacağı veya anaparasının tamamını geri alıp alamayacağı kesin olarak bilinemez.

Katılma Hesaplarının Nitelikleri:

- Hesaba para yatırmış olanlara önceden belirlenen sabit bir getiri ödenemez, anaparanın yatırıldığı miktarda geri ödeneceği garanti edilemez. Katılma hesap sahibinin talep hakkı ve bankanın sorumluluğu vade sonunda geçerli “birim hesap değeri” kadardır. Hesap sahibinin lehine tahakkuk eden kâr payı gelirleri, vergi mevzuatına göre mevduat geliri olarak sayılmaktadır.
- Vade ve türleri Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenen katılma hesapları 1 ay, 3 ay, 6 ay ve yıllık kâr payı ödemeli veya minimum 1 ay olmak üzere

esnek vadeli olarak açılabilir. Türk Lirası, altın, Amerikan Doları ve Euro olarak açılabilen hesapların işletilmesi ve muhasebe kayıtları birbirinden bağımsız yapılır.

- Toplanan fonların muhasebeleştirilmesi hesaplarda yer alması zorunlu olan birim hesap değerine göre yapılır.
- Kanun gereği alacaklıların katılma hesaplarında toplanan fonlar üzerinde hiçbir hakları bulunmamaktadır.
- Katılma hesaplarının işletilmesinden dolayı katılan masraflar için hesap sahibinden herhangi bir ücret alınmaz, masraflar tamamen bankaya aittir.
- Katılma hesaplarında toplanan fonların işletilmesi sonucu doğacak kâr ve zarara katılma oranlarını katılım bankası dilediğince belirleyebilir. Uygulamaya konulmadan önce Merkez Bankası'na bildirilen bu azami oran banka şubelerinde müşterilerin görebileceği şekilde paylaşılır. Katılım bankası kâra katılma oranını dilediği gibi belirleyebilir. Fakat zarar katılma oranı bu oranın %50'sinden az olamaz.
- Katılma hesaplarına fon kabulü katılım bankasının açmış olduğu para veya kıymetli maden türleriyle sınırlı olup cari hesaplar kadar geniş olmayabilir.
- Fonların kullanılmasıyla oluşan kâr veya zarar, yönetmelikle belirlenen günlük birim değeri tablosuna göre dağıtılır (TKBB, 2018: 48).

c) Sukuk

Sukuk, varlık veya intifa hakkı üzerinde eşit değerde birimlerle sahipliği temsil eden bir finansal sertifikadır. İslami ilkelere uygun dayanak varlığa ortaklık hakkı veren sukukta anapara garantisi yoktur. Elde edilecek kârı varlığın finansal başarısı belirler. Bazı kesimler tarafından konvansiyonel tahvile benzetilen sukuk, yapılandırılma ve piyasaya sürülme süreçlerinde önemli farklılıklar göstermektedir. Sukuk ihracında dayanak varlığın mutlaka İslami esaslara aykırı olmaması zorunluluğu vardır. Bu yüzden sukuk sahiplerine ödenen getirilere faiz denmez. Dayanak varlıktan elde edildikleri için bu getirilere kâr paylarıdır denilebilir. Konvansiyonel tahvilin getirisi kesin olarak faizdir ve bu tahvil türünde birincil ve ikincil piyasada işlemler faiz getirisinden dolayı yapılır. Tahvil, sukukta olduğu gibi herhangi bir varlığa dayalı

değildir. Bundan dolayıdır ki tahvilin anaparası ödenmediği durumda sukukta olduğu gibi ihraççıdan herhangi bir varlık talebinde bulunulamaz.

1.2.4.2.Fon Kullandırma Yöntemleri

Fon kullandırımı, konvansiyonel bankalardaki kullanımıyla kredi, sözlük anlamı olarak güven ve saygınlık olup inanma anlamına gelen Latince ‘‘credere’’ kökünden gelmektedir. Herhangi bir kişiye ya da kuruma kredi açmak, onun adına bir kimseye para vermek ya da parasını sonra almak kaydıyla ona mal vermeyi kabul etmek ya da alınacak bir mal, yapılacak bir hizmetin yerine getirilmesine kefalet etmek, garanti etmek demektir (Parasız, 2011: 191). Katılım bankalarının fonları ile tüm ticari işleri yapmak mümkündür. Bu kurumların yapısındaki tek kısıt dini manada faizden uzak durulması, faize bulaşılmamasıdır (Battal, 1999: 187). Bu yönüyle konvansiyonel bankalardan farklı bir şekilde fon kullandırımı yapılmaktadır.

İslam dininde faizin sadece alınmasının haram olmadığı, verilmesinin de haram olduğu kabul edilmiştir. Bu yüzden fon talep edenler de faizden uzak durmak istemiş, faizin olmadığı fon kullandırma yöntemleri bulunan katılım bankalarını tercih etmek istemişlerdir (Takur, 2019). Bu konuyla alakalı olarak toplumun ihtiyaç duyduğu fonların katılım bankalarındaki kullandırmalarını inceleyeceğiz.

a) Murabaha

Murâbaha, satış sözleşmeleri ile ticârî finansman sağlama yöntemlerindendir. Mark-up trading olarak da bilinen murâbaha İslâmî finansta, maliyetin üzerine kâr eklenerek fiyatın belirlendiği bir satış akitidir. Müşterinin almak istediği mallar satıcıdan peşin satın alınıp maliyetin üzerine belirli bir oranda vade farkı yani kâr marjı (payı) eklenerek müşteriye vadeli satılmaktadır. Murâbahada sözleşmeye konu malın peşin fiyatı, ödenecek olan kâr payı, teslim tarihi ve geri ödemelerin ne şekilde yapılacağı mutlaka belirtilmeli ve müşteri bunları bilmelidir.

Üretim desteği olarak da bilinen bu yönteme kurumsal finansman desteği denmektedir. Kurum ile fon talep eden taraf arasında yapılacak sözleşme ile ihtiyaç duyulan finansman fon kullanan taraf adına kurum tarafından satıcıya ödenir. Buna

mukabil fon talep eden gerçek ya da tüzel kişi önceden belirlenmiş olan kâr payına ve vadeye göre borçlandırılır. Sonra bu borç önceden belirlenmiş bir ödeme takvimi çerçevesinde geri ödenir (Canbaz M. , 2016: 191). Murâbaha fon talep eden bireylere ve işletmelere esnek yapılı, kısa ve orta vadede fon imkânı sunmaktadır. Küçük ölçekli ve mikro işletmelerin finansman kaynağı olması bakımından önemli olan murâbaha klasik bankaların müşterilerine sunduğu ihtiyaç kredisi gibi bir uygulama değildir (Ergüven, 2019: 43).

b) Mudarebe

Arapça’da darb kökünden türetilen mudârebe “ bir tarafın sermaye, diğer tarafın emek katarak kurduğu ortaklık” anlamına gelmektedir (Orhan, 2019: 9). Mudarebede emek sahibinin (el-mudarib) olduğu taraf ve sermaye sahibinin (rebbü’l-mal) olduğu taraf olmak üzere iki taraf vardır (Akın, 1986: 63).

Mudârebe bir sözleşmede taraflardan birinin parasını veya sermayesini, diğerinin bilgisini (emeğini) ortaya koyduğu iş modelidir. Kârın paylaşımı sabit bir oran üzerinden projeye başlamadan önce kararlaştırıldığı şekliyle yapılır. Zarar durumunda ise tamamı bankaya (sermaye sahibine) aittir.

Emeği sağlayan girişimci tarafından yönetim işi gerçekleştirilirken sermaye sağlayan taraf da projenin bütün masraflarını karşılar. Tamamen güvene dayalı bir sistem olan mudârebe İslamiyet’ten önceki toplumlarda da uygulanmaktaydı. Bilgi ve tecrübeden yoksun sermaye sahibi kişiler elinde yeterli sermayesi bulunmayan fakat ticari bilgi, tecrübe ve liyakata sahip kişilerle bir araya gelerek oluşturdukları bir sistemle mudârebe yöntemi uygulanmaktaydı (Bostan, 2021: 79).

Bir sözleşmenin mudârebe sözleşmesi olabilmesi için aşağıdaki özelliklere sahip olması gerekmektedir (Yanpar, 2014: 88) :

- I. Taraflardan biri sermayenin tamamını sağlar.
- II. Sermayeyi sağlayan taraf yönetime karışamaz.
- III. Projede zarar oluşması durumunda sermayedar tarafından karşılanır.
- IV. Sermayedarın sorumluluğu verdiği sermayeyle sınırlıdır.

V. Ortaklığın sahibi sermayesini ortaya koyan taraftır. Emek sahibinin tek geliri ortak olunan faaliyetin kârından oluşur.

Tek yetkili karar mercii emeğini ortaya koyan taraftır. Bu durumun tek istisnası yönetim zafiyeti oluştuğunda zarar edileceğinin kesinleşmesidir. Böyle bir durumda sermaye sahibi zararı önleyen girişimlerde bulunabilir. Hesapları dilediği anda denetleyebilir (Dikkaya & Yunus, 2014: 41). Emek sahibinin işin gerektirdiği şekilde çalışması ve gayret göstermesi zorunluluğu bulunmaktadır. Kâr elde edildiği takdirde mudarebe sözleşmesinde kararlaştırıldığı şekilde kârdan payını alır. Mudârebe sözleşmesinin tarafları, karşı tarafa bilgi vermek kaydıyla diledikleri anda ortaklığı sona erdirebilirler (Yanpar, 2014: 89-90).

c) Müşareke

Tarafların her ikisinin de sermayeye ve yönetime katılabildiği ortaklık sözleşmesine müşareke denir. Müşareke ortaklığında projeyi yöneten kişiler müşarik olarak adlandırılır. Katılım bankası ve müşteri sermaye olarak nakit haricinde başka varlıklar da sunabilirler. Eğer yapılan ortaklığın sonucunda zarar oluşursa tarafların sermaye katılım paylarına göre zarar yansıtılır. Fakat kâr oluştuğu takdirde müşareke sözleşmesindeki kâr paylaşımının belirlendiği maddeye göre paylaşım yapılır (Yatbaz, 2020: 86).

Müşareke ortaklığı yeni bir proje için olabileceği gibi mevcut bir proje için de kurulabilir. Tarafların ortaklığa kattıkları sermaye eşit veya değişen oranda olabilir. Değişik oranlarda sermaye konulduğu takdirde taraflardan her birinin sermayesi devamlı veya azalan oranda olur. Projeyi iki taraftan biri veya ikisi birlikte yürütebilir. Müşareke sözleşmesinde projenin yönetimi ve kâr paylaşımının serbestçe belirlenmesinde bir engel yoktur. Bu bakımdan müşareke finansmanı esnek bir yöntemdir diyebiliriz (Kettell, 2011: 154).

ç) İcâre

Bir yatırım malının kira ödemeleri karşılığında kullanım hakkının kiracıda olmasını, ödemeler bittikten sonra malın mülkiyetinin kiralayandan kiracıya geçmesini

sağlayacak şekilde düzenlenen sözleşmeye icâre (finansal kiralama) denir. Firmalar muhasebe kayıtlarında duran varlıklar bölümünde yer alan yatırım mallarını peşin satın almak istemeyebilirler. Otobüs, uçak, kamyon, iş makineleri, tıbbi cihaz ve tekstil makineleri gibi bir çok araç bu yöntemle finanse edilmektedir. Bu yüzden bu tür yatırım mallarını kiralarak kullanmaları oldukça faydalı bir yöntemdir. Ellerindeki hazır değerler sayılan nakit vb. sermayeyi kısa vadeli yükümlülüklerini karşılamak için kullanmak firmanın daha etkin ve verimli olmasını sağlayabilir.

Finansal kiralamanın avantajları şu şekildedir.

- Öz sermayesi yeterli olmayan ve yabancı kaynaklardan fon kullanma imkanı kısıtlı veya yetersiz olan işletmelere rahat hareket edebilme ve işletmeyi büyütme imkânı verir.
- Fon kullandırma yöntemlerinden en uzun vadeli olanıdır.
- Bu kadar uzun vadeye rağmen maliyeti çoğu fon kullandırma yönteminden daha düşüktür.
- KDV oranı %1'dir.
- Firmalar ödemelerini gider gösterebilir.
- Kiralama dönemi bittikten sonra kiralanmış mal finansal kiralama sözleşmesinde daha önceden belirlenmiş bedel üzerinden işletme tarafından satın alınır.
- Finansal kiralama yapan taraf müşteriye geri ödeme planı oluştururken kiracının nakit akış durumunu ve ödeme gücünü dikkate alır.

Bu avantajların yanında finansal kiralamanın bazı dezavantajları da mevcuttur.

- Kiracı kira müddetince malın amortisman gider kaydını yapamaz.
- Kiracı kullandığı malın mülkiyetine henüz sahip olmadığından bu varlıkları borçları karşısında rehin veremez veya teminat olarak gösteremez.
- Farklı bir ülkeden finansal kiralama yapılırsa kur riski de kiracının üzerine kalacağından maliyet artabilir.

Katılım bankaları faizsiz bankacılık ilkelerine bağlı kalmak kaydıyla her türlü finansal kiralama işlemini yapabilirler.

d) Selem

Selem, özellikleri bilinen, daha sonra teslim alınacak bir ürünün bedelinin peşin olarak verilmesidir. İleri bir vadede teslimatı yapılacak olan standartları belirlenmiş iki ton fındığın bugünden peşin olarak satılması işlemini seleme örnek olarak gösterebiliriz. Teslimat ileri bir tarihte olacağından faizsiz bankacılık ilkelerinden olan garar ilkesi gereğince belirsizlikler yok edilmeli, ürünün özellikleri açıkça belirtilmelidir (Boztan, 2021: 84).

İslamiyet'in ilk döneminden itibaren uygulanan selem işleminde finansman ihtiyacı olan kişi sermaye sağlar. Tarımla uğraşanlar finansman ihtiyacı olduğunda selem yöntemi ile problemlerini çözebilirler. Selem yöntemiyle çiftçiler, mahsul ekimi zamanında gübre ve tokum ihtiyacını giderebilmek için hasat döneminde elde edecekleri ürünlerini satarlar.

Selem işleminin gerçekleşebilmesi için ürünün niceliği ve niteliğinin sözleşmede belirtilmesi gerekir. Selem işleminin uygulanabilmesi için gerekli maddeler aşağıda sıralanmıştır (Arzova & Şahin, 2019: 34).

- I. İslam dininde meşru sayılan mallara selem işlemi uygulanabilir.
- II. Söz konusu mal mislî olmalı, imkânsız bir mal olmamalıdır.
- III. Bedeller karşılıklı olarak net bir şekilde belirlenmiş olmalıdır.
- IV. Nitelik, miktar, teslimat zamanı ve yeri belirli olan mallar için selem işlemi yapılabilir.
- V. Alıcı ürünün bedelini, ürünün teslim edilemeyeceğini fark ettiği anda talep etme hakkına sahiptir.

e) Teverruk

Fon ihtiyacını karşılamak için pazarlık yapılarak ya da anlaşma üzerine bir kâr ödeyerek bir malı vadeli aldıktan sonra peşin satma yöntemine teverruk denir. Bu finansman modeli murabaha işleminin tersi gibi görülebilir. Fakat buradaki temel fark karşı tarafta bir satıcının bulunmamasıdır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, işlemin faizsiz bankacılık ilkeleri doğrultusunda yapılmasıdır. Bu yüzden katılım bankaları bu işlemi gerçekten ihtiyacı olduğuna kanaat getirdiği müşterilerinin haricinde uygulamamaktadır.

Biraz karışık olan teverruk yöntemini daha kolay anlatabilmek için şöyle bir örnek verebiliriz. Örneğin; nakit ihtiyacını gidermek isteyen A kişisi, katılım bankasına müracaat ederek Londra Metal Borsası'nda peşin bedeli 200 USD'lık emtiayı 240 USD tutarında vadeli olarak satın alır. A kişisi aldığı bu emtiayı, bankaya vekâlet vererek yine Londra Metal Borsası'nda 200 USD'a satıp fon ihtiyacını gidermiş olur.

Fıkıh âlimlerinin bu uygulamayı genel olarak İslami finansa uygun bulmaması ve sadece bazı âlimlerin başka alternatif olmayan durumlarda birçok kısıtlamalar ile kullanımına cevaz vermesi, uygulamanın yayılma hızını kısıtlarken, akademisyenler ve diğer paydaşlar tarafından da uygulamanın katılım bankacılığının ilkeleri ve hedefleri ile uyumlu olmadığı yönündeki eleştiriler ciddi tartışmalara yol açmaktadır (Sancar, M. 2019 :180)

f) Karz-ı Hasen

Karz; altın, gümüş, nakit para ve sayma, tartma veya ölçmeyle belirlenebilen eşyalar ya da selem işlemine konu olabilen türdeki bir malı başkasına ödünç vermek anlamına gelir. Herhangi bir karşılık beklemeden ödünç vermeye ise karz-ı hasen denir. İhtiyaç sahibi bir kimseye ödünç vermenin karz-ı hasen adıyla anılması ve yaygınlık kazanması, Kur'an- Kerim'de ayette yer alan teşvik ve nitelendirmelerden kaynaklanır.

Katılım bankacılığında karz-ı hasen, menfaat düşünmeksizin karşı tarafa çıkarsız borç vermektir. Albaraka Türk Katılım Bankası'nın İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi'ne yönelik protokolle yapmış olduğu eğitim finansmanı buna örnek verilebilir. Albaraka Türk'ün bu finansmanından yararlanan öğrenciler, vade farkı olmaksızın eğitim ücretini taksitler halinde ödeme imkânına sahip olmaktadır.

g) İstisna

İstisna, gelecek zamanda üretilecek bir malın sözleşme anında meblağ belirlenerek satın alınması işlemine denir. Selemde farkı mal tesliminin ve ödemesinin ileri bir tarihte gerçekleşecek olmasının yanında selemde ürünün standart olmasıdır.

İstisna üretimle ilgili olarak yapılan bir sözleşme olduğundan önce siparişin verilmesi gerekmektedir. Malın teslimiyle ödemenin aynı anda yapıldığı istisna işleminde alıcının avans verme zorunluluğu bulunmamaktadır. Alıcı ile satıcının arasındaki anlaşmaya göre üretim sonuçlanana kadar taksitli, üretim bittikten sonra sonra toplu şekilde ödeme yapılabilir. Ürünün özellikleri ve fiyatı sözleşme aşamasında net bir şekilde belirlenmelidir. Sözleşmenin feshi, karşı tarafa haber vermek kaydıyla üretim henüz başlamamışsa mümkündür (Yanpar, 2014: 98).

Yaygın olarak inşaat sektöründe uygulanan bir yöntem olan istisnanın katılım bankacılığı uygulaması aşağıdaki gibidir (Özsoy Ş. , 2012: 187).

I. Alıcı firma ile banka istisna sözleşmesi yapar.

II. Banka, satıcıya özellikleri belirtilen mal için üretim siparişi verir.

III. Banka sipariş verdiği malın ücretini satıcıya öder.

IV. Mal üretildikten sonra katılım bankası malın alıcısı olan müşterisine malı teslim eder.

V. Vade sonunda müşteri borcunu katılım bankasına öder.

1.2.4.3.Katılım Bankacılığının Diğer Faaliyetleri

Ana faaliyet konularının haricinde katılım bankaları, müşterilerinin finansal işlemlerini karşılamak üzere konvansiyonel bankaların yaptığı gibi genel bankacılık hizmetlerini de gerçekleştirirler.

Genel bankacılık hizmetleri, banka müşterilerinin fon toplama ve fon kullandırma işlemlerinin dışında kalan bütün diğer hizmetleri kapsar. Bu hizmetler karşılığı alınan ücret ve komisyonlar bankanın muhasebe kayıtlarında kâr payı dışı gelirleri olarak yer almaktadır. Fon topladıkları müşterilere bu gelirler dağıtılmayıp direkt olarak bankanın kendisine kalmaktadır. Bu yüzden katılım bankaları için önemli bir gelir türüdür. Adından da anlaşılacağı üzere genel bankacılık hizmetleri hem katılım bankalarının hem de konvansiyonel bankaların ortak alanıdır. Bankaların temel görevleri arasında bu hizmetleri sunmak vardır. Fon toplarken ve kullandırırken çok farklı yöntem ve uygulamalar sergileyen iki banka türü, genel bankacılık hizmetleri uygulamalarında ise hemen hemen benzer yöntemler uygular. Bundan dolayı bu

hizmetler karşılığı alınan ücret ve komisyonlar katılım bankalarında kâr payı dışı, konvansiyonel bankalarda ise faiz dışı gelir olarak muhasebe kayıtlarında izlenmektedir. İki tür bankanın operasyonel süreç yönetiminin benzer olması ikisinin de genel bankacılık hizmeti sunuyor olmasındandır. Katılım bankalarının ve konvansiyonel bankaların ciddi bir şekilde rekabet yaşadığı bu alanda hizmetlerini çeşitlendiren, daha hızlı ve daha uygun fiyatlı hizmet sunan bankalar rekabet avantajı elde ederler. Bu hizmet türleri şunlardır (Tenekeci: 62-63).

-Teminat Mektupları

-Çek Karnesi

-Para Transferleri

-Kredi Kartları

-Pos Üye İş Yerleri

-Tahsilat İşlemleri

-Döviz İşlemleri

-Akreditif

-Kiralık Kasa Hizmetleri

1.2.5. Katılım Bankacılığı İle Konvansiyonel Bankacılık Arasındaki Farklar

Katılım bankaları cari hesaplar, katılma hesapları veya İslami bankacılık ilkelerine uygun bazı usüllerle fon toplar. Bu fonları temel ilkelerine uyumlu ticari bir faaliyet olacak şekilde kullanarak değerlendirir.

Konvansiyonel bankacılıkta ise mevzuat ve kanunlara uygun olan her türlü işlem yapılabilir. Borç veren tarafın her zaman kazandığı, faizin dahil olduğu sistemdir.

Tablo 1.2: Katılım Bankaları ile Konvansiyonel Bankaların Karşılaştırması

Katılım Bankaları	Konvansiyonel Bankalar
Katılım bankasına yatırılan fonlar, İslami finansman yöntemleriyle fona ihtiyaç	Belirli bir faiz karşılığında mudilerden toplanan mevduatlar, yine belirli bir faiz

duyanlara kullandırılmaktadır.	karşılığında kredi olarak kullandırılmaktadır.
Gerçekleştirilen işlemlerin İslâmi ilkelere uyması gerekmektedir.	Gerçekleştirilen işlemlerin dini kurallara uyma zorunluluğu bulunmamaktadır.
Müşterinin ihtiyaç duyduğu fon nakit olarak verilmemekte; murabaha, icara gibi yöntemler kullanılmaktadır.	Müşterilere nakit ödeme yapılabildiğinden dolayı verilen krediler amaç dışı ve verimsiz alanlarda kullanılabilir.
Özel cari hesaplar ve katılma hesapları ile fonlar toplanmaktadır.	Vadesiz mevduat hesapları ve vadeli mevduat hesapları ile fonlar toplanmaktadır.
Özel cari hesap aracılığıyla toplanan fonlar karşısında müşteriye çeşitli hizmetler sunularak maliyet üstlenilmemektedir.	Vadeli, vadesiz ve ihbarlı olmak üzere mevduat kaynaklarının tamamının bankaya maliyeti vardır.
Fon sahiplerinin elde edeceği kâr veya zarar, fonun kullanıldığı projelerin sonunda belli olur.	Mevduat sahibi konvansiyonel bankaya para yatırdığı anda mevduat faiz oranı belli olduğundan vade sonunda alacağı faiz tutarı da bellidir.
Katılım bankalarına yatırılan atıl fonlar, faizsiz bankacılık sistemindeki finansman yöntemleriyle doğrudan reel ekonomiye aktarılır.	Müşterilere verilen nakit krediler amaç dışı kullanılırsa reel ekonomiye bir katkısı olmamaktadır.
İslâm iktisadının uygulamalarıdır.	Kapitalist iktisat sisteminin uygulamalarıdır.
Fon kullandırma işlemlerinde evrak saklama zorunluluğu olduğundan fonun nerede kullanıldığı bellidir.	Kullandırılan kredilerin ne amaçla kullanıldığını denetleyen bir mekanizma yoktur.
Katılım bankaları devlet tahvili, hazine bonusu gibi faiz içeren ürünleri alamazlar.	Konvansiyonel bankalar finansal bütün ürünlere yatırım yapabilirler.
Katılım bankaları kâra olduğu kadar zarara da ortak olduklarından dolayı projenin verimliliği önemlidir.	Kredilerin nerede değerlendirildiğinden ziyade alınan teminatlar önemlidir.
Olası kriz ve dalgalanmalarda reel ekonomiyle iç içe olan katılım bankaları daha az etkilenir.	Finansal enstrüman ağırlıklı çalışan konvansiyonel bankalar kriz dönemlerinde daha çok etkilenirler.

(Kaynak: TKBB, 2016).

İKİNCİ BÖLÜM

ALGI, BANKACILIKTA MÜŞTERİ ALGISI VE MÜŞTERİLERİN BANKA TERCİHLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Algı (perception) terimi Latince ‘almak’ anlamına gelen ‘capere’ kelimesinden ve “tamamen” anlamına gelen ‘per’ ön takısından türetilmiştir (Colman, 2014). Dilimizde de batı dillerinde olduğu gibi “almak” kökünden türetilen algı kelimesi TDK sözlüğünde, bir şeye dikkati yönelterek o şeyin bilincine varma, idrak etme olarak tanımlanmaktadır. Algı, duyu organları aracılığıyla alınan duysal verilerin beyinde bir araya getirilerek düzenlenmesi ve yorumlanarak anlamlı hale getirilmesidir. İçinde bulunulan dünyayı anlayabilmek görme, tatma, dokunma, işitme, koklama, hissetme duyularının karmaşık etkileşiminin sonucunda gerçekleşmektedir (Chandan, 2014). Algı kendisine ulaşan bilgiyi düzenleme, değiştirme ve çarpıtma eğilimindedir. Algı seçicidir ve insan görmek istediğini görmektedir (Smith & Taylor, 2004).

2.1. Müşteri Algısı

Toplumsallaşma sürecinde insanların soyut ya da somut nesneleri yorumlamaları ve bu yorumlar üzerine ortaya koyacakları davranışlarını belirlemeleri için öncelikle soyut ve somut nesneleri algılamaları gerekmektedir. Toplumsal olaylardan deneyimlerimize kadar birçok içsel ve dışsal faktörlerin şekillendirdiği algı, insanın fizyolojik yanından sosyolojik unsurlarına kadar birçok bağlamda ele alınmış ve açıklanmaya çalışılmıştır. Bu bölümde, geniş bir çalışma alanı olarak tanımlanabilen algı ve algılama, davranışların oluşumundaki etkin rolü ele alınarak temellendirilmeye çalışılacaktır (Önay, 2008: 4).

Yeni müşteri edinmek ve müşterinin devamlılığını sağlamak bütün işletmeler için çok önemlidir. İşletmeler müşterileri olduğu müddetçe var olurlar. Mevcut müşteriler işletmeye gelir sağlamalarının yanı sıra yeni müşteriler kazandırılmasına da olumlu katkı sağlarlar. Müşteri, ticaretin ilk ortaya çıktığı andan itibaren işletmeler için hayati bir unsurdur. Müşterilere ait doğru ve yararlı bilgiye sahip olup bunu olumlu

yönde kullanabilmek, müşterinin sürekliliğini sağlayıp firmaya olan bağlılıklarını uzun süreli kılar (Soyaslan, 2006: 3). Müşterinin yaşadığı olumlu tecrübe firmadan beklentilerini artırırken yaşadığı olumsuz tecrübe de aynı şekilde beklentisini azaltmaktadır. Genellikle olumlu şeyler sürekli yaşanmasına rağmen bu durumlar hakkında müşteriler pek konuşmazlar. Fakat çoğunlukla olumsuz sonuçlanan tecrübelerini çevresiyle daha fazla paylaşmaktadırlar. Kalitesiz bir hizmetin sonucu olarak mutsuz edilen müşteriler, firmalar için kaybedilen bir değer olarak görülmelidir (Sert, 2020: 43). Gerektiği şekilde sunulamayan hizmet hiç sunulmamış hizmete göre daha çok olumsuzluk yaşatmaktadır. Araştırmalar mutsuz müşterinin yaşadıkları olumsuz deneyimleri ortalama 8- 12 kişiye anlattığını göstermektedir. İşletme imajı, şöhreti ve faaliyetlerini olumsuz etkileyen bu durumun tesiri uzun yıllar sürebilmektedir (Odabaşı, 2009).

2.2. Hizmet Kalitesi

Bankaların finansal performanslarını değerlendirirken kullanılan göstergelerden biri de algılanan hizmet kalitesidir (Albayrak & Erkut, 2005, s. 49). Bankacılık sektöründe hizmet kalitesi, müşterinin beklentilerinin karşılanmasında bankanın gösterdiği performans düzeyi veya bankanın hizmetinden müşterinin algıladığı memnuniyet düzeyidir (Toktaş & Gül, 2016: 10). Hizmet kalitesi, müşterilerin beklentisi doğrultusunda hizmetin daha iyi nasıl gerçekleştirilebileceğini ortaya çıkarabilecek bir göstergedir. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, mal veya ürünün kalitesinin değerlendirilmesinden daha güçtür (Eroğlu, 2013: 30). Hizmetin özelliklerinin farklı olması kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesini zorlaştırmaktadır (Usta & Memiş, 2009: 89).

Bankaların hizmet kalitesi, müşterilerinin beklentileri ile hizmetin sunulduğu kanala göre farklılık gösterebilmektedir. Bilişim ve telekomünikasyon teknolojisindeki gelişmelere paralel olarak bankacılık sektörünün sunduğu hizmetlerin çeşitliliği de artmıştır. 1990'lı yıllarda bankacılık hizmetleri sadece şubelerden yapılmaktaydı. Müşteriler şubeye giderek, şubenin yoğunluğuna göre sıra bekleyerek temel bankacılık işlemlerini yaparlardı. Müşterilerin bankalardan aldığı hizmetin büyük bir kısmı, elektrik, su, telefon faturaları gibi bankacılıkla doğrudan ilgili olmayan

işlemlerden oluşmaktaydı. 2000’li yılların başında bankacılık sektöründe internet bankacılığı önem kazanmış, müşterilerin adaptasyon süreci zaman almıştır. İlk yıllarda internet hizmeti pahalı olduğundan internete erişim sınırlıydı. İnternet hizmeti genellikle şehir merkezlerinde sunulmaktaydı. İnternet bankacılığı hizmetinden yararlanmak için hem bilgisayara hem de internet servis sağlayıcısından satın alınan internet hizmetine sahip olmak gerekmektedir. Bu nedenle internet bankacılığı kullanan müşteri sayısı sınırlıydı. Bazı müşteriler ise internet bankacılığını güvenlik nedeniyle kullanmak istemiyordu. Bilişim ve yazılım teknolojisinin gelişmesiyle birlikte çeşitli algoritmalar geliştirilerek, bilgisayar yazılımlarının ve internet kullanımının güvenlik düzeyi yükselmiştir. Bankaların internet bankacılığı hizmetinde sundukları siber güvenlik sertifikalarıyla internet bankacılığına güven artmıştır (Dayı & Yıldız, 2020: 4).

2.3. Müşteri Tatmini

Algılanan hizmet kalitesinin, beklenen hizmet kalitesinden yüksek olduğu durumda verilen hizmet kaliteli olduğu söylenebilir. Kaliteli hizmet müşteri tatmini, kalitesiz hizmet ise müşteri tatminsizliğine yol açar (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994). Müşteri tatmini alıcının beklentilerine ve ürünün algılanan performansına bağlıdır. Müşterinin beklentisi ürün performansının altında kalırsa tatminsizlik, beklentileri karşıladığı veya daha yukarıda olduğu durumlarda ise tatmin oluşur (Kotler & Lee, 2007).

Benzer değerlendirme Oliver tarafından da yapılmış, müşterilerin beklentileri ile gerçekleşen hizmet kalitesi arasında oluşan olumlu farkta tatmin, olumsuz farkta ise tatminsizlik olduğu söylenmiştir (Oliver, 1980). Yeni müşteri kazanmanın, mevcut müşteriyi elde tutabilme maliyetinden çok yüksek olduğu bankacılık sektöründe ise müşteri sadakati oluşturabilmek için hizmet kalitesinin sürekli artırılması gerektiği düşünülmektedir.

Newman ve Cowling’e göre müşteri tatmininin finansal hizmet markaları ve özellikle bankaların kârlılığı açısından çok önemli etkileri bulunmaktadır (Newman & Cowling, 1996). Tüketicilerin tatmin düzeyinin anlaşılması hususunda ürün ya da hizmetlerin özellikleri ile birlikte tüketicilerin algıladığı hizmet kalitesi incelenirken

tüketicilerin duygularının da araştırılması gerekmektedir (Tan, İğde, Çelik, & Buğan, 2016). Egger ve Ulaga müşteri tatminini, satın alma öncesi performansla dair oluşan beklenti ve algıların, satın alma sonrası ortaya çıkan sonuçlar karşısındaki oransal bir değerlendirmenin açıklanması ve bu iki algının mukayesesi neticesinde onay veya onaylamama şeklinde ortaya çıkan duygusal bir tepki olarak tanımlamaktadır (Eggert & Ulaga, 2002). Zeithaml ve Bitner'e göre ise müşteri tatmini mal veya hizmetin, müşterilerin beklentileri ve ihtiyaçlarına uygun olarak görülmesi ve tüketim sonrası tüketicilerin olumlu değerlendirmeleri olarak tanımlanmıştır (Zeithaml & Bitner, Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 2003). Müşterilerin tatmin olma ya da olmama durumu ürünü satın alma eyleminin gerçekleşmesinden sonraki sonuçların davranışlarına olan etkisinin ölçülmesi olayıdır. Başka bir bakış açısıyla tüketicinin ürünü satın alma sonrası karar mekanizmasının merkezidir. İşletme başarısının ve sürdürülebilir rekabet gücünün anahtarlarından biri olarak görünen müşteri tatmini aynı zamanda müşteri sürekliliğinin de temel belirleyicisi görevindedir (Kahraman & Özsaatçı, 2021).

2.4. Müşteri Değeri

Zeithaml'ın değer algısıyla ilgili yapmış olduğu literatür çalışması sonucu ulaştığı dört adet tanım aşağıda belirtilmiştir (Zeithaml, Consumer Perceptions of Price Quality and Value, 1988).

- Değer, düşük ücrettir.
- Değer, bir üründe ne aradığımız ve istediğimizdir.
- Değer, ödediğimiz ücret karşılığı aldığımız kalitedir.
- Değer, verdiğimiz karşılığında ne aldığımızdır.

Bu dört tanımı kapsayan şekilde algılanan değer, tüketicilerin mevcut beklentileri karşısında, satın aldıkları üründen sağladıkları ve algıladıkları fayda olarak tanımlanmaktadır. Algılanan değer temel olarak alınanlar ve verilenler arasındaki bileşkesi olarak tanımlanabilmekte, müşterilerin sunulan ürün veya hizmet için kaybettiği maliyet karşısında sağladığı fayda ilişkisi olarak açıklanmaktadır (Heskett, Jones, Loveman, & Schlesinger, 1994).

Woodruff ise oluşturduğu modelde, müşteri beklentileri doğrultusunda alınan hizmetten kaynaklanan her tatmin veya tatminsizlikte oluşan algı olarak değerlendirmiştir (Woodruff, 1997).

2.5. Bankacılık Hizmet Özellikleri

Yoğun rekabetin yaşandığı bankacılık sektöründe verilen bankacılık hizmetlerinin kendisine has özellikleri bulunmakta ve bankalar faaliyetlerini bu çerçevede yürütmektedirler. Bankacılık hizmetleri parasal işlemlerle ilgili soyut bir hizmet vererek diğer hizmet işlemlerinden ayrışır. Bankacılık işlemlerinde yapılan hizmetler karşılıklı sözleşmelerle yapılır, böylelikle daha güvenilir olarak addedilebilir. Günümüzde teknolojinin geldiği noktayla birlikte bankaların çok pratik ve hızlı bir şekilde hizmet verdiği görülmektedir.

Bankacılık işlemlerinin temelinde para olduğu için güvenilirlik ve güvenlik müşterilerin öncelikli beklentilerinden biridir. Bankalar güvenilir olabilmek adına yüksek maliyetlere katlanarak çeşitli yatırımlar yapmakta, faaliyetlerini bu aldıkları önlemler çerçevesinde yürütmektedirler. Günümüzde mobil ve internet bankacılığının yüksek oranda kullanılmasıyla birlikte güvenlik daha da önemli bir boyut haline gelmiştir.

3.6. Müşterilerin Banka Tercihlerini Etkileyen Faktörler

Yukarıda müşteri değeri, müşteri memnuniyeti, müşteri tatmini gibi konularla ilgili yapılan literatür çalışmaları, ürün ve hizmet çeşitliliği farklılaşmasına rağmen bankacılık sektöründe de benzer faktörler sonucu oluştuğunu göstermektedir.

Teknolojinin hızla gelişmesi sonucu insanların bilgiye erişimi kolaylaşmış bu sayede müşteriler daha bilinçli ve titiz olmuşlardır. Aynı zamanda değişik portallardaki hizmet deneyimleri bireyler arasında paylaşıldığından müşterinin mukayese, araştırma imkânı artmıştır. Bu gelişmeler paralelinde bankalar rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için bu değişimlere uyum sağlamış, müşteri farklılaşması ve sunulan hizmetlerde iyileşmelere gidilmiştir. Yoğun bir rekabetin yaşandığı bu ortamda müşteri banka tercihinde zaman zaman zorlanmaktadır. Bu durum banka açısından

da sorun teşkil etmekte ve maliyetlerini artırması pahasına finansal hizmetlere ilişkin müşteri tercihlerinde belirleyici hususları ortaya çıkarmak için çaba sarf etmektedir (Boyd, Leonard, & White, 1994). Bu sorunu çözebilen bankalar ciddi bir rekabet avantajına sahip olmuşlardır. Müşteri tercihini etkileyen bu süreçler akademisyenlerin de ilgisini çekmiş, satın alınma davranışları ve banka tercihleriyle ilgili bir çok çalışma yapılmıştır (Babakuş & Mangold, 1992).

Konvansiyonel banka kadar çok çeşitli finansal enstrümanı olmayan katılım bankalarının zorunluluklarından olan fon sahipleri için kârlı işlemler sunmak ve bunu da dini usuller çerçevesinde gerçekleştirmek, katılım bankacılığının hareket kabiliyetini konvansiyonel bankacılığa göre daraltmakta ve daha az bir kitleye hitap ettirmektedir (Al-Ajmi, Hussain, & Al-Saleh, 2009). Dolayısıyla mevcut müşterilerin sadakatini sağlamak ve yeni müşterilerin tercihlerine etki edebilmesi için daha çok çaba sarf etmeleri gerektiği düşünülmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1. Araştırmanın Önemi

İslami bankacılık (faizsiz bankacılık) veya Türkiye’deki ismiyle katılım bankacılığı dünyada olduğu gibi ülkemizde de bilinirliğini, müşteri kitlesini artırmaktadır. Rekabetin yoğun yaşandığı sektörlerden olan bankacılık sektöründe müşterilerin algısı, güven, bilinirlik, finansal bilgi düzeyi banka tercihlerinde önemli rol oynamaktadır. Katılım bankaları da pazar paylarını artırmak için mevcut portföylerini koruyarak yeni müşteriler kazanmayı hedeflemektedir. Mevcut ve potansiyel müşterilerin katılım bankacılığı hakkındaki düşüncelerini ve banka tercih nedenlerini öğrenerek etkin ve verimli stratejiler geliştirebilirler.

Bu çalışmanın amacı Samsun ilindeki banka müşterilerinin katılım bankacılığı hakkındaki algılarını ölçerek literatüre katkıda bulunmaktır. Aynı zamanda katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterilerinin katılım bankacılığı ve konvansiyonel bankacılıkla ilgili finansal bilgi düzeyleri, hangi bankalarla daha yoğun çalıştığı, banka tercih sebepleri, katılım ve konvansiyonel bankacılık arasındaki farklılıkları bilip bilmedikleri, faizsiz bankacılıkla ilgili düşünceleri hakkında bilgi sahibi olmaktadır.

Katılım bankacılığı algısı ve tercih nedenleri ile ilgili çalışmaların giderek artmakta olduğu fakat henüz istenilen seviyeye ulaşmadığı görülmektedir. Samsun ilindeki banka müşterilerinin katılım bankacılığı hakkındaki algısını ölçmeye yönelik ilk çalışma olması ve Türkiye için de ana kütlenin bir örnekleme olması açılarından önemlidir. Ayrıca eğitim durumu ve gelir düzeyleri açılarından verilen cevapların değişkenlik gösterip göstermediği de incelenmiştir.

3.2. Araştırmanın Literatür Taraması

Türkiye’de bankacılık sisteminde faizsiz bankacılık yapan kuruluşların adı katılım bankası olarak nitelendirilmektedir. Kazandıkları parayı kâr payı şeklinde

müşterilerine dağıtan ve fon kullandırma yöntemlerini faize bulaştırmadan gerçekleştiren bir sistem olduğu birinci bölümde anlatılmıştır.

Son zamanlarda önem kazanan faizsiz bankacılık kavramı temel olarak fon toplama, fon kullandırma ve bankacılık hizmetlerini dini hassasiyet gözeterek işlem yapmayı amaçlamaktadır.

Bu çalışmanın amacı tüm bireylerin katılım bankacılığına bakışını görmek ve bireyler arasında farklılıkların analizlerini yaparak literatüre katkı sağlamaktır. Ülkemizin her yerinde olduğu gibi Samsun’da yaşayan bireyler katılım bankaları veya konvansiyonel bankalar ile çalışmaktadır. Her iki bankacılık türü ile çalışanların olduğu da görülmektedir. Katılım bankacılığı ve konvansiyonel bankacılığın insanlar üzerindeki etkileri, algıları ve dini hassasiyet yönünden etkileri bu çalışmada incelenmiştir.

3.3. Evren ve Örneklem

Araştırmada kitle, Samsun ilinde yaşayan 18 yaşını doldurmuş tüm bireyler olarak belirlenmiştir. 2019 TÜİK verilerine göre Samsun ilinde 18 yaşından büyük 1.067.666 kişi yaşamaktadır. % 92,5 güvenilirlik ve % 7,5 hata ile istatistiksel örneklem hesaplama yöntemlerine göre hesaplandığında en az 171 anket çalışması yapılması tavsiye edilmiştir.

3.4. Veri Toplama Araçları

Veri araçları olarak anket çalışması düşünülmüştür. Anket ekte sunulan 6 demografik ve 10 adet konu ile ilgili sorulardan oluşmaktadır. Anket uzman görüşleri alınarak nitel verileri kapsayan sorulardan hazırlanmıştır. Anket formu, pandemi koşullarından kaynaklı yüz yüze yapılması doğru olmadığından Google Form’a aktarılmıştır. Link, internet uygulamaları üzerinde bulunan tüm gruplarla paylaşılmıştır. Bu şekilde toplamda 359 birey anketi doldurmuştur. Anketler elektronik formda biriktirilmiştir. Basit Rastgele Örneklem metodu kullanılmıştır.

3.5. Araştırmanın Analiz Yöntemi ve Hipotezleri

Araştırma anketine verilen cevapların analizi için SPSS.20 adlı paket programında veri tabanı oluşturulmuştur. Kurulacak tüm hipotezler SPSS.20 paket programında analiz edilmiştir.

Araştırma yöntemi ve hipotezlerden önce yapılması gereken analiz anketin güvenilirliğini ölçmek olduğundan öncelikle gerekli olan Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır.

Tablo 3.1: Güvenilirlik Analizi

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.952	.951	30

Ankette bulunan 30 farklı ifadenin güvenilirlik analizi sonuçları tablo 3'te görülmektedir. Ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,952 çıkmıştır. Standardize edilmiş Cronbach's Alpha değeri ise 0,951 çıkmıştır.

Cronbach's Alpha değerlerine karşılık gelen ifadeler aşağıdaki gibidir.

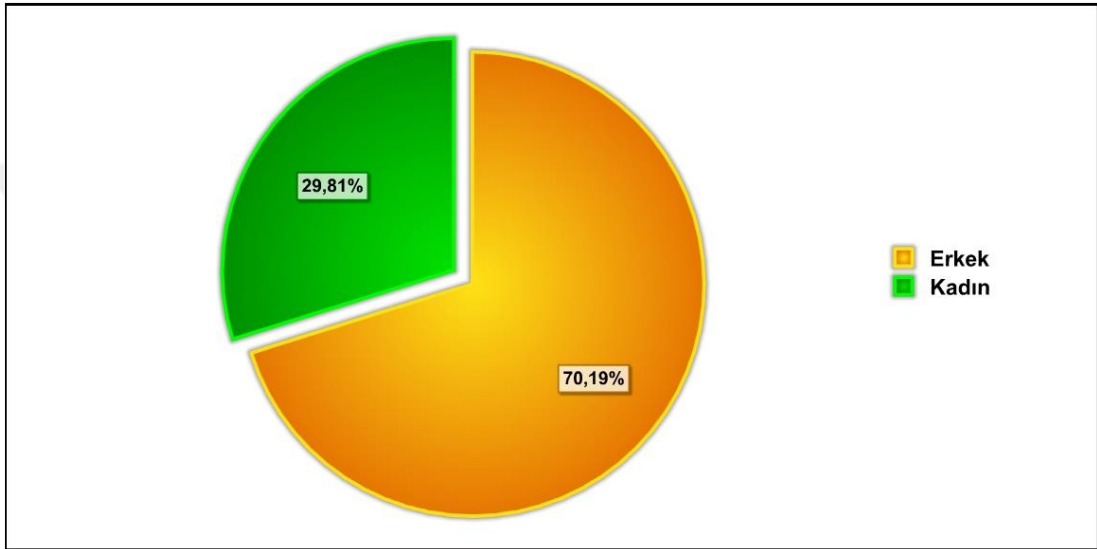
Cronbach's Alpha	Güvenilirlik
$\alpha \geq 0,9$	Mükemmel
$0,9 > \alpha \geq 0,8$	İyi
$0,8 > \alpha \geq 0,7$	Kabul edilebilir
$0,7 > \alpha \geq 0,6$	Şüpheli
$0,6 > \alpha \geq 0,5$	Kötü
$0,5 > \alpha$	Güvenilmez

Analiz sonucunda bulunan Cronbach's Alpha değeri 0,9 dan büyük olduğundan ölçeğin mükemmel güvenilirlikte olduğu görülmektedir.

3.6. Demografik Bilgiler

Ankette 6 demografik soru üzerinde durulduğu bir önceki bölümde belirtilmiştir. Sorular, Cinsiyet, Gelir, Yaş, Öğrenim Durumu, Meslek ve Yaşadığı Şehir olarak belirlenmiştir.

“Yaşadığı Şehir” sorusu, pandemi koşulları nedeni ile yüz yüze anket uygulaması yapılmadığından sorulmuştur.

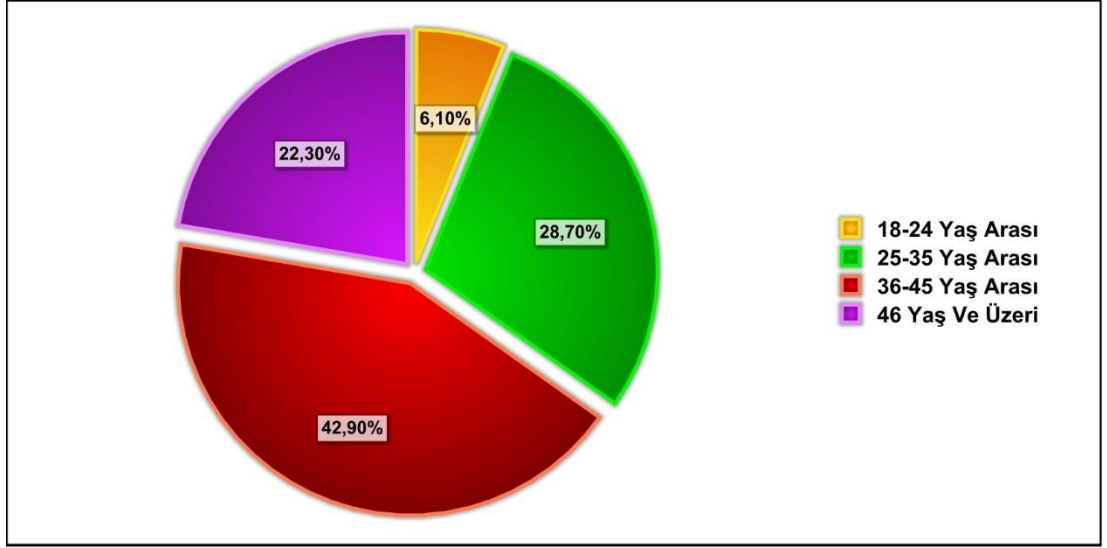


Grafik 3.1: Cinsiyet

Yukarıdaki grafikte belirtildiğı gibi ankete katılanların 107’sini kadın, 252’sini erkekler oluşturmaktadır.

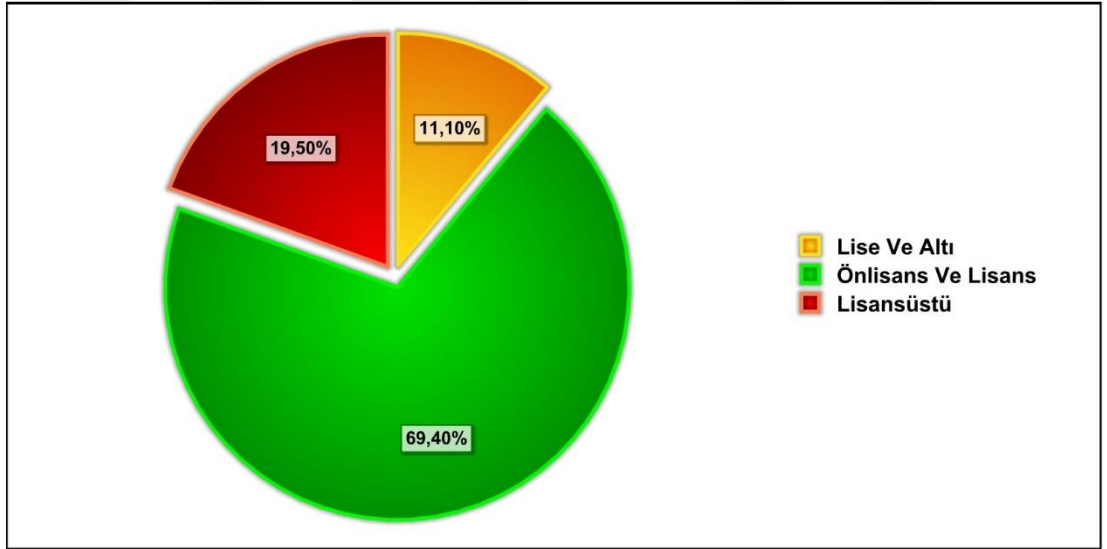
TÜİK 2019 verilerine göre Türkiye’de 15 ve daha yukarı yaştaki cinsiyete göre istihdam oranının kadınlarda %28,7, erkeklerde ise %63,1 olduğu görölmektedir.

Bu kapsamda, yapılan çalışma için Basit Rastgele Örneklem metodu ile örneklem seçiminin doğru olduğunu göstermektedir.



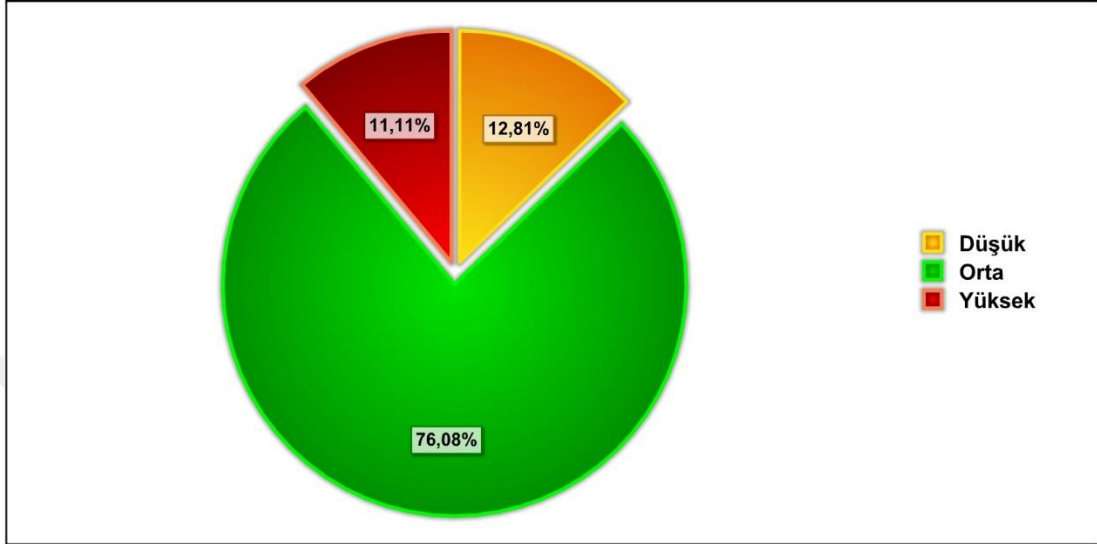
Grafik 3.2: Yaş

Yukarıda belirtilmiş grafikte, ankete katılanlardan 18-24 yaş arası olanların sayısının 22, 25-35 yaş arası olanların sayısının 102, 36-45 yaş arası olanların sayısının 154, 46 yaş ve üzeri olanların sayısının 80 olduğu görülmektedir.



Grafik 3.3: Eğitim Durumu

Yukarıda belirtilmiş grafikte ankete katılanlardan eğitim durumu lise ve altı olanların sayısının 40, önlisans ve lisans olanların sayısının 249, lisansüstü olanların sayısının 70 olduğu görülmektedir.



Grafik 3.4: Gelir Düzeyi

Yukarıda belirtilmiş grafikte ankete katılanlardan gelir durumu düşük olanların sayısının 46, orta olanların sayısının 273, yüksek olanların sayısının 40 olduğu görülmektedir.

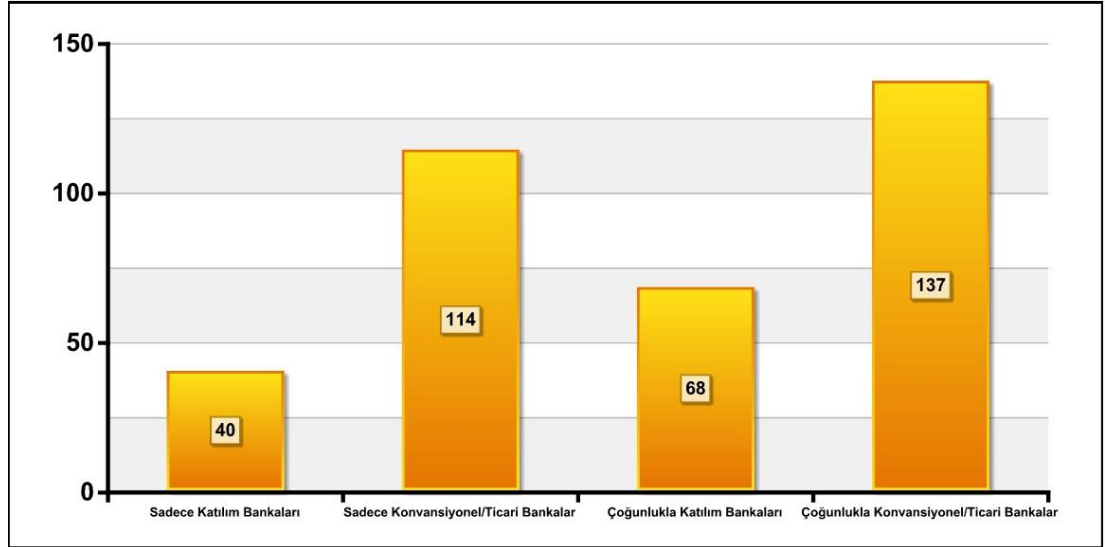
Tablo 3.2.: Ağırlıklı Olarak Hangi Banka İle Çalışıyorsunuz?* Aşağıda Adları Yazılı Bankaların İçinden Katılım Bankalarını İşaretler Misiniz?

	Ağırlıklı Olarak Hangi Banka İle Çalışıyorsunuz?	Aşağıda Adları Yazılı Bankaların İçinden Katılım Bankalarını İşaretler Misiniz?
	Yüzde	Yüzde
Kuveyt Türk	12.5	31.8
Akbank	26.5	.3
Türk Ekonomi Bankası	9.5	2.8
Albaraka Türk	9.7	30.9
Ziraat Bankası	29.2	2.2
QNB Finansbank	10.3	.8
Denizbank	7.0	.8
Ziraat Katılım	3.6	41.2
Yapı Kredi Bankası	17.3	1.1

Vakıf Katılım Bankası	4.7	46.8
Halkbank	18.7	.3
Türkiye İş Bankası	19.2	1.4
Vakıfbank	24.0	2.2
Garanti (BBVA)	17.3	.8
HSBC	1.4	.6
Türkiye Finans Katılım Bankası	6.7	44.6
Şekerbank	1.7	.6

Yukarıdaki belirtilmiş tabloda katılımcılara “Ağırlıklı Olarak Hangi Banka İle Çalışıyorsunuz?” sorusu sorulduğunda %29,5 ile en çok Ziraat Bankası cevabı gelmiştir. % 26,5 ile Akbank ikinci, %24,0 ile de Vakıfbank üçüncü sırada olmuştur. Sütuna genel olarak bakıldığında ankete cevap verenlerin % 37,2’si katılım bankaları ile çalışmaktadır. Ankete cevap verenlerin %80,2’si devlet bankaları ile çalışmaktadır.

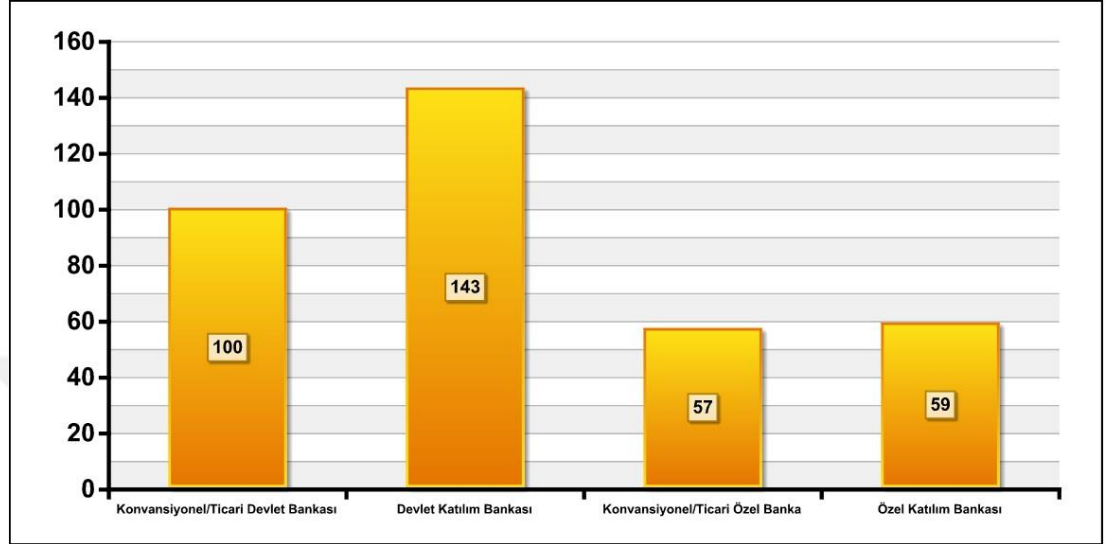
İkinci sütunda ise “Adları Yazılı Bankaların İçinden Katılım Bankalarını İşaretler Misiniz?” sorusu sorulduğunda ankete cevap verenlerin yaklaşık yarısının katılım bankalarını bildiği görülmektedir.



Grafik 3.5: Bankacılık İşlemlerinizi Aşağıdakilerden Hangisi İle Yapıyorsunuz?

Yukarıda belirtilmiş grafikte “Bankacılık İşlemlerinizi Aşağıdakilerden Hangisi İle Yapıyorsunuz?” sorusu sorulduğunda ankete katılanların % 11,1’i Sadece Katılım

Bankası cevabını verirken, %31,8'i Sadece Konvansiyonel/Ticari Bankalar, %18,9'u Çoğunlukla Katılım Bankaları, %38,2'si Çoğunlukla Konvansiyonel/Ticari Bankalar cevabını vermiştir.



Grafik 3.6: Paranızı Değerlendireceğiniz Zaman Aşağıdakilerden Hangisini Tercih Edersiniz?

Yukarıda belirtilmiş grafikte “Paranızı Değerlendireceğiniz Zaman Aşağıdakilerden Hangisini Tercih Edersiniz?” sorusu sorulduğunda ankete katılanların %27,9’u Konvansiyonel/Ticari Devlet Bankası cevabını verirken, %39,8’i Devlet Katılım Bankası, %15,9’u Konvansiyonel/Ticari Özel Banka, %16,4’ü Özel Katılım Bankası cevabını vermiştir.

Tablo 3.3.: Katılım Bankası İle İlgili Aşağıdaki İfadeleri Önem Seviyesine Göre İşaretleyiniz?

	Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum	Katılmıyorum/ Bilmiyorum	Ne Katılıyorum / Biliyorum Ne Katılmıyorum / Bilmiyorum	Katılıyorum / Biliyorum	Kesinlikle Katılıyorum / Biliyorum
	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde
Katılım Bankacılığı,	24.2	21.7	17.3	19.8	17.0

Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.					
Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.	21.7	27.3	22.6	16.4	12.0
Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum	29.0	24.2	18.4	15.3	13.1
Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.	20.9	25.1	22.0	13.6	18.4
Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	23.1	27.9	26.2	12.5	10.3
Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ti cari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	22.0	30.6	26.2	12.5	8.6
Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	21.7	30.1	29.5	12.0	6.7
Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	23.1	28.4	28.4	12.0	8.1
Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.	23.1	32.3	32.6	7.2	4.7
Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	18.9	27.9	34.5	11.7	7.0

Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	19.8	24.8	32.0	15.3	8.1
Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	20.9	24.5	34.0	12.0	8.6
Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	19.8	25.1	30.1	15.0	10.0
Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması	19.5	24.5	29.8	14.8	11.4

Yukarıdaki belirtilmiş tabloda katılımcılara “Katılım Bankası İle İlgili Aşağıdaki İfadeleri Önem Seviyesine Göre İşaretleyiniz?” sorusu yöneltmiştir. Tabloda görüldüğü gibi 1 den 5’e kadar likert ölçeği ile cevaplanması istenmiştir. İfadeler ve cevaplar şu şekildedir.

Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir ifadesine katılımcıların %24,2’si Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %21,7’si Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %17,3’ü Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %19,8’i Katılıyorum/ Biliyorum, %17,0’ı Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim ifadesine katılımcıların %21,7’si Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %27,3’ü Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %22,6’sı Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %16’4’ü Katılıyorum/ Biliyorum, %12,0’ı Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum ifadesine katılımcıların %29,0’ı Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %24,2’si Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %18,4’ü Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %15,3’ü Katılıyorum/ Biliyorum, %13,1’i Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum ifadesine katılımcıların %20,9'u Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %25,1'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %22,0'ı Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %13,6'sı Katılıyorum/ Biliyorum, %18,4'ü Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum ifadesine katılımcıların %23,1'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %27,9'u Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %26,2'si Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %12,5'u Katılıyorum/ Biliyorum, %10,3'ü Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum ifadesine katılımcıların %22'si Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %30,6'sı Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %26,2'si Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %12,5'i Katılıyorum/ Biliyorum, %8,6'sı Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum ifadesine katılımcıların %21,7'si Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %30,1'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %29,5'i Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %12'si Katılıyorum/ Biliyorum, %6,7'si Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar ifadesine katılımcıların %23,1'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %28,4'ü Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %28,4'ü Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %12'si Katılıyorum/ Biliyorum, %8,1'i Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar ifadesine katılımcıların %23,1'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %32,3'ü Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %32,6'sı Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %7,2'si Katılıyorum/ Biliyorum, %4,7'si Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması ifadesine katılımcıların %18,9'u Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %27,9'u Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %34,5'i Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %11,7'si Katılıyorum/ Biliyorum, %7'si Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması ifadesine katılımcıların %19,8'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %24,8'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %32'si Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %15,3'ü Katılıyorum/ Biliyorum, %8,1'i Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi Olması ifadesine katılımcıların %20,9'u Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %24,5'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %34'ü Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %12'si Katılıyorum/ Biliyorum, %8,6'sı Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması ifadesine katılımcıların %19,8'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %25,1'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %30,1'i Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %15'i Katılıyorum/ Biliyorum, %10'u Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması ifadesine katılımcıların %19,5'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %24,5'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %29,8'i Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %14,8'i Katılıyorum/ Biliyorum, %11,4'ü Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.4.: Konvansiyonel/Ticari Bankacılık İle İlgili Aşağıdaki İfadeleri Önem Seviyesine Göre İşaretleyiniz?

	Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum	Katılmıyorum/ Bilmiyorum	Ne Katılıyorum / Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum	Katılıyorum/ Biliyorum	Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum
	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde	Yüzde

Konvansiyonel/Ti cari Bankacılık, Faizle İş Yapan Bankacılık Anlamına Gelir	19.8	22.6	13.6	12.5	31.5
Konvansiyonel/Ti cari Bankalara Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.	16.7	23.7	22.6	18.9	18.1
Konvansiyonel/Ti cari Bankacılıkta Faizin Kullanıldığını Biliyorum	18.7	18.7	12.5	16.7	33.4
Konvansiyonel/Ti cari Bankalarda, Kredi Kullanımında Nakit Para Verildiğini Biliyorum.	19.8	18.1	13.4	13.9	34.8
Konvansiyonel/Ti cari Bankaları, Katılım Bankalarına Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	24.5	27.9	30.6	7.8	9.2
Konvansiyonel/Ti cari Bankaları, Katılım Bankalarıyla Karşılaştırdığımd a Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	22.8	29.5	30.1	9.2	8.4
Konvansiyonel/Ti cari Bankacılık İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	21.2	30.4	27.3	12.0	9.2
Konvansiyonel/Ti cari Bankalar Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	27.0	32.6	26.7	7.5	6.1
Konvansiyonel/Ti cari Bankalar, Katılım Bankalarından Daha Çok	21.4	27.9	28.4	12.5	9.7

Kazanç Sağlar.					
Konvansiyonel/Ti cari Bankalarda Personelin Bakımlı Olması	22.6	24.8	29.2	14.8	8.6
Konvansiyonel/Ti cari Bankalarda Personelin Samimi Olması	22.8	26.2	32.3	11.7	7.0
Konvansiyonel/Ti cari Bankalarda Personelin Bilgi Düzeyi	21.4	24.2	29.2	18.1	7.0
Konvansiyonel/Ti cari Bankalarda Personelin Nazik Ve Kibar Olması	21.4	24.8	32.6	15.0	6.1
Konvansiyonel/Ti cari Bankalarda Personelin Sizde Güven Oluşturması	23.1	25.1	31.2	15.0	5.6

Yukarıdaki belirtilmiş tabloda katılımcılara “Konvansiyonel/Ticari Bankacılık İle İlgili Aşağıdaki İfadeleri Önem Seviyesine Göre İşaretleyiniz?” sorusu yöneltilmiştir. İfadeler ve cevaplar şu şekildedir.

Konvansiyonel/Ticari Bankacılık, Faizle İş Yapan Bankacılık Anlamına Gelir ifadesine katılımcıların %19,8’i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %22,6’sı Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %13,6’sı Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %12,5’i Katılıyorum/ Biliyorum, %31,5’i Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalara Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim ifadesine katılımcıların %16,7’si Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %27,7’si Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %22,6’sı Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %18,9’u Katılıyorum/ Biliyorum, %18,1’i Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankacılıkta Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum ifadesine katılımcıların %18,7’si Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %18,7’si Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %12,5’i Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/

Bilmiyorum, %16,7'si Katılıyorum/ Biliyorum, %33,4'ü Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum ifadesine katılımcıların %19,8'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %18,1'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %13,4'ü Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %13,9'u Katılıyorum/ Biliyorum, %34,8'i Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankaları, Katılım Bankalarına Göre Daha Güvenilir Buluyorum ifadesine katılımcıların %24,5'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %27,9'u Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %30,6'sı Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %7,8'i Katılıyorum/ Biliyorum, %9,2'si Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankaları, Katılım Bankalarıyla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum ifadesine katılımcıların %22,8'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %29,5'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %30,1'i Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %9,2'si Katılıyorum/ Biliyorum, %8,4'ü Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankacılık İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum ifadesine katılımcıların %21,2'si Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %30,4'ü Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %27,3'ü Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %12'si Katılıyorum/ Biliyorum, %9,2'si Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalar Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar ifadesine katılımcıların %27'si Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %32,6'sı Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %26,7'si Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %7,5'i Katılıyorum/ Biliyorum, %6,1'i Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalar, Katılım Bankalarından Daha Çok Kazanç Sağlar ifadesine katılımcıların %21,4'ü Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %27,9'u Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %28,4'ü Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/

Bilmiyorum, %12,5'i Katılıyorum/ Biliyorum, %9,7'si Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalarda Personelin Bakımlı Olması ifadesine katılımcıların %22,6'sı Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %24,8'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %29,2'si Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %14,8'i Katılıyorum/ Biliyorum, %8,6'sı Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalarda Personelin Samimi Olması ifadesine katılımcıların %22,8'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %26,2'si Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %32,3'ü Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %11,7'si Katılıyorum/ Biliyorum, %7'si Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalarda Personelin Bilgi Düzeyi ifadesine katılımcıların %21,4'ü Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %24,2'si Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %29,2'si Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %18,1'i Katılıyorum/ Biliyorum, %7'si Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalarda Personelin Nazik Ve Kibar Olması ifadesine katılımcıların %21,4'ü Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %24,8'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %32,6'sı Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %15'i Katılıyorum/ Biliyorum, %6,1'i Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Konvansiyonel/Ticari Bankalarda Personelin Sizde Güven Oluşturması ifadesine katılımcıların %23,1'i Kesinlikle Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %25,1'i Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %31,2'si Ne Katılıyorum/ Biliyorum Ne Katılmıyorum/ Bilmiyorum, %15'i Katılıyorum/ Biliyorum, %5,6'sı Kesinlikle Katılıyorum/ Biliyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.5.: Katılım Bankacılığının Tercih Nedenleri Nelerdir/Neler Olabilir?

	Katılım Bankacılığının	Konvansiyonel/Ticari Bankacılığının
--	---------------------------	--

	Tercih Nedenleri Nelerdir/Neler Olabilir?	Tercih Nedenleri Nelerdir/Neler Olabilir?
	Yüzde	Yüzde
Nakit Kredi Vermemesi/Vermesi	20.9	39.6
Güvenilir Olması	40.1	26.5
Temel Bankacılık Hizmetlerinde Ücret Almaması (Hesap Ücreti, Eft)	37.6	18.4
Kaliteli Hizmet Sunmaları	19.8	25.3
Bankanın Konumunun Müşteriye Yakın Olması	9.5	14.5
Maaş Müşterisi Olarak Zorunlu Çalışmak	17.0	34.0
Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri İlişkileri Yönetiminde Başarılı Olmaları	14.2	8.6
Devlet Bankası Olması	29.2	24.0
Çevredekilerin Tavsiyesi	13.9	8.6
Bankaya Olan Sadakat	8.9	3.1
Diğer Sebepler	13.4	5.6

Yukarıdaki belirtilmiş tabloda katılımcılara “Katılım Bankacılığının Tercih Nedenleri Nelerdir/Neler Olabilir?” Sorusu yöneltildiğinde %40,1’i Güvenilir Olması cevabını vermiştir. Aynı soruya en az verilen cevap ise %8,9 ile Bankaya Olan Sadakat olmuştur.

“Konvansiyonel/Ticari Bankacılığının Tercih Nedenleri Nelerdir/Neler Olabilir?” Sorusu yöneltildiğinde katılımcıların %39,6’sı Nakit Kredi Vermesi cevabını vermiştir. Aynı soruya en az verilen cevap ise %3,1 ile Bankaya Olan Sadakat olmuştur.

3.7. Karşılaştırmalar

3.7.1 Fark Testleri İle Karşılaştırma

3.7.1.1. İki Grup Karşılaştırması (Manny Whitney U Testi Karşılaştırması)

Bu bölümde bazı ifadelerin istatistiksel karşılaştırılması yapılmıştır. Crosstab analiziyle yapılan karşılaştırmalar rakamsal ifadeleri karşılaştırmadır. Yalnızca yüzde karşılaştırması istatistiksel anlamda farklılık olup olmadığını söylemek için yetersiz kalır. Yüzdesel karşılaştırma araştırmacının bakışına göre farklılık gösterebilir. Bu nedenle en etkili karşılaştırma yönteminin istatistiksel karşılaştırma metotları ile yapılan karşılaştırma olduğu bilimsel açıdan kanıtlanmıştır. Konvansiyonel banka

müşterileri ile katılım bankası müşterilerinin, katılım bankacılığı hakkındaki görüşleri açısından farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Aşağıda hipotezler sunulmuştur.

Hipotez 1:

H_0 : "Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir" ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir" ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 2:

H_0 : "Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim" ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim" ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 3:

H_0 : "Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 4:

H_0 : "Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 5:

H₀ : "Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 6:

H₀ : "Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 7:

H₀ : "Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 8:

H₀ : "Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 9:

H₀ : "Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 10:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 11:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 12:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 13:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Hipotez 14:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması." ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır.

Tablo 3.6.: Mann-Whitney U Test İstatistiği

Test Statistics ^a				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	p değeri
Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.	12385.000	44011.000	-1.325	.185
Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim	12367.500	43993.500	-1.349	.177
Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.	11638.500	43264.500	-2.180	.029
Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.	12007.500	43633.500	-1.754	.079
Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	9327.500	40953.500	-4.821	.000
Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	10927.500	42553.500	-3.004	.003
Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	10935.000	42561.000	-3.004	.003
Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	10772.000	42398.000	-3.183	.001
Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.	11705.500	43331.500	-2.138	.032
Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	11622.500	43248.500	-2.223	.026
Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	11163.000	42789.000	-2.735	.006
Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	11201.500	42827.500	-2.698	.007
Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	11779.000	43405.000	-2.025	.043
Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması	11594.500	43220.500	-2.233	.026

a. Grouping Variable: Bankacılık İşlemlerinizi Aşağıdakilerden Hangisi İle Yapıyorsunuz?

Nicel ve normal dağılıma sahip verilerde parametrik testler kullanılırken, nicel ve normal dağılıma sahip olmayan verilerde non-parametrik testler kullanılmaktadır. Ancak nitel verilerde dağılıma bakılmaksızın non-parametrik testler kullanılmaktadır. Kullanılan verilerin nitel olması sebebiyle non-parametrik test kullanılmıştır. İki grup karşılaştırmasında non-parametrik testlerden olan Mann-Whitney U testi kullanılmaktadır.

Yukarıdaki tabloda bulunan p değerlerine göre kabul edilen hipotezler değerlendirilir.

“Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,185 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir” ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,177 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim” ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,029 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. “Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.” ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankacılığında faiz kullanılmadığını düşünürken, Konvansiyonel banka müşterileri katılım bankacılığında da faizin kullanıldığını iddia etmektedir.

“Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,079 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.” ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,000 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. “Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.” ifadesinin Katılım Bankası ve Konvansiyonel Banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankacılığının diğer bankalara göre daha güvenli olduğunu, konvansiyonel banka müşterileri katılım bankacılığının diğer bankalara göre daha güvenli olmadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,003 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankacılığının hizmet kalitesinin daha iyi olduğunu düşünürken, konvansiyonel banka müşterileri katılım bankacılığının hizmet kalitesinin daha iyi olmadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,003 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankacılığı müşterileri katılım bankacılığının işlem hızının daha iyi olduğunu düşünürken, konvansiyonel banka müşterileri katılım bankacılığının işlem hızının daha iyi olmadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,001 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankacılığının daha düşük maliyetli hizmet sunduğunu düşünürken, konvansiyonel banka müşterileri katılım bankacılığının daha düşük maliyetli hizmet sunmadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,032 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankacılığının diğerlerinden daha çok kazanç sağladığını düşünürken,

konvansiyonel banka müşterileri katılım bankacılığının diğerlerinden daha çok kazanç sağlamadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,026 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankacılığının personelinin bakımlı olduğunu düşünürken, konvansiyonel banka müşterileri katılım bankası personelinin bakımlı olmadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,006 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankası personelinin samimi olduğunu düşünürken, konvansiyonel banka müşterileri katılım bankası personelinin samimi olmadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,007 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankası personelinin bilgi düzeyinin yüksek olduğunu düşünürken, konvansiyonel banka müşterileri katılım bankası personelinin bilgi düzeyinin yüksek olmadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,043 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankası personelinin nazik ve kibar olduğunu düşünürken, konvansiyonel

banka müşterileri katılım bankası personelinin nazik ve kibar olmadığını iddia etmektedir.

”Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,026 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması.” ifadesinin katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Katılım bankası müşterileri katılım bankası personelinin güven oluşturduğunu düşünürken, konvansiyonel banka müşterileri katılım bankası personelinin güven oluşturmadığını iddia etmektedir.

3.7.1.2. İki Deneyim Grup Karşılaştırması (Anova Testi Karşılaştırması)

Bir önceki bölümde iki grupta olan katılım bankası müşterileri ile konvansiyonel banka müşterilerinin katılım bankacılığı hakkındaki düşüncelerinin karşılaştırması yapılmıştır. Buradaki bölümde ise iki deneyim grubun, farklı eğitim durumu ve gelir düzeylerindeki bireylerin Katılım Bankacılığı hakkındaki düşünceleri karşılaştırılmıştır. Karşılaştırmalar iki yönlü Anova Analizi ile yapılmıştır. Analize dahil edilen değişkenlerin varyanslarının homojen olup olmadığı bilinmediğinden varyansların eşit olması durumunda Tukey, varyanslarının eşit olmaması durumunda Tamhane’s T2 testi ile karşılaştırma yapılmıştır.

Eğitim Durumları İle Katılım Bankası Hakkındaki İfadelerin Karşılaştırması

İki yönlü Anova Analizi yapmadan önce varyansların homojen olup olmadığının test edilmesi gerekmektedir.

Tablo 3.7: Varyansların Homojenliği Testi

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.	.708	2	356	.493
Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.	.614	2	356	.542
Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.	.528	2	356	.590
Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.	1.251	2	356	.287

Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	.516	2	356	.597
Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	.472	2	356	.624
Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	.881	2	356	.415
Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	.991	2	356	.372
Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.	1.732	2	356	.178
Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	.489	2	356	.614
Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	3.021	2	356	.050
Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	2.933	2	356	.055
Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	6.103	2	356	.002
Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması	6.349	2	356	.002

Yukarıdaki belirtilmiş tabloda Sig. değeri 0,05'ten büyük ise varyansların eşit olduğu kabul edilir. Eğer küçük ise varyansların eşit olmadığı kabul edilir. Bu durumda Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması ve Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması değişkenlerinin varyanslarının eşit olmadığı söylenmektedir. Bu iki değişken için Tamhane's T2 testi ile karşılaştırma yapılacaktır. Diğer değişkenler için ise Tukey testi ile karşılaştırma yapılacaktır.

Aşağıda hipotezler sunulmuştur.

Hipotez 1:

H_0 : "Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir" ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir" ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 2:

H_0 : "Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim" ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim" ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 3:

H_0 : "Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 4:

H₀ : "Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 5:

H₀ : "Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 6:

H₀ : "Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 7:

H₀ : "Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H₁ : "Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 8:

H₀ : "Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 9:

H_0 : "Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 10:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 11:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 12:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 13:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 14:

H₀ : "Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında yoktur.

H₁ : "Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.8.: Eğitim Durumuna Göre ANOVA Analizi

ANOVA		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.	Between Groups	4.876	2	2.438	1.195	.304
	Within Groups	726.428	356	2.041		
	Total	731.304	358			
Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.	Between Groups	2.459	2	1.230	.723	.486
	Within Groups	605.446	356	1.701		
	Total	607.905	358			
Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.	Between Groups	10.097	2	5.049	2.657	.072
	Within Groups	676.527	356	1.900		
	Total	686.624	358			
Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.	Between Groups	1.232	2	.616	.317	.729
	Within Groups	692.071	356	1.944		
	Total	693.304	358			
Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	Between Groups	3.005	2	1.503	.952	.387
	Within Groups	561.803	356	1.578		
	Total	564.808	358			
Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	Between Groups	10.331	2	5.166	3.588	.029
	Within Groups	512.465	356	1.440		
	Total	522.797	358			
Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	Between Groups	7.271	2	3.636	2.763	.064
	Within Groups	468.361	356	1.316		
	Total	475.632	358			
Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	Between Groups	4.305	2	2.152	1.500	.225
	Within Groups	511.010	356	1.435		
	Total	515.315	358			
Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.	Between Groups	.878	2	.439	.387	.679
	Within Groups	403.841	356	1.134		
	Total	404.719	358			
Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	Between Groups	1.134	2	.567	.443	.642
	Within Groups	455.106	356	1.278		
	Total	456.240	358			
Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	Between Groups	2.815	2	1.407	.997	.370
	Within Groups	502.400	356	1.411		
	Total	505.214	358			
Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	Between Groups	.827	2	.413	.292	.747
	Within Groups	504.900	356	1.418		
	Total	505.727	358			

Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	Between Groups	3.538	2	1.769	1.172	.311
	Within Groups	537.164	356	1.509		
	Total	540.702	358			
Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması	Between Groups	1.698	2	.849	.541	.583
	Within Groups	559.210	356	1.571		
	Total	560.908	358			

Yukarıdaki tabloda bulunan p değerlerine göre kabul edilen hipotezler şu şekilde değerlendirilir.

“Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,304 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir” ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,486 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim” ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,072 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.” ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,729 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.” ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,387 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.” ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında

0,029 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05'ten küçük olduğundan H_1 kabul edilir. "Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık vardır. Bu farklılığın şu yönde olduğu analizlerde tespit edilmiştir. Öncelikle Tablo 7'de bu değişkenin varyansının eşit olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle Tukey testi karşılaştırması yapılacaktır. Eğitim durumu lise ve altı olanlar katılım bankacılığının hizmet kalitesinin daha iyi olduğunu düşünürken, önlisans veya lisans olanlar katılım bankacılığının hizmet kalitesinin daha iyi olmadığını iddia etmektedir.

"Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin p değerine bakıldığında 0,064 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05'ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. "Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

"Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar." ifadesinin p değerine bakıldığında 0,225 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05'ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. "Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

"Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar." ifadesinin p değerine bakıldığında 0,679 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05'ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. "Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

"Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması." ifadesinin p değerine bakıldığında 0,642 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05'ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. "Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

"Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması." ifadesinin p değerine bakıldığında 0,370 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05'ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. "Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması." ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

"Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi." ifadesinin p değerine bakıldığında 0,747 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05'ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir.

”Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi.” ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,311 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması.” ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

”Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,583 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması.” ifadesinin Eğitim Durumları arasında farklılık yoktur.

Gelir Durumu İle Katılım Bankası İle İlgili İfadelerin Karşılaştırması

İki yönlü Anova Analizi yapılmadan önce varyansların homojen olup olmadığının test edilmesi gerekmektedir.

Tablo 3.9.: Varyansların Homojenliği Testi

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.	1.230	2	356	.294
Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.	4.918	2	356	.008
Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.	2.436	2	356	.089
Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.	.945	2	356	.390
Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	2.424	2	356	.090
Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	1.981	2	356	.139
Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	2.035	2	356	.132
Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	2.100	2	356	.124
Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.	2.936	2	356	.054
Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	2.486	2	356	.085
Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	1.048	2	356	.352
Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	1.330	2	356	.266
Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	.623	2	356	.537
Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması	.320	2	356	.726

Yukarıdaki belirtilmiş tabloda Sig. değeri 0,05'ten büyük ise varyansların eşit olduğu kabul edilir. Eğer küçük ise varyansların eşit olmadığı söylenmektedir. Bu durumda Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim değişkeninin varyansının eşit olmadığını söylenmektedir. Bu değişken için Tamhane's T2 testi ile karşılaştırma yapılacaktır. Diğer değişkenler için ise Tukey testi ile karşılaştırma yapılacaktır.

Aşağıda hipotezler sunulmuştur.

Hipotez 1:

H_0 : "Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir" ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir" ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 2:

H_0 : "Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim" ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim" ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 3:

H_0 : "Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 4:

H_0 : "Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 5:

H_0 : "Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 6:

H_0 : "Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Gelir Durumu arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 7:

H_0 : "Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 8:

H_0 : "Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 9:

H_0 : "Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 10:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 11:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 12:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 13:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Hipotez 14:

H_0 : "Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması." ifadesinin Gelir Durumları arasında yoktur.

H_1 : "Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması." ifadesinin Gelir Durumları arasında farklılık vardır.

Tablo 3.10.: Gelir Durumuna Göre ANOVA Analizi

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.	Between Groups	10.417	2	5.209	2.572	.078
	Within Groups	720.886	356	2.025		
	Total	731.304	358			
Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.	Between Groups	1.885	2	.943	.554	.575
	Within Groups	606.020	356	1.702		
	Total	607.905	358			
Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.	Between Groups	.222	2	.111	.058	.944
	Within Groups	686.402	356	1.928		
	Total	686.624	358			
Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.	Between Groups	1.420	2	.710	.365	.694
	Within Groups	691.884	356	1.943		
	Total	693.304	358			
Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	Between Groups	2.787	2	1.393	.883	.415
	Within Groups	562.021	356	1.579		
	Total	564.808	358			
Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	Between Groups	6.101	2	3.050	2.102	.124
	Within Groups	516.696	356	1.451		
	Total	522.797	358			
Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	Between Groups	4.192	2	2.096	1.583	.207
	Within Groups	471.440	356	1.324		
	Total	475.632	358			
Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	Between Groups	2.260	2	1.130	.784	.457
	Within Groups	513.055	356	1.441		
	Total	515.315	358			
Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.	Between Groups	6.259	2	3.129	2.796	.062
	Within Groups	398.460	356	1.119		
	Total	404.719	358			
Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	Between Groups	1.781	2	.891	.698	.498
	Within Groups	454.458	356	1.277		
	Total	456.240	358			
Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	Between Groups	.603	2	.302	.213	.808
	Within Groups	504.611	356	1.417		
	Total	505.214	358			
Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	Between Groups	1.898	2	.949	.670	.512
	Within Groups	503.830	356	1.415		
	Total	505.727	358			
Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	Between Groups	3.016	2	1.508	.998	.369
	Within Groups	537.686	356	1.510		
	Total	540.702	358			
Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması	Between Groups	.895	2	.448	.285	.753
	Within Groups	560.013	356	1.573		
	Total	560.908	358			

Yukarıdaki tabloda bulunan p değerlerine göre kabul edilen hipotezler şu şekilde değerlendirilir.

“Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,078 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,575 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,944 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,694 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,415 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,124 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_1 kabul edilir. “Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

“Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,207 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. “Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

”Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,457 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

”Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,062 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

”Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,498 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

”Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,808 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

”Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,512 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

”Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,369 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

”Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması.” ifadesinin p değerine bakıldığında 0,753 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,05’ten büyük olduğundan H_0 kabul edilir. ”Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması.” ifadesinin gelir durumları arasında farklılık yoktur.

3.8. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizinde amaç, iki ya da daha fazla değişkenler arasında bir bağlantı olup olmadığını ölçmektir. Veriler kategorik veri olduğundan Spearman Korelasyon Katsayısına göre analiz yapılmıştır.

Burada aşağıdaki değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığının analizi yapılmıştır.

- Paranızı Değerlendireceğiniz Zaman Aşağıdakilerden Hangisini Tercih Edersiniz?
- Bankacılık İşlemlerinizi Aşağıdakilerden Hangisi İle Yapıyorsunuz?
- Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.
- Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.
- Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.
- Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.
- Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.
- Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.
- Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.
- Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.
- Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.
- Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması
- Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması
- Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi
- Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması
- Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması

Tablo 3.11.: Korelasyon Matrisi

		Paranızı Değerlendireceğiniz Zaman Aşağıdakilerden Hangisini Tercih Edersiniz?	Bankacılık İşlemlerinizi Aşağıdakilerden Hangisi İle Yapıyorsunuz?	Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.	Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.	Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.	Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum	Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.	Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması
Paranızı Değerlendireceğiniz Zaman Aşağıdakilerden Hangisini Tercih Edersiniz?	Correlation Coefficient	1.000	-.066	-.038	.005	-.020	.070	.017	-.042	-.061	-.081	-.017	-.064	-.023	-.046	.000	-.036
	Sig. (2-tailed)	.	.210	.474	.922	.700	.187	.746	.425	.252	.124	.754	.228	.663	.387	.995	.497
Bankacılık İşlemlerinizi Aşağıdakilerden Hangisi İle Yapıyorsunuz?	Correlation Coefficient	-.066	1.000	-.086	-.056	-.146**	-.034	-.076	-.074	-.045	-.037	-.037	-.078	-.085	-.103	-.057	-.066
	Sig. (2-tailed)	.210	.	.102	.287	.005	.524	.153	.164	.398	.489	.485	.141	.109	.051	.279	.214
Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.	Correlation Coefficient	-.038	-.086	1.000	.525*	.626**	.524**	.463**	.449**	.398**	.358**	.306**	.424**	.467**	.472**	.491**	.516**
	Sig. (2-tailed)	.474	.102	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.	Correlation Coefficient	.005	-.056	.525**	1.000	.509**	.590**	.487**	.525**	.477**	.379**	.325**	.526**	.542**	.532**	.528**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.922	.287	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.	Correlation Coefficient	-.020	-.146**	.626**	.509*	1.000	.521**	.577**	.527**	.459**	.459**	.431**	.482**	.489**	.488**	.527**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.700	.005	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.	Correlation Coefficient	.070	-.034	.524**	.590*	.521**	1.000	.571**	.587**	.542**	.487**	.444**	.500**	.525**	.534**	.533**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.187	.524	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.	Correlation Coefficient	.017	-.076	.463**	.487*	.577**	.571**	1.000	.756**	.684**	.631**	.624**	.565**	.578**	.575**	.583**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.746	.153	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.	Correlation Coefficient	-.042	-.074	.449**	.525*	.527**	.587**	.756**	1.000	.831**	.711**	.617**	.630**	.635**	.646**	.623**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.425	.164	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.	Correlation Coefficient	-.061	-.045	.398**	.477*	.459**	.542**	.684**	.831**	1.000	.742**	.692**	.612**	.606**	.613**	.602**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.252	.398	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.	Correlation Coefficient	-.081	-.037	.358**	.379*	.459**	.487**	.631**	.711**	.742**	1.000	.701**	.605**	.588**	.569**	.549**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.124	.489	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.	Correlation Coefficient	-.017	-.037	.306**	.325*	.431**	.444**	.624**	.617**	.692**	.701**	1.000	.599**	.561**	.538**	.537**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.754	.485	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	Correlation Coefficient	-.064	-.078	.424**	.526*	.482**	.500**	.565**	.630**	.612**	.605**	.599**	1.000	.878**	.849**	.865**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.228	.141	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000

Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	Correlation Coefficient	-.023	-.085	.467**	.542*	.489**	.525**	.578**	.635**	.606**	.588**	.561**	.878**	1.000	.884**	.903**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.663	.109	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	Correlation Coefficient	-.046	-.103	.472**	.532*	.488**	.534**	.575**	.646**	.613**	.569**	.538**	.849**	.884**	1.000	.909**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.387	.051	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	Correlation Coefficient	.000	-.057	.491**	.528*	.527**	.533**	.583**	.623**	.602**	.549**	.537**	.865**	.903**	.909**	1.000	.920**
	Sig. (2-tailed)	.995	.279	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması	Correlation Coefficient	-.036	-.066	.516**	.542*	.552**	.562**	.626**	.649**	.597**	.568**	.558**	.838**	.878**	.896**	.920**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.497	.214	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	

Yapılan analiz sonucunda yukarıdaki tablo elde edilmiştir. Tablodaki verilere göre satır değişkeni ile sütun değişkenlerine bakıldığında Sig. (2-tailed) değerleri görülmektedir. Bu değer 0,05'ten küçük ise satır sütun değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenmektedir. Bu değer 0,05'ten büyük ise aralarında bir ilişkinin olmadığı söylenmektedir.

Sig. (2-tailed) değerinin küçük olması durumunda ilişkinin yönüne ve kuvvetine bakılır. Correlation Coefficient değeri -1 ile +1 arasında olduğu görülmektedir.

Correlation Coefficient değeri 0 ile +1 arasında olduğunda satır değişkeni ile sütun değişkeni arasında pozitif yönlü ilişki vardır. Yani satır değişkeni artarken (azalırken) sütun değişkeni de artmaktadır (azalmaktadır). Bu değer +1 değerine ne kadar yakın olursa ilişki o kadar kuvvetlidir. Ancak ne kadar 0 değerine yakın olursa ilişki o kadar zayıftır.

Correlation Coefficient değeri 0 ile -1 arasında olduğunda satır değişkeni ile sütun değişkeni arasında negatif yönlü ilişki vardır. Yani satır değişkeni azalırken (artarken) sütun değişkeni de artmaktadır (azalmaktadır). Bu değer -1 değerine ne kadar yakın olursa ilişkinin o kadar kuvvetlidir. Ancak ne kadar 0 değerine yakın olursa ilişki o kadar zayıftır.

3.9. Faktör Analizi

Başlıca amacı aralarında aynı yapıyı ölçen çok sayıda değişkenden, az sayıda ve tanımlanabilir nitelikte anlamlı değişkenler elde etmek olan çok değişkenli analiz yöntemidir. Bu analiz yönteminde sonuçlar benzerlik gösterecektir. Bu işleme açıklayıcı faktör analizi denilmektedir. Açıklayıcı faktör analizi, aralarında ilişki bulunan veri setlerinden (sorulardan) daha az veri seti ile sonuçlar elde edilmesini sağlamaktadır. Burada araştırmacı için önemli olduğu görülmektedir. Çok büyük veri setleri ile analizler yapılması yerine küçük veri setleri ile benzer sonuçlar elde edilecektir.

Veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek için KMO ve Bartlett's testleri yapılmalıdır.

Tablo 3.12.: Faktör Analizi KMO ve Bartlett's Testi

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.945
Approx. Chi-Square		5148.067
Bartlett's Test of Sphericity	df	91
	Sig.	.000

Yukarıdaki belirtilmiş tabloda veri setinin açıklayıcı faktör analizine uygun olup olmadığı KMO ve Bartlett's testleri ile analiz edilmiştir. Sig.(p) değerinin 0,05'ten küçük olması sebebi ile bu verilerin faktör analizine uygun olduğu görülmektedir. KMO değeri 0,945 çıkmıştır. KMO değerlerine karşılık gelen ifadeler aşağıdaki gibidir.

Ölçüt	Açıklama
$1,00 < KMO \leq 0,90$	Mükemmel
$0,90 < KMO \leq 0,80$	İyi
$0,80 < KMO \leq 0,70$	Orta Düzey
$0,70 < KMO \leq 0,60$	Zayıf
$0,60 < KMO$	Kötü

Değer aralıklarına bakıldığında KMO değerinin mükemmel düzeyde olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile bu veri seti için faktör analizi yapılmasının uygun olduğu görülmektedir.

Veri setinin faktör analizi için uygun olduğu tespit edildikten sonra, faktörlerin yapısını belirlemek için Temel Bileşenler Analizi ve Direct Oblimin Rotasyon yöntemi seçilerek faktör analizi yapılmıştır. Değişkenler arasında ilişki olduğu varsayımıyla Direct Oblimin Rotasyonu yöntemi seçilmiştir.

Tablo 3.13.: Açıklanan Toplam Varyans

Total Variance Explained		
Component	Initial Eigenvalues	Extraction Sums of Squared Loadings

	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
1	8.755	62.539	62.539	8.755	62.539
2	1.214	8.669	71.208	1.214	8.669
3	1.183	8.447	79.655	1.183	8.447
4	.582	4.154	83.809		
5	.408	2.913	86.722		
6	.379	2.706	89.428		
7	.361	2.577	92.005		
8	.312	2.226	94.232		
9	.248	1.770	96.002		
10	.154	1.099	97.101		
11	.138	.989	98.090		
12	.104	.744	98.834		
13	.094	.673	99.507		
14	.069	.493	100.000		

Yukarıdaki belirtilmiş tabloda 14 ayrı veri seti faktör analizi ile 3 ayrı faktör tarafından açıklanmıştır. Birinci faktör varyansın %62,539'unu açıklamaktadır. İkinci faktör varyansın %8,669'unu açıklamaktadır. Üçüncü faktör ise varyansın %8,447'sini açıklamaktadır.

Üç faktör toplamda varyansın %79,655'ini açıklamaktadır. Bu faktörlerin neler olduğu aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 3.14.: Faktör Matrisi

Pattern Matrix ^a			
	Component		
	1	2	3
Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması	.977		
Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması	.946		
Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi	.945		
Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması	.921		
Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması	.891		
Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar.		.873	
Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar.		.867	
Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum.		.864	
Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum.		.731	
Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum.		.704	
Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir.			.888
Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum.			.715

Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim.			.704
Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum.			.655

Yukarıdaki tablo üç ayrı faktörün hangi veri setlerinden oluştuğunu göstermektedir.

Birinci faktör beş ayrı değişkenden oluşmaktadır. Bunlar;

- Katılım Bankalarında Personelin Nazik Ve Kibar Olması
- Katılım Bankalarında Personelin Samimi Olması
- Katılım Bankalarında Personelin Bilgi Düzeyi
- Katılım Bankalarında Personelin Bakımlı Olması
- Katılım Bankalarında Personelin Sizde Güven Oluşturması

İkinci faktör beş ayrı değişkenden oluşmaktadır. Bunlar;

- Katılım Bankaları Daha Düşük Maliyetli Hizmet Sunar
- Katılım Bankaları, Diğerlerinden Daha Çok Kazanç Sağlar
- Katılım Bankacılığı İşlemlerinin Daha Hızlı Olduğunu Düşünüyorum
- Katılım Bankalarını Konvansiyonel/Ticari Bankalarla Karşılaştırdığımda Hizmet Kalitesinin Daha İyi Olduğunu Düşünüyorum
- Katılım Bankalarını Diğer Bankalara Göre Daha Güvenilir Buluyorum

Üçüncü faktör dört ayrı değişkenden oluşmaktadır. Bunlar;

- Katılım Bankacılığı, Faizsiz /İslami Bankacılık Anlamına Gelir
- Katılım Bankacılığında Faizin Kullanılmadığını Düşünüyorum
- Katılım Bankalarına Özgü Hizmetler Hakkında Yeterli Derecede Bilgiliyim
- Katılım Bankalarında Finansman Kullanımında Nakit Para Verilmediğini Biliyorum

Tablo 3.15.: Birleşen Korelasyon Matris

Component Correlation Matrix			
Component	1	2	3
1	1.000	.664	.580
2	.664	1.000	.503
3	.580	.503	1.000

Yukarıdaki tablo faktörler arasında ilişki olup olmadığını gösteren korelasyon matrisi tablosudur. Tablo, veri seti için faktör analizi yaparken Direct Oblimin Rotasyonu yöntemi seçilmesinin doğru bir tercih olduğunu göstermektedir. Bir önceki bölümde değişkenler arasında ilişkinin olduğu anlatılmıştır. Faktörler arasında ilişkinin olduğu görülmektedir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME

4.1. Genel Değerlendirme ve Tartışma

Kâr amaçlı faaliyet gösteren bankalar yoğun bir rekabet içerisindeyler. Bu rekabet içerisinde kendine yer bulmaya çalışan katılım bankacılığının tarihi geleneksel bankacılık kadar eski değildir. Zaman içerisinde gelişen katılım bankacılığıyla (dünyada yaygın ismiyle İslami bankacılık veya faizsiz bankacılık) ilgili 1960'lı yıllardan itibaren finansal altyapı düzenlemelerine başlanmış, fiilen ilgili kurum ve kuruluşların yapılandırılması yoluna gidilmiştir. Ülkemizde ise 1983 yılında düzenlenen kararname ile Özel Finans Kurumlarının yasal dayanağı oluşturulmuştur. 1984 yılında ilk özel finans kurumu olan Albaraka Türk Özel Finans Kurumu kurulmuştur.

Türkiye'de yaşanan 2000-2001 ekonomik krizlerinden konvansiyonel bankalara göre daha güçlü çıkan özel finans kurumları, unvanından ve sektördeki bazı kurumların olumsuz tecrübelerinden dolayı (İhlas Finans Kurumu) günümüzde etkisi azalarak da olsa süren bir güven problemi yaşamıştır. 2005 yılında 5411 sayılı bankacılık kanunu ile özel finans kurumları banka statüsüne kavuşmuş, faizsiz finans sektörüne güven ve mevzuat açısından ciddi anlamda olumlu etkileri olmuştur.

Katılım bankacılığı algısının ölçüldüğü bu çalışmada banka tercih nedenleri, katılım bankacılığı ve konvansiyonel bankacılık hakkında finansal bilgi düzeyleri, eğitim ve gelir düzeyine göre bankacılık hizmetlerinin kalitesi gibi durumları incelenmiştir.

Araştırmada katılım bankacılığını tercih nedenleri arasında %40,1 oranla güvenilir olması en ön sırada yer almıştır. Yukarıda da belirtildiği gibi faizsiz finans sektöründe daha önce yaşanan olumsuz deneyimin etkisinin hala sürdüğü düşünülmektedir. Katılım bankalarını güvenilir bulmayanların toplam oranı %51'dir. Konvansiyonel bankaları tercih nedenleri arasında nakit para verilmesinin %39,6'lık oranla ilk sırada yer alması, müşterilerin nakit para ihtiyaçlarının tercih unsurunda önemli rol oynadığını göstermektedir.

Katılımcıların bazı banka isimleri arasından katılım bankalarını işaretlemeleri istenilen kısımda ortalama olarak %36'lık bir oranla doğru işaretlendiği, en çok bilinen katılım bankasının Vakıf Katılım Bankası olduğu görülmüştür. Ağırlıklı olarak katılım bankaları ile işlem yapanlar ile ağırlıklı olarak konvansiyonel bankalarla işlem yapanların oranı %29,9'a karşı %70,01'lik oranlarla katılım bankacılığıyla daha az çalışıldığı gözlenmiştir. Yaklaşık üç katı olan bu oran, sırasıyla sadece katılım bankaları veya sadece konvansiyonel bankalarla çalışanların %11 ve %31'lik oranlarıyla paralellik göstermektedir.

Paralarını değerlendirmekle alakalı hangi tür bankaların tercih edileceğiyle ilgili olarak %27,9 konvansiyonel devlet, %39,8 devlet katılım, %15,9 özel konvansiyonel ve %16,4 özel katılım bankaları cevapları verilmiş, iki tür banka tercihinde de iki katı oranla devlet bankalarının tercih edilmek istendiği öğrenilmiştir.

Katılım bankacılığının temel ilkesi olan faizsizlik ilkesi ile ilgili olarak olumlu düşüncesi olmayanlar toplamda %62,2'lik dilimi oluşturmuş, sistemin faizsiz çalıştığını düşünmediklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca %63,2'lik dilimin katılım bankacılığıyla ilgi bilgi düzeyinin düşük olduğu gözlenmiştir. Yine başka bir soruda konvansiyonel bankacılık hakkında bilgi düzeyi öğrenilmek istenildiğinde %56'lık oranla genel anlamda finansal bilgi düzeyinin düşük olduğu gözlenmiştir.

Ankette bu tür algı ve tercihler hakkında bilgiye ulaşmanın yanında iki tür banka müşterilerinin düşüncelerinde farklılık olup olmadığı ölçülmek istenmiştir. Katılım ve konvansiyonel banka müşterileri arasında, katılım bankacılığının faizsiz bankacılık anlamına geldiğine dair düşünceleri aynıdır.

İki banka türünde de müşterilerin verilen bankacılık hizmetleri hakkında yeterli derecede bilgi sahip olmadıkları gözlenmiştir. Katılım bankası müşterilerinin katılım bankacılığını güvenilir bulduğu, konvansiyonel banka müşterilerinin güvenilir bulmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka anlamlı fark ise katılım bankacılığının hizmet kalitesi hakkındadır. Katılım bankası müşterileri hizmet kalitesini iyi olarak nitelendirirken, konvansiyonel banka müşterileri hizmet kalitesini yeterli görmemektedir.

Katılım bankası müşterileri katılım bankacılığı işlemlerinin yeterince hızlı olduğunu, konvansiyonel banka müşterilerinin katılım bankacılığı işlemlerinin yeterince hızlı

olmadığını düşündükleri gözlenmiştir. Ayrıca katılım bankası müşterileri katılım bankalarının daha düşük maliyetle hizmet sunduğunu belirtmiş konvansiyonel banka müşterileri aksi yönde görüş belirtmiştir.

Diğer bir farklılık ise katılım bankacılığının daha çok kazanç sağlayıp sağlamadığı ile ilgilidir. Katılım bankası müşterileri katılım bankacılığının daha çok kazanç sağladığını düşünürken, konvansiyonel banka müşterileri ise katılım bankacılığının daha çok kazanç sağlamadığını düşünmektedir.

Ankette katılım bankası personelleri ile ilgili olarak samimi olması, bilgi düzeyi, bakımlı olması, nazik olması ve güven oluşturmaları yönünden 5 farklı anket sorusunun tamamında anlamlı farklılık oluşmuş, katılım bankası müşterilerinin katılım bankası personellerini bu yönden olumlu bulduğu, konvansiyonel banka müşterilerinin olumsuz bulduğu gözlenmiştir. Bu anlamlı farklılıklarla ilgili sorularda, katılım bankasıyla çalışmayan banka müşterilerinin çalışmadığı, bilmediği, tanımadığı insanlar hakkında olumsuz bir önyargının bulunduğu düşünülmektedir.

Lise ve altı, önlisans-lisans ve lisansüstü olarak 3 kategoride eğitim durumlarıyla ilgili anlamlı fark olup olmadığını ölçmek amacıyla sorulan sorularda lise ve altının katılım bankacılığı hizmet kalitesinin yeterli olduğu, diğer eğitim düzeyinde yer alanların yeterli olmadığını düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır.

Düşük, orta ve yüksek olarak kategorilendirilen gelir düzeyleri arasında ise ankette sorulan sorularla ilgili olarak herhangi bir farklılığın bulunmadığı gözlenmiştir.

4.2. Sonuç

Müslüman nüfusun ağırlıklı olduğu ülkelerde konvansiyonel bankacılık sektörünün faize dayalı altyapısı 1950’li yıllardan itibaren sorgulanmaya başlanmış, 1970’li yılların ortalarında faizsiz bankacılık sistemine yönelik ilk adımların atılması ile beraber faizsiz prensiplere uygun olarak faaliyet gösteren bankalar sisteme dâhil olmuştur. Konvansiyonel bankalara önemli bir alternatif haline gelmeye başlayınca buradaki hedef kitleyi gören bazı uluslararası bankalar da Müslüman nüfusun yoğun yaşadığı ülkelerde katılım bankacılığı yaparak faizsiz bankacılık sisteminin gelişmesine etki etmiştir.

Ekonomik, dini ve sosyal sebeplerden dolayı ortaya çıkan İslami bankacılık (faizsiz bankacılık) ülkemizde katılım bankacılığı adı altında faaliyet göstermektedir. 2020 yılı itibarıyla toplam bankacılık sektörü içerisindeki %7,2 olan paylarını 2025 yılında %15 olarak hedeflemektedir.

Bu çalışma ile Samsun ilindeki banka müşterilerinin katılım bankacılığı algıları, banka tercih nedenleri, katılım bankacılığı hakkındaki düşünceleri, finansal bilgi düzeyleri ölçülmüştür. Ayrıca katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterilerinin algıları arasında farklılık bulunup bulunmadığı araştırılmıştır.

Yapılan araştırma neticesinde katılım bankacılığı algısının düşük olduğu gözlenmiştir. Katılımcıların bir kısmının katılım bankalarını ve uygulamalarını, katılım bankalarının konvansiyonel bankalardan farklarını bilmediği anlaşılmıştır. Bunun yanında konvansiyonel banka müşterilerinin de bankacılık ürünleri hakkında yeteri derecede bilgi sahibi olmadığı görülmüştür. Bu aslında genel olarak finansal bilgi düzeyinin eksik olduğunu göstermektedir.

Banka tercih nedenleri incelendiğinde güvenilirlik ön plana çıkmıştır. Gelişmekte olan ülkelerin finans yapısı görece kırılgan olduğu için insanların finansal kuruluşlardan öncelikli beklentisinin güven olduğu görülmüştür. Banka tercihlerinde ister katılım bankası ister konvansiyonel banka olsun kamu ve özel ayrımı yapıldığında kamuya ait bankaları tercih edecekleri bilgisine ulaşılmıştır.

Katılım bankası personellerinin nazik, bakımlı, bilgi sahibi, güvenilir ve samimi olması katılım bankası ve konvansiyonel banka müşterileri tarafından incelendiğinde anlamlı fark oluşmuş, katılım bankası müşterileri katılım bankası personellerinin bu yönlerini teyit ederken konvansiyonel banka müşterileri bu görüşe katılmamıştır. Aslında katılım bankasıyla hiç çalışmayan kişilerin böyle bir önyargısının olması durumu, katılım bankacılığının olumsuz algılanmasının bir sonucu olarak görülmektedir.

Sistemsal olarak sosyal ve ekonomik yönden refah düzeyini artırıcı etkisi ve ekonomiye olumlu katkısı olduğu görülen katılım bankacılığının daha etkin ve verimli olabilmesi için şu öneriler verilebilir:

- Katılım bankacılığı ve faizsiz bankacılık sistemini daha geniş kitlelere ulaştıracak reklam, pazarlama çalışmaları yapılmalıdır.

- Finans ve ekonomi dersleri verilen üniversitelerin ilgili önlisans ve lisans bölümlerinde katılım bankacılığı, faizsiz bankacılık dersleri verilmeli, konferans ve paneller düzenlenmelidir.
- Katılım bankacılığı ürün çeşitliliği artırılmalı, mevcut ürünlerin etkinliği geliştirilerek daha çok birey bu sistemle tanıştırılmalıdır.
- İnsanların hesap müşterisi oldukları bankayla daha sık çalıştıklarından dolayı katılım bankalarının kurumların maaş ödemelerine uygun altyapı oluşturmaları gerekmektedir.
- Şube ve ATM sayılarını artırmalıdır.
- Katılım bankalarının sunduğu ürünlerin standartlarının belirlenmesi, müşteriler tarafından anlaşılır ve sade bir işleyiş yapısının sağlanması gerekmektedir.
- Katılım bankalarında faizsiz işlem yapıldığına dair Diyanet İşleri Başkanlığı veya denetleyici kurumların icazetlerinin alınması faizsiz bankacılık sistemine karşı önyargıyı ve şüpheleri giderebilir. Katılım bankalarının itibar ve güvenlerini artırıcı çalışmalar yapılmalıdır.
- Ağırlıklı kullanılan murabaha yönteminin haricinde diğer fon kullandırma yöntemlerinin işlem sayısı artırılmalıdır.
- Mikro kredi ürünlerine ağırlık verilerek finansal kapsayıcılık genişletilmelidir.

KAYNAKÇA

- AAOIFI. (2016). *Accounting, Auditing and Governance Standards*. AAOIFI.
- Akgüç, Ö. (1989). *100 Soruda Türkiye'de Bankacılık*. (1. bs). İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- Akın, C. (1986). *Faizsiz Bankacılık ve Kalkınma*, (1. bs). İstanbul: Kayıhan Yayınları.
- Aktepe, İ. E. (2010). *İslam Hukuku Çerçevesinde Finansman ve Bankacılık*. (1. bs). İstanbul: Bilge Yayınları.
- (2013). *Sorularla Katılım Bankacılığı*. (1. bs). İstanbul: Türkiye Katılım Bankaları Birliği..
- Al-Ajmi, J., Hussain, A., & Al-Saleh, N. (2009). Clients of Conventional and Islamic Banks in Bahrain, How They Choose Which Bank to Patronize. *International Journal of Social Economics*, 1086-1112.
- Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş. (tarih yok). <https://www.albaraka.com.tr/>. <https://www.albaraka.com.tr/>: <https://www.albaraka.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-bilgiler/ortaklik-yapisi> adresinden alındı
- Albayrak, Y. E., & Erkut, H. (2005). Banka performans değerlendirmede analitik hiyerarşi süreci. *İtü Dergisi*, 4(6): 47-58.
- Ariss, R. T. (2010). Competitive conditions in Islamic and conventional banking: A global perspective. *Financial Economics*.
- Arzova, S. B., & Şahin, B. Ş. (2019). Tarımın finansmanında selem yöntemi ve muhasebe kayıtları. *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi*, BSPAD, Cilt 3, Sayı 7.
- Ata, H. A., Buğan, M. F., & Çiğdem, Ş. (2016). Kâr payı oranları ile mevduat faiz oranları arasındaki nedensellik ilişkisi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(1): 17-28.
- Atış, A. (2011). Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Çalışan Memnuniyetine Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi*, 39. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Babakuş, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the Servqual Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. *Health Services Research*, 767-786.

- Bakkal, A. (2016). Katılım bankalarında murabaha dışı gelir kaynaklarının artırılması. *Harran Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, Yıl:21, Sayı 36, Temmuz-Aralık 2016.
- Balcı, M. (2020). Katılım Bankacılığı Türkiye Uygulamasının Katılım Finans İlkeleri Açısından Tetkiki ve Uygulama Sonuçlarının İktisadi Etkileri . *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Battal, A. (1999). *Bankalarla Karşılaştırmalı Olarak Hukuki Yönden Özel Finans Kurumları*. Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü.
- Bayındır, S. (2005). *İslam Hukuku Penceresinden Faizsiz Bankacılık*. (1. bs). İstanbul: Rağbet Yayınları.
- Baykara, H. V. (2012). Katılım Bankalarında Etkinlik ve Verimlilik Analizi. *Doktora Tezi*. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes. *Journal of Marketing*, 1-10.
- Bostan, F. (2021). Türk Bankacılık Sektöründe Katılım Bankalarının Finansal Performans Analizi: Entropi, Vikor ve Topsis Yöntemleriyle Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Boyd, W. L., Leonard, M., & White, C. (1994). Customer Preferences for Financial Services: An Analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 1-9.
- Canbaz, M. (2016). *Katılım Bankacılığı*. (1. bs). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Canbaz, M. F. (2019). İslami Finans Aracı Olarak Karz-ı Hasen ve Katılım Bankaları İçin Bir Model Önerisi. *Doktora Tezi*. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cerović, L., Nikolaj, S., & Maradin, D. (2017). Comparative Analysis of Conventional and Islamic Banking: Importance of Market Regulation. *EKON. MISAO I PRAKSA DBK. GOD XXVI.*, 246.
- Chandan, J. S. (2014). *Organizational Behaviour*. Vikas Publishing House.
- Chong, B., & Liu, M.-H. (2009). Islamic banking: Interest-free or interest-based? *Pacific-Basin Finance Journal*, 129.
- Colman, A. M. (2014). *A Dictionary of Psychology*. Oxford University Press.
- Çapra, Ö. (1977). *İslamda İktisadi Nizam*. (1. bs). İstanbul: Sebil Yayınevi.

- Çetin, A. (2018). *Katılım ve Mevduat Bankalarının Piyasa Etkinliğinin Karşılaştırmalı Analizi ve Bir Uygulama*. TKBB.
- Dayı, F., & Yıldız, B. (2020). Banka Hizmet Kalitesinin Kurumsal İmaj, Müşteri Tatmini ve Tekrar Satın Alma Davranışı Üzerindeki Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile Analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4.
- Dikkaya, M., & Yunus, K. (2014). *Katılım Bankacılığı, Türkiye Örneği*. (1. bs). Ankara: Savaş Yayınevi.
- Doğan, S. (2008). Katılım Bankaları ve Ekonomiye Etkileri: Türkiye Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Döndüren, H. (1988). *Çağdaş Ekonomik Problemlere İslami Yaklaşımlar*. (1. bs). İstanbul: İklim Yayınları.
- Eggert, A., & Ulaga, W. (2002). Customer Perceived Value; A Substitute For Satisfaction in Business Markets. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 107-118.
- Eğilmez, M. (2019). *Ekonominin Temelleri*. (1. bs). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Elgari, M. A. (2003). CREDIT RISK IN ISLAMIC BANKING AND FINANCE . *Islamic Economic Studies*, 17.
- Emlak Katılım Bankası A.Ş. (tarih yok). <https://www.emlakkatilim.com.tr>.
<https://www.emlakkatilim.com.tr>:
<https://www.emlakkatilim.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri> adresinden alındı
- Ergüven, M. (2019). Tasarrufa Dayalı Finans Sistemi İçin İslami Finans İlkelerine Uygun Model Önerisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eroğlu, K. (2013). Hizmet kalitesi algısının kurumsal imaja etkisi üzerine hizmet sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 17, Temmuz 2016, ss. 67 - 103.
- Ersoy, A., & Hazıroğlu, T. (2019). İslam İktisadı ve İslami Finansın Temel İlkeleri. *Yaşayan ve Gelişen Katılım Bankacılığı* (s. 42). içinde TKBB.
- Eskici, M. M. (2007). Türkiye'de Katılım Bankacılığı Uygulaması ve Katılım Bankalarının Müşteri Özellikleri. *Yüksek Lisans Tezi*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Gait, A. H., & Worthington, A. C. (2007). A Primer on Islamic Finance: Definitions, Sources, Principles and Methods. *Working Papers Series University of Wollongong School of Accounting & Finance*, 12.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining Customer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*.
- Güney, N. (2013). SATIM AKDİ ÖZELİNDE İSLAM BORÇLAR HUKUKUNDA GARAR. *Doktora Tezi*. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Temel İslam Bilimleri Ana Bilim dalı.
- Güngör, K. (2009). Bir Finansal Araç Olarak Katılım Bankacılığı: Tesbitler-Teklifler. TKBB içinde, *Finansal Yenilik ve Açılımları ile Katılım Bankacılığı* (s. 226).
- Güngören, M. (2011). Katılım bankalarında menkul kıymet ihracının (seküritizasyon) yapısal farklılık gösteren finansal piyasalarda uyum modellemesi: sukuk örneği. *Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Finans Bankacılık Anabilim Dalı Yayımlanmış Doktora Tezi*.
- Hazıroğlu, T. (2016). Türkiye'de katılım bankacılığı fikrinin doğuşu ve kavramsal önemi. *İslam Ekonomisi ve Finans Dergisi*, 2016/1; 119-132.
- (2017). *Katılım Ekonomisi*. (1. bs). İstanbul: İz Yayıncılık.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the Service Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*.
- <https://www.katilimbulteni.com/en-cok-kullanilan-islami-finans-urunleri/>. (2021, 06 21). katilimbulteni: <https://www.katilimbulteni.com/en-cok-kullanilan-islami-finans-urunleri/> adresinden alındı
- IFSB. (2012). Islamic Financial Services Board. *List Of Terminologies And Definitions Used in the IFSB Documents*, 279-278. <https://www.ifsb.org/> adresinden alındı
- Karakahraman, Y., & Özsaatçı, F. G. B. (2021). Algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, müşteri tatmini ve müşteri sadakatine etkileri: Katılım bankası örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2): 432-452.
- Karahan, H., & Ersoy, H. (2016). Faizsiz Finansın Temel Prensipleri ile Türkiye’de Reel Kesimde Kullanılması. *Maliye Finans Yazıları*, 97.
- Karaman, H. (2003). *İslâm’ın Işığında Günün Meseleleri*. (1. bs). İstanbul: İz Yayıncılık.

- Kaynak, M. (2011). *Kalkınma İktisadı*. (1. bs). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Keleş, A. (1998). *İslama Göre Para Kavramı, Yayınlanmış Doktora Tezi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi.
- Kelleroğlu, F. (2017). Katılım Bankacılığı Sistemi ve Türkiye'de Katılım Bankacılığı. *Yüksek Lisans Tezi*. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kettell, B. (2011). *Introduction to Islamic Banking and Finance*.
- Kotler, P., & Lee, N. (2007). *Marketing in the Public Sector*. Prentice Hall Publishing.
- Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş. (tarih yok). www.kuveytturk.com.tr.
www.kuveytturk.com.tr: <https://www.kuveytturk.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-bilgiler/ortaklik-yapisi> adresinden alındı
- Lancaster, K. (1971). *Consumer Demand: A New Approach*. Columbia University Press.
- Mejía, A. L., Aljabrin, S., Awad, R., Norat, M., & Song, I. (tarih yok). IMF. www.imf.org: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2014/wp14219.pdf> adresinden alındı
- Newman, K., & Cowling, A. (1996). Service Quality in Retail Banking: The Experience of Two British Clearing Banks. *The Interlocal Journal of Bank Marketing*, 3-11.
- Odabaşı, Y. (2009). *Kalıcı Başarı İçin Müşteri Hizmetleri*. Mediacat.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*.
- Orhan, Z. H. (2019). *Katılım Bankacılığında Risk Kâr-Zarar Ortaklığı Enstrümanlarının Analizi*. (1. bs). İstanbul: İktisat Yayınları.
- Ödeş, M. (2020). Katılım Bankacılığının Türkiye Örneği Üzerinden Dünya Ekonomisine Katkıları. *Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi Ortadoğu ve İslam Ülkeleri Araştırma Enstitüsü.
- Önay, B. (2008). Kamu Kurumlarında Halkla İlişkiler Açısından Yerel Yönetim Uygulamalarının Algılanışı Üzerine Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma. *Yüksek Lisans Tezi*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- Özen, E. (2019). Katılım Bankacılığına Özgü Yatırım Araçları ve Katılım Bankacılığı. *Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.

- Özgür, E. (2007). Katılım bankalarının Finansal Etkinliği ve Mevduat Bankaları ile Rekabet Edebilirliği. *Yayımlanmış Doktora Tezi Afyon Karahisar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Özsoy, İ. (1994). *Faiz ve Problemleri*. (1. bs). İstanbul: Nadir Kitap (Nil Yayınları).
- Özsoy, Ş. (2012). *Sağlam Bankacılık Modeli ile Katılım Bankacılığına Giriş*. Kuveyt Türk Katılım Bankası.
- Özulucan, A., & Deran, A. (2009). Katılım bankacılığı ile geleneksel bankaların bankacılık hizmetleri ve muhasebe uygulamaları açısından karşılaştırılması. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl:2009, Cilt:6, Sayı:11, 85-108.
- Parasız, İ. (2011). *Türkiye'de ve Dünya'da Bankacılık*. (1. bs). Ordu: Ezgi Kitabevi.
- Parasuraman, P., Zeithhaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*.
- Parlakkaya, R., & Çürük, S. (2011). Finansal Rasyoların Katılım Bankaları ve Geleneksel Bankalar Arasında Bir Tasnif Aracı Olarak Kullanımı: Türkiye Örneği. *Ege Akademik Bakış*, 398.
- Pehlivan, P. (2016). Türkiye'de katılım bankacılığı ve bankacılık sektöründeki önemi. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, ISSN: 2148 – 3043, Nisan 2016; Yıl: 16, Sayı: 31.
- Sancar, M. (2019) *İslam Ekonomisi ve Finansı Dergisi*
- Serpam. (2013). *İslami Finans Kavramı, Ürünler, Dünyada ve Türkiye'de Gelişimi ve Geleceği*. İstanbul Üniversitesi.
- Sert, H. (2020). Katılım Bankalarında Müşteri Algısı Üzerine Bir Araştırma: Aksaray İlinde Bir Uygulama. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Smith, P. R., & Taylor, J. (2004). *Marketing Communications: An Integrated Approach*. Kogan Page Publishers.
- Soyaslan, M. (2006). Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Türkiye'deki Oteller Üzerine Bi Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Şahan, A. (2015). Katılım Bankacılığının Gelişimi Türkiye'deki Durumu ve Kullanılan Yöntemler (Murabaha). *Yüksek Lisans tezi*. Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahin, E. (2007). Türkiye'de Düünden Bugüne Katılım Bankaları. *Yüksek Lisans Tezi*. Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tabakoğlu, A. (1987). *İslam ve Ekonomik Hayat*. Diyanet İşleri Başkanlığı.
- Takur, S. (2019). Katılım bankalarının Finans Sektöründeki Yeri: İğdır Üniversitesi Öğrencilerinin Katılım bankası Algısı Üzerine Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Atatürk Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tan, A., İğde, M., Çelik, T. Z., & Buğan, M. F. (2016). Algılanan Hizmet Kalitesinin Katılım ve Mevduat Bankalarında Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi. *International Journal of Academic Value Studies*, 46.
- Tenekeci, M. (tarih yok). Katılım Bankacılığının Finansal İstikrara Etkisi: Türkiye Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- The IMF and Islamic Finance: Sukuk. (2015, Mart). <http://www.imf.org/external/themes/islamicfinance/> March 2015 adresinden alındı
- TKBB. (2018). *Kobi'ler İçin Adım Adım Katılım Bankacılığı*. TKBB.
- (2019). Katılım Bankacılığı İş Modeli. TKBB içinde, *Yaşayan ve Gelişen Katılım Bankacılığı* (s. 170). TKBB.
- 2021, 21 06). *Türkiye Katılım Bankaları Birliği*. <https://tkbb.org.tr/veri/bankamukayese> adresinden alındı
- Katılım Bankacılığı Nedir? (tarih yok). *Türkiye Katılım Bankaları Birliği*. 06 16, 2021 tarihinde <https://tkbb.org.tr/https://tkbb.org.tr/Documents/Yonetmelikler/TKBB-Katilim-Bankaciligi-Nedir-Brosur.pdf> adresinden alındı
- Tok, A. (2009). İslami Finans Sistemi Çerçevesinde Sukuk (İslami Tahvil) Uygulamaları, Katılım Bankaları ve Türkiye Açısından Değerlendirmeler. *Yeterlik Etüdü*. Sermaye Piyasası Kurulu Hukuk İşleri Dairesi .
- Toktaş, P., & Burçin, G. Ü. L. (2016). Bir bankanın hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*, Cilt 2, Sayı 9, ss.8-27.

- Topdağ, D. (2018). Katılım Bankacılığının Gelişimi ve Türkiye'deki Katılım Bankaları Üzerine Bir Nedensellik Analizi. *Yüksek Lisans Tezi*. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tunç, H. (2013). *Katılım Bankacılığı Felsefesi, Teorisi ve Türkiye Uygulaması*. (1. bs). İstanbul: Nesil Yayınları.
- Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi. (2001). İslam Ansiklopedisi. *İslam Ansiklopedisi*. TDV.
- Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş. (tarih yok). www.turkiyefinans.com.tr.
www.turkiyefinans.com.tr: <https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/hakimizda/turkiye-finansi-taniyin/Sayfalar/turkiye-finans-hakkinda.aspx> adresinden alındı
- Türkmenoğlu, R. E. (2007). Katılım Bankacılığı ve Türkiye'deki Finansal Yapı. *Yüksek Lisans Tezi*. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Usta, R., & Memiş, S. (2009). Hizmet kalitesi ve marka bağımlılığı arasındaki ilişki üzerine müşteri tatmininin aracılık etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 23, Sayı: 4.
- Uzunoğlu, S. (2014). *Bankacılığa Giriş*. (1. bs). İstanbul: Literatür Yayınları.
- Vakıf Katılım Bankası A.Ş. (tarih yok). <https://www.vakifkatilim.com.tr>.
<https://www.vakifkatilim.com.tr>:
<https://www.vakifkatilim.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/ortaklik-yapisi> adresinden alındı
- Warde, İ. (2007). *Islamic Finance in the Global Economy*.
- Woodruff, R. B. (1997). Customer Value: Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 139.
- Yanpar, A. (2014). *İslami Finans İlkeler Araçlar ve Kurumlar*. (1. bs). İstanbul: Scala Yayıncılık.
- Yatbaz, A. (2020). *Faizsiz Finansal Kuruluşlarda Muhasebe ve Finansal Raporlama İlkeleri*. TKBB.
- Yazır, M. H. (1935). *Hak Dini Kur'an Dili*. TC Diyanet İşleri Reisliği Neşriyatı.
- Yozgat, F. (2010). *Faizsiz Ekonomi Sosyo-Ekonomik Yaklaşım*. (1. bs). Ankara: Araştırma Yayınları.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of Price Quality and Value. *Journal of Marketing*.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

Ziraat Katılım Bankası A.Ş. (tarih yok). www.ziraatkatilim.com.tr.
www.ziraatkatilim.com.tr: <https://www.ziraatkatilim.com.tr/yatirimci-iliskileri/ortaklik-yapisi> adresinden alındı



EKLER: ANKET

T.C.

İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi İşletme Bölümü Yüksek Lisans Programı Tezi “Banka Müşterilerinin, Katılım Bankacılığı Hakkındaki Algısı, Samsun Örneği” adlı çalışma için gerekli anket formu doldurulması önemle rica olunur.

Not: Soruları dikkatlice okuyup size en uygun gelen seçeneğe belirleyici bir işaret koyunuz. Araştırmanın başarısı için lütfen tüm soruları cevaplayınız, soruları cevaplarırken vereceğiniz cevap için kimseden yardım almayınız. Bu konuda kimseye danışmayınız ve soru kâğıdını kimseye göstermeyiniz. Cevaplar istatistiki analizler için kullanılacak olup, hiçbir 3. Şahıs yada kurumla paylaşılmayacaktır.

DEMOGRAFİK BİLGİLER

D1.CİNSİYET

ERKEK	1
KADIN	2

D2.YAŞ

18-24	1
25-35	2
36-45	3
46 ve üzeri	4

D3.ÖĞRENİM DURUMU

LİSE ve ALTI	1
ÖNLİSANS VE LİSANS	2
LİSANS ÜSTÜ	3

D4.MESLEK

ÖĞRENCİ	1
MEMUR	2
EV HANIMI	3
ESNAF	4
İŞÇİ	5
EMEKLİ	6
DİĞER	7

D5.AYLIK GELİR

DÜŞÜK	1
ORTA	2
YÜKSEK	3

D6.HANGİ ŞEHİRDE YAŞIYORSUNUZ?



SORULAR

	S1. AĞIRLIKLIL OLARAK HANGİ BANKA İLE ÇALIŞIYOR SUNUZ?	S2. AŞAĞIDA ADLARI YAZILI BANKALARIN İÇİNDEN KATILIM BANKALARINI İŞARETLER MISINIZ?
VAKIF KATILIM BANKASI		
ZİRAAT KATILIM		
ALBARAKA TÜRK		
KUVEYT TÜRK		
TÜRKİYE FİNANS KATILIM BANKASI		
HALKBANK		

VAKIFBANK		
ZİRAAT BANKASI		
ŞEKERBANK		
TÜRKİYE İŞ BANKASI		
TÜRK EKONOMİ BANKASI		
YAPI KREDİ BANKASI		
DENİZBANK		
HSBC		
QNB FİNANSBANK		
GARANTİ BBVA		
BİLMİYORUM		

S3.EN SIK HANGİ BANKA İLE ÇALIŞIYORSUNUZ?



S4- BANKACILIK İŞLEMLERİNİZİ AŞAĞIDAKİLERDEN HANGİSİ İLE YAPIYORSUNUZ?

SADECE KATILIM BANKALARI	1
SADECE KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALAR	2
ÇOĞUNLUKLA KATILIM BANKALARI	3
ÇOĞUNLUKLA KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALAR	4

S5- PARANIZI DEĞERLENDİRECEĞİNİZ ZAMAN AŞAĞIDAKİLERDEN HANGİSİNİ TERCİH EDERSİNİZ?

KONVANSİYONEL/TİCARİ DEVLET BANKASI	1
DEVLET KATILIM BANKASI	2
KONVANSİYONEL/TİCARİ ÖZEL BANKA	3
ÖZEL KATILIM BANKASI	4

S6.KATILIM BANKALARININ KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARDAN AYIRAN ÖZELLİĞİ NEDİR?



S7. KATILIM BANKASI İLE İLGİLİ AŞAĞIDAKİ İFADELERİ ÖNEM SEVİYESİNE GÖRE İŞARETLEYİNİZ?

- 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM/BİLMİYORUM,
2: KATILMIYORUM/BİLMİYORUM,
3: NE KATILMIYORUM/BİLMİYORUM NE KATILMIYORUM/BİLMİYORUM,
4: KATILMIYORUM/BİLMİYORUM,
5: KESİNLİKLE KATILMIYORUM/BİLMİYORUM.

KATILIM BANKACILIĞI, FAİZSİZ /İSLAMİ BANKACILIK ANLAMINA GELİR.	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARINA ÖZGÜ HİZMETLER HAKKINDA YETERLİ DERECEDE BİLGİLİYİM.	1	2	3	4	5
KATILIM BANKACILIĞINDA FAİZİN KULLANILMADIĞINI DÜŞÜNÜYORUM.	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARINDA FİNANSMAN	1	2	3	4	5

KULLANIMINDA NAKİT PARA VERİLMEDİĞİNİ BİLİYORUM.					
KATILIM BANKALARINI DİĞER BANKALARA GÖRE DAHA GÜVENİLİR BULUYORUM.	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARINI KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARLA KARŞILAŞTIRDIĞIMDA HİZMET KALİTESİNİN DAHA İYİ OLDUĞUNU DÜŞÜNÜYORUM.	1	2	3	4	5
KATILIM BANKACILIĞI İŞLEMLERİNİN DAHA HIZLI OLDUĞUNU DÜŞÜNÜYORUM.	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARI DAHA DÜŞÜK MALİYETLİ HİZMET SUNAR.	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARI, DİĞERLERİNDEN DAHA ÇOK KAZANÇ SAĞLAR.	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARINDA PERSONELİN BAKIMLI OLMASI	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARINDA PERSONELİN SAMİMİ OLMASI	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARINDA PERSONELİN BİLGİ DÜZEYİ	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARINDA PERSONELİN NAZİK VE KİBAR OLMASI	1	2	3	4	5
KATILIM BANKALARINDA PERSONELİN SİZDE GÜVEN OLUŞTURMASI	1	2	3	4	5

S8. KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKA İLE İLGİLİ AŞAĞIDAKİ İFADELERİ ÖNEM SEVİYESİNE GÖRE İŞARETLEYİNİZ?

- 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM/BİLMİYORUM,
2: KATILMIYORUM/BİLMİYORUM,
3: NE KATILIYORUMBİLİYORUM NE KATILMIYORUM/BİLMİYORUM,
4: KATILIYORUM/BİLİYORUM,
5: KESİNLİKLE KATILMIYORUM/BİLİYORUM.

KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKACILIK, FAİZLE İŞ YAPAN BANKACILIK ANLAMINA GELİR.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARA ÖZGÜ HİZMETLER HAKKINDA YETERLİ DERECEDE BİLGİLİYİM.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKACILIKTA FAİZİN KULLANILDIĞINI BİLİYORUM.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARDA, KREDİ KULLANIMINDA NAKİT PARA VERİLDİĞİNİ BİLİYORUM.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARI, KATILIM BANKALARINA GÖRE DAHA GÜVENİLİR BULUYORUM.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARI, KATILIM BANKALARIYLA KARŞILAŞTIRDIĞIMDA HİZMET KALİTESİNİN DAHA İYİ OLDUĞUNU DÜŞÜNÜYORUM.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKACILIK İŞLEMLERİNİN DAHA HIZLI OLDUĞUNU DÜŞÜNÜYORUM.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALAR DAHA DÜŞÜK MALİYETLİ HİZMET SUNAR.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALAR, KATILIM BANKALARINDAN DAHA ÇOK KAZANÇ SAĞLAR.	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARDA PERSONELİN BAKIMLI OLMASI	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARDA PERSONELİN SAMİMİ OLMASI	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARDA PERSONELİN BİLGİ DÜZEYİ	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARDA PERSONELİN NAZİK VE KİBAR OLMASI	1	2	3	4	5
KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKALARDA PERSONELİN SİZDE GÜVEN OLUŞTURMASI	1	2	3	4	5

S9.KATILIM BANKACILIĞININ TERCİH NEDENLERİ NELERDİR/NELER OLABİLİR? (EN FAZLA ÜÇ TERCİH YAPINIZ. LÜTFEN 1,2,3 DİYE YAZINIZ)

NAKİT KREDİ VERMEMESİ	
GÜVENİLİR OLMASI	
TEMEL BANKACILIK HİZMETLERİNDE ÜCRET ALMAMASI (HESAP ÜCRETİ, EFT)	
KALİTELİ HİZMET SUNMALARI	
BANKANIN KONUMUNUN MÜŞTERİYE YAKIN OLMASI	
MAAŞ MÜŞTERİSİ OLARAK ZORUNLU ÇALIŞMAK	
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİNDE BAŞARILI OLMALARI	
DEVLET BANKASI OLMASI	
ÇEVREDEKİLERİN TAVSİYESİ	
BANKAYA OLAN SADAKAT	
DİĞER SEBEPLER	

S10.KONVANSİYONEL/TİCARİ BANKACILIĞININ TERCİH NEDENLERİ NELERDİR/NELER OLABİLİR? (EN FAZLA ÜÇ TERCİH YAPINIZ. LÜTFEN 1,2,3 DİYE YAZINIZ)

NAKİT KREDİ VERMESİ	
GÜVENİLİR OLMASI	
TEMEL BANKACILIK HİZMETLERİNDE ÜCRET ALMAMASI (HESAP ÜCRETİ, EFT)	
KALİTELİ HİZMET SUNMALARI	
BANKANIN KONUMUNUN MÜŞTERİYE YAKIN OLMASI	
MAAŞ MÜŞTERİSİ OLARAK ZORUNLU ÇALIŞMAK	
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİNDE BAŞARILI OLMALARI	
DEVLET BANKASI OLMASI	
ÇEVREDEKİLERİN TAVSİYESİ	
BANKAYA OLAN SADAKAT	
DİĞER SEBEPLER	

Teşekkür ederiz...

ÖZGEÇMİŞ

Muhammet Geren

A. EĞİTİM

Yüksek Lisans: Ondokuzmayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Bilim Dalı Tezsiz Yüksek Lisans, 2018, Samsun

Lisans: Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, 2006, Kayseri

B. MESLEKİ DENEYİM

2006-2015 Albaraka Türk Katılım Bankası, Yönetmen

2015-2018 TBMM, Milletvekili Danışmanı

2018-2021 Samsun Büyükşehir Belediyesi, Mali Hizmetler Daire Başkanlığı

C. EĞİTİMLER

1- Mali Tahlil ve İstihbarat

2- Kıymetli Evrak Hukuku

3- Temel Satış Becerileri

4- Diksiyon-Fonetik

5- Temel Kredi Bilgileri

6- Kambiyo

7- Dış İşlemler Operasyonları

8- Avrupa Birliği Proje Yazma