

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK ANABİLİM DALI
İSLAMİ BANKACILIK VE FİNAN BİLİM DALI

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNDEKİ GELİŞMELERİN KATILIM
BANKACILIĞI BANKACILIK HİZMETLERİNE ETKİSİ VE BİR
UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

AHMET ŞAHİN

İstanbul 2021

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK ANABİLİM DALI

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNDEKİ GELİŞMELERİN KATILIM
BANKACILIĞI BANKACILIK HİZMETLERİNE ETKİSİ VE BİR
UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

AHMET ŞAHİN

Danışman: Doç. Dr. Nail OKUYUCU

İstanbul 2021

ÖZET

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNDEKİ GELİŞMELERİN KATILIM BANKACILIĞI BANKACILIK HİZMETLERİNE ETKİSİ VE BİR UYGULAMA

Araştırmanın amacı, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerine etkisiyle ilgili çalışan görüşlerini tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada nitel yöntem kullanılmıştır. Nitel yöntemler arasında olan görüşme tekniği, katılım bankaları banka çalışanlarına uygulanmıştır. Örneklemin belirlenmesinde tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Katılım bankalarında çalışmakta olan 30 gönüllü katılımcı, araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Katılımcılara uygulanan yarı yapılandırılmış görüşme sorularının analizinde içerik analizi kullanılmış olup katılımcı cevapları çözümlenmiştir.

Araştırmada, katılım bankalarının bilişim teknolojilerinden yararlanma durumu, yeterli olmakla beraber geliştirilmeye ihtiyaç duyulduğu sonucuna ulaşılmıştır. Banka çalışanlarının bilişim teknolojilerini kullanırken kendilerini yeterli gördükleri ancak bazı konularda eğitim gereksinimleri bulunduğu belirlenmiştir. Katılım bankalarının kuruluş ilkelerinin herhangi bir değişikliğe ya da uyarlamaya gidilmeden uygulandığı sonucu tespit edilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre katılım bankalarının teknolojik yenilere uyum sürecini hızlandırması, bu süreç içerisinde ihtiyaç duyulan eğitim desteğinin ve bilişim teknolojilerinde alt yapı güçlendirmesinin yapılması gerektiği öneri olarak sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Katılım Bankaları, Bilişim Teknolojileri, Banka Çalışanları, Bankacılık Hizmetleri.

SUMMARY

ANALYSIS OF EMPLOYEES 'OPINIONS ON THE EFFECT OF DEVELOPMENTS IN INFORMATION TECHNOLOGIES ON PARTICIPATION BANKING SERVICES

The aim of the research is to determine the opinions of employees about the effects of developments in information technologies on participation banking banking services. For this purpose, qualitative method was used in the research. The interview technique, which is among the qualitative methods, was applied to the bank employees of participation banks. The random sampling method was used to determine the sample. 30 volunteer participants working in participation banks constitute the sample of the research. Content analysis was used in the analysis of the semi-structured interview questions applied to the participants, and the participants' answers were analyzed.

In the study, it was concluded that participation banks' availability of information technologies is sufficient but needs to be improved. It has been determined that the bank employees consider themselves competent while using information technologies, but they need training in some subjects. It has been determined that the founding principles of participation banks were applied without any change or adaptation. According to the results of the research, it was suggested that participation banks should accelerate the adaptation process to technological innovations, and that the training support needed in this process and infrastructure strengthening in information technologies should be made.

Keywords: Participation Banks, Information Technologies, Bank Employees, Banking Services.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
İÇİNDEKİLER.....	iii
TABLolar LİSTESİ.....	v
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
GİRİŞ.....	1
1. Problem Durumu.....	1
2. Araştırmanın Amacı.....	5
3. Araştırmanın Önemi.....	7
4. Sayıtlılar.....	8
5. Sınırlılıklar.....	8

1. BÖLÜM KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Katılım Bankacılığı.....	9
1.2. Faiz ve Riba Kavramları.....	10
1.3. Katılım Bankacılığının Oluşumundaki Etkenler.....	11
1.3.1. Dini Etkenler.....	11
1.3.2. Ekonomik Etkenler.....	12
1.3.3. Siyasi Etkenler.....	12
1.3.4. Sosyal Etkenler.....	14
1.4. Türkiye’de Faaliyet Gösteren Katılım Bankaları.....	14
1.4.1. Albaraka Türk Katılım Bankası.....	16
1.4.2. Kuveyt Türk Katılım Bankası.....	17
1.4.3. Türkiye Finans Katılım Bankası.....	18
1.4.4. Ziraat Katılım Bankası.....	19
1.4.5. Vakıf Katılım Bankası.....	21
1.4.6. Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş.....	23
1.5. Katılım Bankalarının İşleyiş Prensipleri.....	24
1.6. Katılım Bankalarının Fon Kullanırma Yöntemleri.....	25
1.6.1. Murabaha Yöntemi (Sipariş Üzerine Kârlı Satım).....	25
1.6.2. Mudaraba Yöntemi (Emek Sermaye Ortaklığı).....	27
1.6.3. İcâra (Leasing).....	27
1.6.4. Müşareke Yöntemi (Kar-Zarar Ortaklığı).....	29
1.6.5. Karz-ı Hasen (Tüketim Ödücüsü).....	29
1.6.6. Selemler.....	30
1.6.7. Müsâkât, Müzârea ve Mugârâse.....	31
1.6.8. İstisnâ (Siparişe Dayalı Satın Alma).....	32

1.6.9. Sukuk (Kira Sertifikası)	32
1.6.10. Teverruk (Uluslararası Murabaha).....	33
1.6.11. Komodite.....	34

İKİNCİ BÖLÜM

2.1. Bilişim Teknolojisi Kavramı	35
2.2. Türkiye’de Bilişim Sektöründe Yaşanan Gelişmeler	36
2.3. Bilişim Teknolojilerinin Etkileri	37
2.4. Katılım Bankacılığında Bankacılık Hizmetlerinde Kullanılan Bilişim Teknolojileri	39
2.4.1. ATM Bankacılığı	39
2.4.2. Ödeme Sistemleri.....	41
2.4.3. İnternet Bankacılığı.....	42
2.4.4. Kredi Kartı ve Pos Kullanımı.....	45
2.4.5 Performans Sistemleri	47
2.4.6. Veri Tabanı ve Pazarlama Stratejisi.....	48
2.4.7. Telefon Bankacılığı.....	48

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.1. Araştırmanın Yöntemi	51
3.2. Evren ve Örneklem.....	51
3.3. Veri Toplama Araçları.....	51
3.4. Verilerin Analizi	53
3.5 Bulgular.....	54

SONUÇ VE ÖNERİLER	77
KAYNAKÇA.....	82
EKLER	91

TABLolar LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1: Türkiye'deki Katılım Bankaları (1984-2020)	15
Tablo 2: Albaraka Türk Ortaklık Yapısı.....	16
Tablo 3: Kuveyt Türk Ortaklık Yapısı	17
Tablo 4: Türkiye Finans Katılım Bankası Ortaklık Yapısı.....	18
Tablo 5: Ziraat Katılım Bankası Sermaye ve Ortaklık Yapısı.....	20
Tablo 6: Ziraat Katılım 2018-2019 Dönemi Finansal Göstergeleri.....	21
Tablo 7: Vakıf Katılım Bankası Sermaye ve Ortaklık Yapısı	22
Tablo 8: Türkiye'de Yıllara Göre ATM Sayıları.....	40
Tablo 9: Türkiye'de Kullanıcılara Sunulan İnternet Bankacılığı İşlemleri.	44
Tablo 10: Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı.....	49
Tablo 11: Katılım Bankacılığı Bankacılık Hizmetlerinde Teknolojik Yeniliklerden Kullanım Olanakları Açısından En Fazla Tercih Edilen Teknolojinin Ne Olduğu İle İlgili Banka Çalışanlarının Görüşleri.....	54
Tablo 12: Katılım Bankacılığı Bankacılık İşlemlerinde Yeni Teknolojilere Bağlı Olarak Yürütülen İşlemlerle İlgili Çalışan Görüşleri	56
Tablo 13: Katılım Bankacılığı Banka Çalışanları Açısından Bilgi ve İletişim Teknolojisinin En Fazla Etkilediği Bankacılık Faaliyetleri	59
Tablo 14: Katılım Bankacılığı Bankacılık Faaliyetlerinde Yararlanılan Teknolojik Yeniliklerle İlgili Banka Çalışanlarının Yeterlilik Durumu	61
Tablo 15: Katılım Bankacılığı Bankacılık Hizmetlerinde Teknolojik Yeniliklerin Kullanılmasıyla İlgili Banka Çalışanlarının Görüşleri	64
Tablo 16: Katılım Bankaları, Müşterilerinden Fon Toplama Ve Müşterilerine Fon Kullandırma İşlemlerinde Bilişim Teknolojilerinden Yararlanma Durumu	67

Tablo 17: Katılım Bankalarının Fon Toplama Ve Fon Kullandırma Hizmetlerinde Bilişim Teknolojilerinden Yararlanmasının Müşteriler Üzerindeki Etkisi.....	69
Tablo 18: Bilişim Hizmetlerinden Etkin Bir Şekilde Yararlanılan Fon Kullandırma Yöntemleri	71
Tablo 19: Bilişim Teknolojilerinden Yararlanılarak Yapılan İşlemlerde Fıkhi Değerlendirmeler.....	72
Tablo 20: Katılım Bankacılığında Yararlanılan Teknolojik İşlemlerde İslam Hukuku Akit Teorisi Esasları.....	74
Tablo 21: Katılım Bankaları Teverruk, Leasing, Murabaha ve Diğer Fon Kullandırma İşlemlerinde Yapılan Teknolojik İyileştirmelerle İlgili Fıkhi Değerlendirmeler	75

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Faizsiz Katılım Bankacılığı Prensipleri	24
Şekil 2. Murabaha Finansman Modelinin İşleyişi	26
Şekil 3. İcara Mekanizması	28
Şekil 4. Yıllara Göre Pos Kullanım Sayıları	46



GİRİŞ

1. Problem Durumu

Bilgiyi üreten, kullanan ve geliştiren bir varlık olarak insan, kendi yaşantısını biçimlendirirken sosyal bir varlık olma özelliği bağlamında da toplumsal yapının değişmesinde belirleyici bir rol üstlenmektedir. Etkin olarak kullanılan bilginin önemli bir güç olarak algılanmaya başlamasıyla birlikte toplumda bilgi ve teknoloji, hızla gelişmiş ve bu gelişme, beraberinde önemli değişiklikler meydana getirmiştir.¹ Yaşanan değişiklikler, çağın bilgi ve teknoloji çağı olarak adlandırılmasını sağlarken değişimlerin paralelinde gelişen toplumda, bilginin güncelliği uzun süre korunamamıştır.

Günün koşullarında bilginin güncelliğini uzun süre koruyamaması, gelişmiş ülkeleri alarma geçirmiş ve bu ülkeler, bilgi kontrolünün sağlanmasına yönelik bilgi politikaları geliştirmişlerdir. Böylelikle ulusal düzeyde kalkınma ve büyüme hedeflenirken uluslararası düzeyde de rekabet edebilirliklerin artırılması amaçlanmıştır. Bahsi geçen bilgi politikaları, bilgi ve iletişim teknolojilerini de içine alan geniş ölçekli politiklardır. Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgiye erişimin sağlanması, bilginin yapılandırılarak yeniden üretilmesi için temel bir gerekliliktir.² Bu gereklilik bağlamında ülkelerin inovasyon gerçekleştirebilmesi, rekabet edebilmesi ve büyümede ivme kazanabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerini aktif kılması ve bu güç üzerinde kontrol sağlaması önem arz etmektedir. Nitekim bilgi ve iletişim teknolojileri, ülkenin gelişmesinde etkili olan tüm sektörleri ilgilendirmektedir. Özellikle yoğun faaliyetlerin sürdürüldüğü, bilgiyi işleme, kullanma ve ilgili kullanıcılara sunmada teknolojiye en fazla ihtiyaç duyan bankacılık sektörü için bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktifleştirilmesi zorunluluk derecesinde önem taşımaktadır.³

¹ Beyza SÜMER, Bilgi Toplumuna Dönüşüm Sürecinin Avrupa ve Türkiye'de İstihdam Yaratmaya Etkisi, (Doktora

² Uluslararası Yatırımcılar Derneği, 2023 Hedefleri Yolunda Bilgi ve İletişim Teknolojileri, 2012, http://www.deloitte.com/assets/Dcom/Turkey/Local%20Assets/Documents/turkey_tr_yasedsaglik_1_01212.pdf, (14.11.2020).

³ Margaret TAN ve Thompson S.H. TEO, "Factors Influencing The Adoption Of Internet Banking". **Journal of the Association for Information Systems**, Cilt 1. Sayı 1, 2000, s. 5.

Bankacılık sektöründe teknolojik gelişmelerin etkisiyle başlayan süreçte yeniden yapılanma ve modernizasyon yönelimi öncelikli konular arasındadır.⁴ Dolayısıyla teknolojik gelişmeler ışığında mevcut bankacılık hizmetleri, yeniden şekillendirilmiştir. Yeniden yapılanma diğer bir ifadeyle teknolojik modernizasyon, bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve verimli hale getirilmesini sağlamıştır.⁵ Bankacılık hizmetlerinde önemli bir ihtiyaç olarak ortaya çıkan teknolojik modernizasyonda etkili olan faktörler; rekabetin yoğun olması, maliyet unsuru, bilgi toplumunun değişen talepleri, teknolojide yaşanan hızlı değişim, değişime bağlı olarak gelişen hizmet ve ürün anlayışıdır. Bu faktörlere bağlı olarak gelişen teknolojik modernizasyon süreci, bankacılık hizmetlerinde devrim niteliğinde değişiklikler olarak görülür.⁶ Yaşanan köklü değişim, kısa sürede bankacılık sektöründe hizmet veren tüm bankalarda yaygınlık kazanmıştır.⁷ Bilgi ve teknolojinin tüm bankalarda kullanılmaya başlanmasıyla birlikte bankalar arasındaki rekabet canlı tutulmuş, yapılan işlemlerde maliyet azalmış, mevcut kaynaklar optimum düzeyde kullanılmaya başlamış, artan rekabet müşterilere bakış açısının değiştirerek sunulan hizmetlerde iş stratejilerinin yeniden tanımlanmasını sağlamıştır.⁸ Ayrıca sektörün teknolojik gelişmeleri izlemesiyle tüm işlemler, müşteriler tarafından banka şubesine gitmeden istenilen zamanda yapılabilir özellik kazanmıştır. Teknolojinin getirdiği imkanlar kullanılarak yapılabilecek işlemler; İnternet Bankacılığı, Televizyon Bankacılığı, Mail-Order Sistemi, Satış ve Hizmet Noktası (POS) Bankacılığı, Telefon Bankacılığı, Görüntülü Ödeme Makinaları (VTM) Bankacılığı, Otomatik Ödeme Makinaları (ATM) Bankacılığı, Mobil Bankacılık olarak sıralanmaktadır.⁹

Dijital dünyanın olanaklarından yararlanmaya başlayan bankacılık sektöründe yapısal özellikler ve iş süreçleri de değiştiği için sektör, değişime uyum sağlamak adına

⁴ Filiz YETİZ ve Ayşe Ergin ÜNAL., “Finansal Yeniliklerin Gelişimi Ve Türk Bankacılık Sektörüne Etkileri”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 20. Sayı 4, 2018, s. 117.

⁵ Ioannis GIATSIDIS, Fotios KITSIOS and Maria KAMARIOTOU, “Digital Transformation and User Acceptance of Information Technology in the Banking Industry”. In **Proceedings of the 8th International Symposium & 30th National Conference on Operational Research**, Patras, Greece . Sayı 6–10, 2019.

⁶ Dilay GÜVENÇ ve Benan YÜCEBALKAN, “Bankacılık Sektöründe Teknolojik Gelişimin İşgücüne Yansımaları”. **Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi**, Cilt 9. Sayı 2, 2017, s. 41

⁷ Peter W. ROBERTS and Raphael AMIT, “The Dynamics Of Innovative Activity And Competitive Advantage: The Case Of Australian Retail Banking. 1981 to 1995”, **Organization science**, Cilt 14. Sayı 2, 2003:107. 107–122.

⁸ YETİZ ve ÜNAL, **a.g.m.**, s. 123.

⁹ Jawad ABBAS, Asif MUZAFFAR, Hassan Khawar. MAHMOOD, Muhammed Atib RAMZAN and Syed Sibte UL RIZVI, “Impact Of Technology On Performance Of Employees (A Case Study On Allied Bank Ltd, Pakistan)”, **World Applied Sciences Journal**, Cilt 29. Sayı 2, 2014, s. 271–276.

hızlı aksiyon almanın önemini hissetmiştir. Bu bağlamda müşteri taleplerini belirlemek, müşteri ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde cevap vermek, yeni stratejiler belirlemek, teknolojik yeniliklere entegre olabilecek nitelikli personel bulundurmak, dijital platformlarda sunulan hizmetlerde yeterli teknik alt yapıya sahip olmak, müşteri ihtiyaçlarına uygun ürün dizayn etmek, ürün ve hizmetleri müşterilerin bireysel farklılıklarına göre uyarlamak gibi stratejik adımlar atılmaya başlamıştır. Bu durum bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan önemli değişimlerin bankacılık sektöründe bankacılık hizmetlerine ne ölçüde yansıdığını açıklamaktadır.

Mevcut bankacılık sistemine tamamlayıcı bir model olarak giren ve Türkiye’de önemli bir müşteri potansiyeline sahip olan katılım bankaları da bilişim teknolojilerindeki gelişmeleri bankacılık hizmetlerine yansıtmak durumundadır. Nitekim katılım bankalarında fon toplama ve kullandırma ürün ve işleyişleri, mevduat bankalarından farklılık göstermekle birlikte çek, senet, havale, EFT, kambiyo gibi işlemler mevduat bankalarıyla aynı şekilde yürütülmektedir. Diğer bir ifadeyle katılım bankaları, mevduat bankalarıyla ortak işlemlere sahiptir. Dolayısıyla faizsiz bankacılık olarak da adlandırılan katılım bankacılığında yararlanmak isteyen tasarruf sahiplerinin ihtiyaçlarına ve taleplerine en üst düzeyde cevap vermek ve bankacılık sektöründe rekabet edebilmek için günün şartlarına göre hareket etmek gerekmektedir ki bu da dijital imkanların işe koşulmasıyla mümkündür. Hem mevduat bankalarında hem de katılım bankalarındaki işlemin çağın gereklerine göre teknolojik yeniliklerle yürütülmesi gerekmektedir.

Ulusal ve uluslararası alanda yapılan ilgili literatür tarandığında, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin bankacılık hizmetlerine önemli yansımalarının olduğu görülmektedir. Teknolojik yeniliklerin bankacılık hizmetlerinde nasıl bir etkiye sahip olduğu, uluslararası literatürde araştırılmış ve elde edilen veriler analiz edilmiştir. Analizlerin sonucunda teknolojik yeniliklerin bankacılık hizmetlerinde olumlu değişiklikler ortaya çıkardığı belirlenmiştir.¹⁰ Yapılan bir araştırmada, bankacılık

¹⁰ Luigi BUZZACCHI, Massimo G. COLOMBO and Sergio MARIOTTI, “Technological Regimes And Innovation In Services: The Case Of The Italian Banking Industry”. **Research Policy**, Cilt 24. Sayı 1, 1995, s. 151-168; ROBERTS and AMIT, **a.g.m.**, s. 107-122; Sara PINTO and Fernando FERREIRA, “Technological Dissemination In The Portuguese Payments System: An Empirical Analysis To The Region Of Santarém”. **International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals**, Cilt 1. Sayı 4, 2010, s. 55-75.

sektöründe yaygın bir şekilde kullanılan internet tabanlı bankacılığın müşteriler yönüyle nasıl değerlendirildiği ve sunulan bankacılık hizmetleriyle ilgili müşterilerin görüşleri incelenmiş olup internet bankacılığı uygulamasında en önemli beklentinin kalite olduğu ifade edilmiştir.¹¹ Amerika’da 101 banka üzerinden yapılan araştırmada ise yüksek performansa sahip bankaların ürün yenilikleriyle süreç yeniliklerini birlikte ilerleten bankalar olduğu belirlenmiştir.¹² İtalya’da yürütülen başka bir araştırmada ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımı ile yetki devri arasında pozitif yönlü ilişki olduğu saptanmıştır.¹³ Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yenilikçi ve kullanışlı olmasının kullanım tutumunu, niyetini pozitif olarak değiştirdiği tespit edilmiştir.¹⁴ Bilgi ve teknoloji kullanımı ile çalışan performansını araştıran¹⁵ çalışmaların sonucunda iki değişken arasında pozitif ilişki belirlenmiştir.

Uluslararası çalışmalarda ulaşılan ortak sonuca göre bankacılık hizmetlerinde kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerinin işlem kolaylığı sağladığı, işlem sürelerini azalttığı, faaliyetlerle ilgili kontrol sayısını azalttığı, çalışan performansını artırdığı bulguları ifade edilirken yeni teknolojilere yönelik ihtiyaç duyulan eğitimin iyi bir şekilde yönetilmesi gerektiği de vurgulanmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan yeniliklerin bankacılık hizmetlerine yansımaları ulusal düzeyde araştıran çalışmalara bakıldığında; bankacılık sisteminde teknolojik yeniliklere göre geliştirilen ürün ve süreç yeniliklerinin bankacılık hizmetlerine önemli katkı sunduğu,¹⁶ banka çalışanlarıyla yapılan mülakatların analizine

¹¹ Ziqi LIAO and Michael Tow CHEUNG, “Internet-Based E-Banking And Consumer Attitudes: An Empirical Study”, **Information & management**, Cilt 39. Sayı 4, 2002, s. 283–295.

¹² Fariborz DAMANPOUR and Shanthi GOPALAKRISHNAN, “The Dynamics Of The Adoption Of Product And Process Innovations In Organizations”, **Journal of management studies**, Cilt 38. Sayı 1, 2001, s. 45–65.

¹³ Sauro MOCETTI, Marcello. PIGNINI and Enrico SETTE, 2017. “Information Technology And Banking Organization”, **Journal of Financial Services Research**, Cilt 51. Sayı 3, 2017, s. 313–338.

¹⁴ Richard RICHAD, G. VIVENSUS, Sifenrianto SFENRIANTO and Emil R. KABURUAN, “Analysis Of Factors Influencing Millennial’s Technology Acceptance Of Chatbot In Banking Industry In Indonesia”. **International Journal of Civil Engineering and Technology**, Cilt 10. Sayı 4, 2019, 1270-1281.

¹⁵ Yen-Ku KUO and Kung-Don YE, “How Employees’ Perception Of Information Technology Application And Their Knowledge Management Capacity Influence Organisational Performance”. **Behaviour & Information Technology**, Cilt 29. Sayı 3, 2010, s. 287-303; Muhammad Shoukat MALIK and Hafiza Hira SATTAR, “The Effect Of Technology Perception Of Employees On Organizational Performance; In The Public And Private Bank So Of Pakistan”, **The Business & Management Review**, Cilt 9. Sayı 2, 2017, s. 284-291.

¹⁶ Feride Bahar IŞIN, “Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye’deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt 20. Sayı 2, 2006, s. 107-120; YETİZ ve ÜNAL, **a.g.m.**, s. 123.

göre teknolojik yeniliklerin çalışan performansını artırdığı,¹⁷ bankaların finansal performansının teknolojik yeniliklerden önemli ölçüde etkilendiği,¹⁸ bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan bankaların işlem hızının arttığı, maliyetleri azalttığı,¹⁹ bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla bazı giderlerin (reklam, personel, kira, kırtasiye) azaldığı,²⁰ teknolojik gelişmelerin bankacılık hizmetlerinde pazarlama faaliyetlerini çok daha fazla verimli hale getirdiği ve maliyetlerde çok ciddi tasarruf sağladığı²¹ sonuçlarına rastlanmaktadır.

Ulusal düzeyde ve uluslararası alanda yapılan çalışmalarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin bankacılık hizmetleri açısından hayati bir öneme sahip olduğu vurgulanmıştır. Bankacılık hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisini araştıran çalışmaların yalnızca mevduat bankaları üzerinden yürütüldüğü belirlenmiştir. Bankacılık sektöründe popüler bir şekilde söz sahibi olan katılım bankalarında bankacılık hizmetlerinde bilişim teknolojilerinin etkisinin daha önce hiç araştırılmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankalarında bankacılık hizmetlerine nasıl yansıdığına detaylı bir şekilde belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu bağlamda araştırmanın ana problemi, “bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerine etkisi nedir?” şeklinde oluşturulmuştur.

2. Araştırmanın Amacı

Ülkelerin ekonomisinde oldukça önemli bir paya sahip olan bankalar, fon akışını gerçekleştiren kurumlardır. Ayrıca sanayinin gelişmesinde iş ve işlemlerin güven ortamında sürdürülmesi, bireysel işlemlerde ise ödemeler, kredi imkanı, tasarruf, EFT, mevduat gibi işlemlerin yürütülmesinde bankalar etkin söz sahibidir. Dolayısıyla

¹⁷ GÜVENÇ ve YÜCEBALKAN, a.g.m., s. 34.

¹⁸ Uğur UZUN ve Murat BERBEROĞLU, “İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Banka Performansı Üzerine etkisi”, **ÜİİİD-IJEAS**, Sayı 20, 2018, s. 51–62.

¹⁹ İbrahim EROL, Serkan ÇINAR ve Selim DURAMAZ, “Bankaların Yeni Gelir Kaynağı: Elektronik Bankacılık İşlem Ücretleri, Türk Bankacılık Sektöründe Banka Kârlılığı Üzerindeki Etkisi”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 15, Sayı 2, 2015, s. 1–21.

²⁰ Oğuzhan AYTAR, İkbâl YEĞEN ve Namık Kemal ERDEMİR, Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri, 2012, <https://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (15.11.2020).

²¹ Gülçin ARSLAN, Türk Bankacılık Sektöründe Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Bankacılık Hizmetlerine Yansımaları, **(Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, 2019)**, s. 75.

teknolojik anlamda yaşanan her gelişmenin bankacılık sektörü tarafından izlenmesi gerekmektedir.

Araştırmanın amacı, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerine etkisini belirlemektir. Amaç doğrultusunda banka çalışanlarının görüşlerine başvurarak bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin bankacılık hizmetlerine ne ölçüde yansıdığını bu hizmetleri yürüten kişiler üzerinden tespit etmek hedeflenmektedir. Hedeflenen amaçlara ulaşılması için alt amaçlar belirlenmiştir. Araştırmanın alt amaçları şu şekildedir:

- Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerden kullanım olanakları açısından en fazla tercih edilen teknoloji nedir?
- Katılım bankacılığı bankacılık işlemlerinde yeni teknolojilere bağlı olarak yürütülen işlemler hangileridir?
- Katılım bankacılığında bilgi ve iletişim teknolojisinin en fazla etkilediği bankacılık faaliyetleri nelerdir?
- Katılım bankacılığı bankacılık faaliyetlerinde yararlanılan teknolojik yeniliklerle ilgili çalışanların yeterlilikleri düzeyleri nasıldır?
- Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerin kullanılması ne tür gelişmeler sağlamıştır?
- Katılım bankaları, müşterilerinden fon toplama ve müşterilerine fon kullandırma işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yeteri kadar yararlanmakta mıdır?
- Katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanması, müşteriler üzerinde nasıl bir etki oluşturmaktadır?
- Fon kullandırma yöntemlerinden hangisinde/hangilerinde bilişim hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanılmaktadır?
- Bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fiki değerlendirilmelerde nelere dikkat edilmektedir?
- Katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam Hukuku akit teorisi esasları gerçekleşmekte midir? (kabz, icab-kabul, mülkiyet vb.)

- Katılım bankaları teverruk, leasing, murabaha ve diğer fon kullandırma işlemlerinde yapılan teknolojik iyileştirmelerde fikhi değerdendirmelere ne derece dikkat edilmektedir?

Oluşturulan alt amaçlarla araştırmanın asıl amacına ulaşarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin hem bankacılık hizmetleri yönüyle değerdendirilmesi hem de çalışanlara etkisinin detaylı bir şekilde irdelenmesi ön görülmektedir.

3. Araştırmanın Önemi

Bilgi ve iletişim teknolojisinin hızlı bir şekilde ilerlemesi köklü değışiklikleri beraberinde getirdiği için teknolojinin kullanıldığı kurumlar bu durumdan önemli ölçüde etkilenmektedir. Bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerin ürün ve hizmete dönüşmesi, bankacılık sektörü açısından önem arz etmektedir. Nitekim bankacılık sektöründe hizmet veren tüm bankaların teknolojik gelişmeleri yakından izlemeleri ve gereken entegrasyonu sağlayarak hızlı aksiyon almaları gerekir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değışimleri bankacılık hizmetlerine yansıtan bankalar, maliyet anlamında ciddi tasarruflar sağlamaktadır. Mobil cihazların yaygın kullanılması ile birlikte bireysel ve kurumsal müşteriler şubeye gitmeden birçok işlemi aplikasyonlar sayesinde gerçekleştirebilmektedirler. Dijital ortamlarda gerçekleştirilen nakit dışı bankacılık işlemlerinin hacmi şubelerde gerçekleştirilen işlem hacmine oranla daha fazladır. Karlılık oranlarını olumlu yönde etkileyen bu unsur, bankaların teknolojiye olan yatırımlarını artırmasını sağlamaktadır. Günümüzde faaliyet gösteren bankaların başarılı olabilmesi için, bankaların müşteri odaklı çalışarak teknolojik Ar-Ge faaliyetlerini artırması gerekmektedir. Bireysel ve kurumsal işlemlerden birçoğunun teknolojik imkanlarla gerçekleştiriliyor olmasının hem kuruma hem de müşterilere sağladığı avantajlar teknolojinin kullanımına dönük tutumu önemli ölçüde etkileyerek banka çalışanlarının performansını da artırmaktadır. Aynı zamanda bilişim teknolojilerinin ürün ve hizmetlere yansması, müşterilerin banka tercihinde de önemli bir etki ortaya çıkarmaktadır. Kurum yönüyle de yapılan faaliyetlerle ilgili işlem kontrolüne daha az ihtiyaç duyulmakta ve zamandan tasarruf sağlanmaktadır.

Dolayısıyla teknolojik yenilikleri yakından takip edip, uygulamaya geçen bankalar bir adım öne çıkmaktadır.

Bilişim teknolojilerinin bankalara sağladığı faydaların yanı sıra bankalar için önemli bir gereklilik olduğu çağımızda, katılım bankalarının bilişim hizmetlerini bankacılık hizmetlerine ne ölçüde yansıttığının araştırılması önem arz etmektedir. Alanda yapılan çalışmalara bakıldığında bilişim teknolojilerinin bankacılık hizmetlerine etkisini araştıran sayılı çalışmaya rastlanmıştır²² ancak bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerine etkisini ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu araştırma yeni, farklı ve özgün bir çalışma olarak önem taşımaktadır. Bundan dolayı çalışmada elde edilen sonuçlar alandaki boşluğu giderme yönüyle oldukça önemlidir. Ayrıca çalışmada nitel bir yöntem takip edilerek yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanıldığı için ulaşılan sonuçlar araştırmanın amacını ortaya koyması açısından değer taşımaktadır. Araştırmanın amacı doğrultusunda banka çalışanlarının görüşlerine başvurulması, olayların kendi ortamında değerlendirilmesi ve elde edilen verilerin derinlemesine analiz edilmesi yönüyle de önemlidir. Araştırmada elde edilen sonuçların bundan sonra yapılacak çalışmalar için önemli bir veri tabanı oluşturması beklenmektedir.

4. Sayıtlar

Araştırmanın örneklem grubunun evreni temsil edeceği varsayılmaktadır. Veri toplama araçlarının araştırmanın amacını tam olarak ortaya koyabileceği düşünülmektedir. Ayrıca katılımcıların sorulara içtenlikle cevap verip objektif bir bakış oluşturacağı ön görülmektedir.

5. Sınırlılıklar

Araştırma, İstanbul il merkezinde Albaraka Türk, Emlak Katılım, Kuveyt Türk, Türkiye Finans, Ziraat Katılım ve Vakıf Katılım katılım bankalarında çalışan toplam 30 banka çalışanıyla sınırlıdır. Araştırmanın verileri katılımcıların kişisel bilgi formu ve

²² IŞIN, **a.g.m.**, 2006; YETİZ ve ÜNAL, **a.g.m.**, 2018; GÜVENÇ ve YÜCEBALKAN, **a.g.m.**, 2017; UZUN ve BERBEROĞLU, **a.g.m.**, 2018; EROL, ÇINAR ve DURAMAZ, **a.g.m.**, 2015; AYTAR, YEĞEN ve ERDEMİR, 2012; ARSLAN, **a.g.e.**, 2019.

yarı yapılandırılmış görüşme formundaki sorulara verdikleri cevaplarla sınırlandırılmıştır.

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.Katılım Bankacılığı

Dünya literatüründe genel olarak “Faizsiz Finans”, “Faizsiz Bankacılık”, “Kâr-Zarar Ortaklığı Bankası” ve “İslami Bankacılık” gibi farklı isimlerle de anılan “Katılım Bankacılığı” kavramı dünya genelinde yaklaşık 60 yıllık bir geçmişe sahiptir. Bu kavram Türkiye’de değişik isimlerle anılmıştır. Başlangıçta “Özel Finans Kurumları”²³ olarak ifade edilirken alanda yeni ihtiyaçların, yeni cevap verilecek soruların doğmasıyla zamanla “Faizsiz Finans Kurumları”, “Faizsiz Bankacılık” isimleri de kullanılır olmuştur. Günümüzde ise yaygın olarak “Katılım Bankacılığı” kavramı kullanılmaktadır.

Parasal aktivitelerin oldukça yoğun yaşandığı günümüzde bankalar hayatın vazgeçilmezleri arasındadır. Ancak genel anlamda bankalar faiz merkezli işlemler gerçekleştirilmesi, faizi haram olarak kabul eden ve yasaklayan İslam dini ve bu dini müntesipleri için önemli bir engel konumundadır. Bu noktada hassasiyet gösteren insanlar için faize bulaşmadan her türlü bankacılık işlemlerini yapabilecekleri bir bankacılık sistemi olarak faiz katılım bankacılığı ortaya çıkmıştır. Buna göre katılım bankaları, İslam dinince haram diye ifade edilen faiz uygulamasının bulunmadığı, faizsiz esaslara ve İslam dininin müsaade ettiği çerçeveye göre bankacılık faaliyeti sürdüren kuruluşlardır.²⁴

²³ Katılım bankalarının çatı kuruluşu olan Özel Finans Kurumları Birliği, 4389. Sayılı Bankalar Kanunu’nun, 29.05.2001 tarih ve 24416. Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 4672. Sayılı Kanun ile değişik 6 ncı fıkrası hükmü uyarınca, tüzel kişiliği haiz ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olarak kurulmuş olup, sözkonusu fıkra hükümleri çerçevesinde, 04.10.2001 tarih ve 2001/3138. Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Birlik Statüsü’nün yürürlüğe konulması sonrasında faaliyete başlamıştır.

²⁴ Aybegüm BİLİR, Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyetinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, (Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, 2010), s. 23

Faiz hususunda hassas olan tasarruf sahiplerinin fonlarını ve yine sistemin içinde olmayıp, atıl bulunan mevduat ve kıymet unsurlarını ekonomiye kazandırmak katılım bankacılığının en önemli amacıdır. Bunun yanı sıra finansman ihtiyacı bulunan fakat faizli bir anlayış içerisinde kredi kullanımı yapmak istemeyen kesimlerin de birtakım mal-emptia alım faaliyetlerinin karşılanması da bu kuramların önemli fonksiyonları arasındadır.

Katılım bankacılığını klasik bankacılık sisteminden ayıran en önemli farklılık kâr-zarar ortaklığı esasıdır.²⁵ Klasik bankacılıkta fon sahiplerine faiz verilirken katılım bankacılığında fon sahiplerine faiz yerine “kâr payı” verilmektedir. Fon sahibi ve katılım bankası arasında “kâr-zarar ortaklığı” olarak isimlendirilen emek-sermaye ortaklığı kurulmaktadır. Katılım bankaları kişi veya kuruluşlardan topladığı bu fonları bir tüccar sıfatıyla işletmeyi ve elde edilen kârı fon sahipleriyle paylaşmayı taahhüt etmektedir.²⁶

1.2.Faiz ve Riba Kavramları

Faiz, Arapça “ziyâde” ve “nema” yani artma çoğalma anlamlarına gelen “riba” kelimesinin Türkçedeki karşılığıdır.²⁷ İslam ekonomisi üzerine yazılmış kaynaklarda faiz kavramı yerine “riba” kavramı kullanılmaktadır. Riba kelimesinin kökeninde “mutlak çoğalma” anlamı vardır. Ancak bu anlam ribanın anlamını tam olarak karşılamamaktadır. Çünkü İslam’da üretim veya ticaret gibi artışlar yasaklanmıştır.²⁸ Yasak olan herhangi bir emek sarf etmeden parada meydana gelen artışlardır.

Sermayenin elde ettiği getiri olan faiz, üretim faktörlerinden birisi olup paranın kullanım bedelidir. Faiz aynı zamanda sermayenin belirli bir süre kullanımı karşılığında ödenen bedeli de ifade etmektedir.²⁹ Bir başka ifadeyle faiz, günümüzde bankalara belirli bir süreliğine yatırılan para karşılığında kazanılan ya da belirli süreliğine verilen

²⁵ Pınar PEHLİVAN, “Türkiye’de Katılım Bankacılığı ve Bankacılık Sektöründeki Önemi”, **Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Sayı 31, 2016, s. 297.

²⁶ Hamza ÖZKAN, Katılım Bankacılığının Klasik Bankalarla Karşılaştırılması ve Muhasebe Uygulamaları, (**Yüksek Lisans Tezi**, Ömer Halis Demir Üniversitesi), 2012, s. 4.

²⁷ İsmail ÖZSOY, **Faiz ve Problemleri**, İstanbul: Nil Yayınları, 1994, s. 59.

²⁸ Kamil GÜNGÖR, **Bir Finansal Araç Olarak Katılım Bankacılığı, Tespitler-Teklifler, Finansal Yenilik ve Açılımlarıyla Katılım Bankacılığı**, İstanbul: TKKB Yayını, 2009, s. 221.

²⁹ Nazım ÖZTÜRK, **Para Banka Kredi**, Bursa: Ekin Yayınevi, 2011, s. 15.

borç üzerinden elde edilen emeksiz getiridir.³⁰

İslam dinini benimsemeden önce Arap yarımadasında oldukça faiz yaygın olan faiz, İslamiyet'in yayılması ile birlikte haram kılınmış ve yasaklanmıştır. Kuran-ı Kerim'de faizin yasak olduğuna dair birçok ayet vardır.³¹

İslam dininde faizin yasak olması ile ilgili literatürde yer gerekçeler şunlardır:³²

1. Karşılığı olmayan bir mal iktisâbı olması.
2. Sosyal yardımlaşmayı felce uğratması ve insanlardaki fazilet duygularını köreltmesi.
3. İnsanları iktisadî hayatın esası olan ziraat, zanaat ve ticaret gibi faaliyetlerden alıkoyması.
4. Genel olarak borç verenlerin zengin, alanların ise fakir olması ve fakirlerin ciddi zarara uğramaları.
5. Meşruiyeti konusunda sürekli bir tartışma olması nedeniyle faizle geçinenlere iyi gözle bakılmaması.
6. Borçluların şahsi hürriyetlerini sınırlaması, daraltması ve yerine göre tamamen yok etmesi.
7. Bu şekilde para kazananların mallarına ve canlarına zarar vermesi.

1.3. Katılım Bankacılığının Oluşumundaki Etkenler

İnsanların temel ihtiyaçlarını giderme adına devlet tarafından kamu kurumları oluşturulduğu gibi ve bu amacın yanı sıra kazanç elde etmek için de özel sektör tarafından çeşitli kuruluşlar faaliyete geçirilmektedir. Faizsiz finans kuruluşu olan katılım bankalarının da ortaya çıkışında yine toplumun etkisi çok büyük olmuştur. Katılım Bankalarının ortaya çıkış nedenlerini dini etkenler, ekonomik etkenler, politik etkenler ve sosyal etkenler olarak dört başlık halinde incelemek mümkündür.

1.3.1. Dini Etkenler

³⁰ M. Tefvik EVREN, **Faiz Hukuku**, İstanbul: Ahtapot Yayınları, 1987, s. 27.

³¹ Âl-i İmran 3/130; Bakara 2/275-276, 278-279; Rum, 30/39; Nisa 4/161.

³² ÖZSOY, **Faiz ve Problemleri**, s. 30.

Evrensel bir din olan İslamiyet, insanların hayatına müdahale etmeyen herhangi bir mağduriyete veya zarara sebep olmayan bir dindir. Bu nedenle haksız kazanç gibi taraflardan birine ciddi zararlar verebilen bazı yanlış faaliyetler konusunda katı yasaklar getirmiştir. Bu yasakların en önemlilerinden biri faiz yasağıdır İslam dininde faizin açıkça haram olarak kabul edilmesi katılım bankacılığını ortaya çıkmasına yol açmıştır. İslam dinine göre faiz, ekonomik haksızlıklara neden olduğu gibi toplum ahlakı üzerinde birçok olumsuz etkiye ve probleme de neden olmaktadır. İslam dinine göre hayatını idame ettirmek için çalışmak zorunda olan her insan için herhangi bir çaba sarf etmeden sağlanan kazançlar haksız kazançtır. Faizin ve faizli işlemlerin yasak (haram) olduğu Kur'an'ın birçok suresinde açık bir biçimde vurgulanmaktadır.³³

1.3.2. Ekonomik Etkenler

Katılım Bankacılığının gelişiminde etkisi oldukça fazla olan üç iktisadi neden vardır. Bunlardan ilki İslam ülkelerinin 1970'li yıllarda sahip oldukları petrolü ve buna bağlı oluşan petrol gelirlerini petro-dolar adı altında batılı ülkelere aktarmaları sonucu önemli bir kalkınma sorunu yaşamalarıdır. Bununla birlikte sermaye sorunu yaşayan İslam ülkeleri ile sermaye fazlası bulunan gelişmekte olan ülkeler arasında ekonomik anlamda bir birlikteliğe de ihtiyaç duyulmuştur.

İkincisi geleneksel ticari finans kurumlarının uzun vadeli yatırım kredi projelerinden ziyade kısa vadeli kredi projelere odaklanmaları ve buna bağlı olarak makro anlamda bir gelişim sağlanamamasıdır. Üçüncüsü ise faizli bankaların aksine faizsiz sistemde çalışan bankalarının fonlarını ortaklık esasına göre kullandırmalarının doğal sonucu olarak işletmelerin daha verimli olarak çalışmalarının sağlanmasıdır.³⁴

1.3.3. Siyasi Etkenler

İslam ülkelerinin siyasi açıdan birbirleriyle işbirliği yapmak istemeleri, faizsiz bankacılık sisteminin oluşmasındaki siyasi sebeplerden biridir. Böylelikle iktisadi

³³ Hasan LÖK, "Türkiye'de Katılım Bankacılığının Finans Sektöründeki Yeri ve Ekonomiye Katkıları", **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt 6. Sayı 76, 2018, s. 137.

³⁴ KALAYCI, İrfan, "Katılım Bankacılığı: Mali Kesimde Nasıl Bir Seçenek?", **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt 9. Sayı 19, 2013, s. 61.

anlamda söz konusu ülkelerin daha da güçlü bir hale gelmeleri öngörülmüştür.³⁵

Bir başka neden ise İslam ülkeleri başta olmak üzere dünyanın çeşitli yerlerindeki Müslüman toplumların faizsiz bir bankacılık sistemine olan ihtiyaçlarıdır. Günlük hayatında faizsiz işlemler yaparak birikimlerini faizsiz kanallar aracılığıyla yatırımlara dönüştürmek isteyen bu insanların altın, döviz gibi tasarruflarının kaynak talep eden kişi veya kuruluşlara aktarılması gerekmektedir. Bu anlamda İslam ülkeleri faizsiz bankacılığı kullanarak başka dinleri benimsemiş ülkeler de dahil olmak üzere birçok ülkeye girmiş, bunun avantajlarından yararlanmış ve uluslararası piyasada daha güçlü hale gelmeye başlamışlardır. Bu durumda Suudi Arabistan gibi ülkeleri politik yönden daha güçlü bir konuma getirmiştir.

Petrol fiyatlarının özellikle 1970’li yıllarda artmasıyla birlikte “Petrol İhraç Eden Ülkeler Birliği”ne bağlı ülkelerinin gelirleri artmış ve elde edilen bu gelirler Batılı ülkelere akmaya başlamıştır. Ancak artan gelirle birlikte bu birliğe üye ülkelerde gelir dağılımındaki adalet ciddi manada bozulmaya başlamış, bu durum İslam devletlerinde birtakım problemlerin yaşanmasına neden olmuştur. Bu problemleri gidermek ve gelir adaletsizliğini denetim altına almak düşüncesi katılım bankacılığı sisteminin kurulmasında etki eden bir diğer siyasi nedendir.³⁶ çok boyutlu bir şekilde değerlendirildikten sonra

1973’te bu gelişmelere uygun olarak bazı İslam devletlerinin katıldığı bir konferans düzenlenmiş ve İslam devletlerinin elindeki sermaye fazlasının, fon açığı olan İslam devletleriyle değerlendirmesi gerektiği yönünde ortak bir karar alınmıştır. Böylelikle 1974 yılında İslam Kalkınma Bankası kurulmuştur. Katılım bankacılığı aracılığıyla yapılacak iktisadi işbirliklerinin İslam devletleri lehine olacağı sonucuna varılmıştır.³⁷

Siyasi sebepler İslam Kalkınma Bankası’nın kurulmasında etkili olmuştur. İslam ülkeleri arasındaki ticari münasebetlerin geliştirilmesine katkı sağlamak bu bankanın kurulmasındaki esas amaçtır. İktisadi açıdan gelişecek ve daha güçlü bir

³⁵ Ebu’l Ala MEVDUDİ, **Faiz**, İstanbul: Bir Yayıncılık, 1985, s. 55.

³⁶ Mustafa Mürsel ESKİCİ, Türkiye’de Katılım Bankacılığı Uygulaması ve Katılım Bankaları’nın Müşteri Özellikleri, (**Yüksek Lisans Tezi**, Süleyman Demirel Üniversitesi, 2007), s. 13.

³⁷ PEHLİVAN, **a.g.m.**, s. 300.

yapıya sahip olacak olan İslam ülkeleri böylelikle dünyada da söz sahibi olabileceklerdir.³⁸

1.3.4. Sosyal Etkenler

Sosyal etkenler, katılım bankalarının ortaya çıkış, gelişim ve ilerlemesinde diğer nedenler kadar etkilidir. Toplumsal yapıyı oluşturan bireylerin birbirleriyle olan iletişimi ve uyumu toplum açısından son derece önemlidir. Bu bireylerin birbirlerinden uzaklaşmasına ya da ayrışmasına sebep olan unsurlardan biri “gelir” dağılımıdır. Bireyler arasında sağlıklı bir iletişim kurulması ve grupların uyumu ancak gelir adaletsizliğini ortadan kaldırmakla mümkündür. Bu da ancak günümüzde de stratejik bir öneme sahip olan “sosyal devlet” anlayışı ile gerçekleştirilebilir. Bu noktada sosyal devlet olgusu kadar önemli bir diğer kavram da zenginle fakir arasındaki ekonomik uçurumun ortadan kaldırılmasını sağlayacak olan faizsiz bankacılık sistemidir. Faizsiz sistem veya faizsiz bankacılık zenginlerin faiz aracılığıyla servetlerini orantısız bir şekilde arttırmalarını engellemede oldukça yararlı olabilecek bir kurum olarak ortaya çıkmıştır.³⁹

Katılım Bankaları, sermayenin reel ekonomi içerisinde değerlendirilmesi neticesinde üretim faktörlerini harekete geçirmekte ve aynı zamanda yeni istihdam alanları açmaktadır. Böylelikle hemen her toplumsal yapıda görülen zengin ve fakir arasındaki gelir adaletsizliğini ortadan kaldırmada etkili olabilmektedir. Bu anlamda Katılım Bankaları'nın varlığı güçlü bir ekonomi, toplumsal bütünlük ve sosyal barışın sağlanmasında sosyal açıdan güçlü bir olgudur denilebilir.¹⁰

1.4. Türkiye’de Faaliyet Gösteren Katılım Bankaları

Faizsiz bankacılık prensiplerine göre çalışan ve bu prensiplere uygun olan tüm bankacılık hizmetlerini gerçekleştiren katılım bankacılığı, kar veya zarara katılma esasına dayalı olarak fon toplayan, toplanan fonları ticarete ya da finansal kiralamayla bireylere kullandıran bir bankacılık sistemidir.

³⁸ Rodney WILSON, “The Islamic Development Bank’s Role as an Aid Agency for Moslem Countries”, **Journal of International Development**, Cilt 1. Sayı 4, 1989, s. 444.

³⁹ Didar USTAOĞLU, Türkiye’de Katılım Bankacılığı Sektördeki Yeri ve Önemi, (**Yüksek Lisans Tezi**, Adnan Menderes Üniversitesi, 2014), s. 18.

Kalkınma, yatırım ve mevduat bankalarından farklı olarak, sabit bir getiri taahhüt etmeyen katılım bankaları, müşterilerine nakit olarak kredi vermeyen, müşterinin ihtiyacı dahilinde olan mal veya hizmeti satın alarak müşterilerine vadeli olarak satma, kiralama ya da ortaklık olma esasına göre çalışan kurumlardır.⁴⁰

Albaraka Türk'ün 1984 yılında Özel Finans Kurumu olarak faaliyetine başlaması Türkiye'de faizsiz bankacılığın başlangıcıdır. Albaraka Türk'ten sonra aynı yıl Faysal Finans Kurumu faaliyetlerine başlamıştır. Bu tarihten günümüze kadar Türkiye'de toplam 9 katılım bankası sektörde faaliyet göstermiştir.⁴¹ Bu bankalar ve mevcut durumları ve şube sayıları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Türkiye'deki Katılım Bankaları (1984-2020)

Katılım Bankaları	Kuruluş Yılı	Faaliyet Durumu	Şube Sayısı
Albaraka Türk	1984	Devam Ediyor	229
Faysal Finans	1984	Faaliyeti sona erdi.	
Kuveyt Türk	1988	Devam Ediyor	434
Anadolu Finans	1991	Türkiye Finans olarak birleşim sağlandı.	
Türkiye Finans	2005	Devam Ediyor	311
İhlas Finans	1995	Faaliyeti sona erdi.	
Bank Asya	1996	Faaliyeti sona erdi.	
Ziraat Katılım	2015	Devam Ediyor	104
Vakıf Katılım	2016	Devam Ediyor	111
Emlak Katılım	2019	Devam Ediyor	23
Genel Toplam			1.212

Kaynak: <https://tkbb.org.tr/banka-bilgileri#1703> (13.11.2020).

Tabloda da görüldüğü üzere Türk bankacılık sistemi içerisinde faaliyet gösteren katılım bankaları Aralık 2020 itibariyle 3'ü özel sektör, 3'ü de kamu sektörüne bağlı olmak üzere toplam 6 tanedir. Çalışmanın bu bölümünde bu altı bankasının mevcut durumu hakkında bilgi verilecektir.

⁴⁰ Mehmet VURUCU ve Mustafa Ufuk ARI, **A'dan Z'ye Bankacılık**. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2014, s. 46-49.

⁴¹ <http://www.tkbb.org.tr/tarih> (18.11.2020).

1.4.1. Albaraka Türk Katılım Bankası

Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş. 1984 yılında kurulmuş ve 1985 yılında faaliyetlerine başlamıştır. Bu anlamda bankacılık sektöründeki ilk finans kurumudur. kurulduğu dönemde finans kurumu olarak adlandırılan Albakara Türk, 2005 yılında yapılan düzenleme sonrasında bankacılık faaliyetlerini katılım bankası anonim şirketi olarak yürütmeye başlamıştır. Yabancı menşeli bir banka olan Albaraka Türk'ün sermayesinin büyük çoğunluğu Ortadoğu'nun önemli finans gruplarının elindedir. Türkiye dahil dünyanın birçok ülkesinde faizsiz bankacılık hizmeti sunmaktadır. Albaraka Türk Katılım Bankasının Aralık 2020 itibariyle mevcut banka sermaye dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Albaraka Türk Ortaklık Yapısı

Ortaklık Yapısı	Pay Tutarı (TL)	Oranı (%)
Yabancı Ortaklık	838.603.788	62,12%
- Albaraka Bankacılık Grubu	489,961,269.23	36.29%
- Dallah Al Baraka Holding	207,585,000.00	15.38%
- İslam Kalkınma Bankası	105,860,668.28	7.84%
- Diğer	31.106.364	2.60%
Yerli Ortaklar	25.151.453	1.86%
Halka Açık	486.244.758	36,02%
Toplam	1,350,000,000.00	100.00%

Kaynak: <https://www.albaraka.com.tr/ortaklik-yapisi.aspx> (10 Aralık 2020).

Tabloda da görüldüğü üzere Albaraka Türk'ün hisselerinin büyük çoğunluğu yabancı grupların elindedir. Aralık 2020 itibariyle bankanın %62,12'si yabancı ortaklığın, %1,86'sı yerli ortakların elinde olup %36,02'si ise halka açıktır. Banka toplamda 1,350,000,000.00 TL ödenmiş sermayeye sahiptir.⁴²

⁴² <https://www.albaraka.com.tr/ortaklik-yapisi.aspx> (13.11.2020).

1.4.2. Kuveyt Türk Katılım Bankası

1989 yılında Kuveyt merkezli bir firma olan “Kuwait Finance House”un Türkiye pazarına gelmesi ile Kuveyt Türk Katılım Bankasının temelleri atılmıştır. Banka “Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu A.Ş.” unvanıyla Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası’nın 28 Şubat 1989 tarihli onayı ile kurulmuştur.

Kuveyt Türk, Özel Finans Kurumu statüsünde 31 Mart 1989 tarihinden itibaren Türkiye’deki faaliyetlerine başlamıştır. 1999 yılından itibaren 4389 sayılı Bankacılık Kanunu’na dahil olan Kuveyt Türk, 2005 yılında yapılan düzenleme sonrasında bankacılık faaliyetlerini Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş. unvanı ile sürdürmeye başlamıştır.⁴³

Kuveyt Türk, her türlü teknolojik imkânın kullandığı muhabir bankaları ve yurt içi ve yurt dışındaki şubeleri aracılığıyla müşterilerine en kaliteli hizmeti en hızlı şekilde ulaştırmaya çalışmaktadır. Kuveyt Türk, Aralık 2020 itibariyle yurt dışında Bahreyn şubesi ve %100 kendi iştiraki olan KT Bank AG’nin Almanya’daki beş şubesinin yanı sıra Türkiye’deki 431 şubesiyle hizmet vermektedir.⁴⁴

2020 yılı itibariyle 31 yıldır katılım bankacılığı sektöründe olan Kuveyt Türk, kurumsal uygulamaları, yenilikçi unsur ve politikaları, teknolojik ürünlerle ve yurt dışı açılımlarıyla Türkiye’de İslami finansın gelişimine önemli katkılar sağlamış ve öncülerinden birisi konumunda olmuştur. Kuveyt Türk Katılım Bankası’nın Aralık 2020 itibariyle mevcut ortaklık yapısı Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 3: Kuveyt Türk Ortaklık Yapısı

Ortaklık Yapısı	Pay %
Kuveyt Finans Kurumu	%62,24
Vakıflar Genel Müdürlüğü	%18,72
Kuveyt Devlet Sosyal Güvenlik Kuruluşu	%9
İslam Kalkınma Bankası	%9

⁴³ <https://www.kuveytturk.com.tr/hakkimizda/kuveyt-turk-hakkinda/gecmisten-bugune-kuveyt-turk> (18.11.2020).

⁴⁴ <https://www.kuveytturk.com.tr/hakkimizda/kuveyt-turk-hakkinda/gecmisten-bugune-kuveyt-turk> (15.11.2020).

Diğer gerçek ve tüzel kişiler	%1,04
-------------------------------	-------

Kaynak: <https://www.kuveytturk.com.tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-bilgiler/ortaklik-yapisi> adresinden uyarlanmıştır.

Tabloda da görüldüğü üzere bankanın en büyük ortağı %62,24 pay ile Kuveyt Finans Kurumu'dur. Bu kurum etkin uluslararası hizmet ağı ve özellikle milyarlarca ABD dolarına karşılık gelen toplam fon büyüklüğü ile Kuveyt Türk Katılım Bankası'nın teminatı konumundadır.⁴⁵ Diğer büyük hissedar ise yerli, kendi bütçesine sahip, bağımsız yasal bir varlık olan Vakıflar Genel Müdürlüğü'dür. Kurumun bankadaki mevcut hissesi %18,72'dir.

1.4.3. Türkiye Finans Katılım Bankası

Türkiye Finans Katılım Bankası; Anadolu Finans ile Family Finans'ın 28 Aralık 2005 tarihinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından alınan kararla birleşmesi neticesinde kurulmuştur.⁴⁶

2005 yılında 250 milyon TL ödenmiş sermaye ile kurulan banka, 108 şubesiyle hizmet vermeye başlamıştır. The National Commercial Bank, 2008 yılında Türkiye Finans'ın %60'lık hissesini almış ve bankanın söz sahibi ortağı olmuştur. 2010 yılında banka tarafından müşterilerine Türkiye'nin ilk faizsiz Bireysel Emeklilik Sistemi ürünü "Organik Bireysel Emeklilik Sistemi" sunulmuştur. Banka 2015 yılında 250 milyon TL'lik sukuk ihracı ile Türkiye'nin tek seferde yapılan en büyük yurt içi sukuk ihracını gerçekleştirmiştir.⁴⁷

Türkiye Finans Katılım Bankasının Aralık 2020 itibariyle mevcut banka sermaye dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 4: Türkiye Finans Katılım Bankası Ortaklık Yapısı

Ortaklık Yapısı	Pay Tutarı (TL)	Oranı (%)
-----------------	-----------------	-----------

⁴⁵ www.kuveytturk.com.tr. (18.11.2020).

⁴⁶ <https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/hakkimizda/turkiye-finansi-taniyin/Sayfalar/turkiye-finans-hakkinda.aspx> (15.11.2020).

⁴⁷ <https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/hakkimizda/turkiye-finansi-taniyin/Sayfalar/turkiye-finans-hakkinda.aspx> (25.11.2020).

The National Commercial Bank (NCB)	1.742.676.447	67,03
Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş.	274.838.187	10,57
Diğer Ortaklar	582.485.366	22,4
TOPLAM	2.600.000.000	100

Kaynak: <https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/yatirimci-iliskileri/sayfalar/ortaklik-yapisi.aspx>

Tabloda da görüldüğü üzere hisselerinin %67,03'ü Suudi Arabistan kökenli The National Commercial Bank'a, %10,57'si Gözde Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi'ne, %22,40'ı ise diğer ortaklara aittir. Banka, Aralık 2020 itibariyle 3709 personeli ve 314 şubesi ile Türkiye'de katılım bankacılığı alanında faaliyetlerini sürdürmektedir.⁴⁸

1.4.4. Ziraat Katılım Bankası

Ziraat Katılım Bankası, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 10.10.2014 tarih ve 6046 sayılı izni ve tamamı T.C. Hazinesi tarafından ödenmiş 675.000.000-TL sermayesi kurulmuştur. Bankacılık faaliyetlerine ise 2015 yılında başlayan Ziraat Katılım Bankası'nın katılım bankacılığı sektörüne girişi ile sektörün gelişiminin hızlanması beklentisi oluşmuştur. 2015'e kadar özel kuruluşlar tarafından yürütülen katılım bankacılığı sektörüne, Ziraat Katılım'ın kurulması ile bir de kamu kurumu da dahil olmuştur.⁴⁹

Ziraat Katılım, böylelikle katılım bankacılığı prensiplerine uygun faaliyet göstermek üzere kurulan ilk kamu bankası olmuştur.

Katılım bankacılığı sektörüne giriş yaparak önemli bir adım atan Ziraat Katılım Bankası A.Ş.'nin Türkiye Katılım Bankaları Birliğinin her ay güncellenen verilerine göre şube sayısı 68'i bulmuştur. Bu anlamda banka hızla büyüyen ve gelişen bir durumda olduğunu göstermektedir.

Yapılan faaliyetlerin katılım finans ilkelerine uygun olduğunu onaylayan ve

⁴⁸ <https://www.hakimizda/turkiye-finansi-taniyin/Sayfalar/turkiye-finans-hakkinda.aspx>, (26.11.2020).

⁴⁹ <https://www.ziraatkatilim.com.tr/bizi-taniyin/kurumsal-bilgiler/ziraat-katilim-hakkinda> (24.11.2020).

katılım bankalarına verilen “Katılım Bankacılığı Faaliyeti İcazet Belgesi”ni alan ilk Türk katılım bankası Ziraat Katılım olmuştur. 2016 yılında ilk sukuk ihracını gerçekleştiren banka, bu yılı 30,7 Milyon TL kâr elde ederek tamamlamıştır. 2017 yılında ikinci ortağı olan Ziraat Katılım Bankası Varlık Kiralama Anonim Şirketi’ni kurmuştur. Aynı yıl Altına Dayalı Kira Sertifikası ihracına aracılık etmiş ve bunu yapan ilk Türk katılım bankası olmuştur. 2020 yılı rakamlarıyla banka 41 farklı şehirde 80 şubesiyle faaliyetlerine devam etmektedir (Ziraat Katılım Bankası 2018 Faaliyet Raporu: 6)20. Ziraat Katılım Bankası’nın 2017 ve 2018 yılına ait finansal göstergeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

20 Eylül 2018’de gerçekleştirilen “2018 yılı Olağanüstü Genel Kurulu”nda Banka’nın ödenmiş sermayesi 500.000.000 TL nakden artırılmış ve 1.750.000.000 TL’ye yükseltilmiştir. 23 Ekim 2018 tarihinde sermaye artırımı tescil edilmiş ve 30 Ekim tarihli Resmi Gazete’de ilan edilmiştir. 30 Eylül 2020 tarihi itibarıyla Ziraat Katılım müşterilerine yurtiçinde 101 şubesi, yurtdışında 1 şubesiyle birlikte toplam 102 şubesi ve 1.234 personeliyle hizmet vermektedir.⁵⁰

Ziraat Katılım Bankası A.Ş.’nin Eylül 2020 itibarıyla mevcut ortaklık yapısı Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 5: Ziraat Katılım Bankası Sermaye ve Ortaklık Yapısı

Hissedarların Adı	Ödenmiş Sermaye (Bin TL)	Pay Oranları %
T.C. Ziraat Bankası A.Ş.	1.750.000	99,99999976
Ziraat Sigorta A.Ş.		0,00000006
Ziraat Hayat ve Emeklilik A.Ş.		0,00000006
Ziraat Teknoloji A.Ş.		0,00000006
Ziraat Yatırım Menkul Değerler A.Ş.		0,00000006
Toplam	1.750.000	100,00

Kaynak: 2020 III. Çeyrek Konsolide Faaliyet Raporu, 2020, s. 4 <https://www.ziraatkatilim.com.tr/sites/default/files/inline-files/2020-III.AraD%C3%B6nemFaaliyetRaporu-Konsolide.pdf>

⁵⁰ Ziraat Katılım, III. Çeyrek Konsolide Faaliyet Raporu, 2020, s. 4 <https://www.ziraatkatilim.com.tr/sites/default/files/inline-files/2020-III.AraD%C3%B6nemFaaliyetRaporu-Konsolide.pdf> (24.11.2020).

Ziraat Katılım Bankası A.Ş.’nin ödenmiş sermayesi 1.750.000.000 TL’dir. Bu sermayenin her biri 1,00 Türk Lirası değerinde olan 1.750.000.000 paya ayrılmıştır. Yönetim Kurulu Başkanı ile Üyeleri, Genel Müdür ve Yardımcıları ve Denetim Kurulu Üyelerinin hisseleri bulunmamaktadır.⁵¹

Ziraat Katılım Bankası A.Ş.’nin 2018-2019 dönemi finansal göstergeleri ise Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 6: Ziraat Katılım 2018-2019 Dönemi Finansal Göstergeleri

(Milyon TL)	2018**	2019	%
Toplam Aktifler	22,189	36,392	64
Likit Aktifler ve Bankalar	2,795	3,81	36
Menkul Değerler Cüzdanı	1,303	2,952	127
Kullanılan Fonlar	17,739	28,991	63
Toplanan Fonlar	15,151	25,457	68
Özkaynaklar	2,219	3,167	43
Kâr Payı Gelirleri	2,091	3,594	72
Kâr Payı Giderleri	1,32	2,226	69
Vergi Öncesi Kâr	415	705	70
Net Dönem Kâr-Zararı	323	517	60

Kaynak: Ziraat Katılım 2019 Faaliyet Raporu, 2019, s. 9.
https://www.ziraatkatilim.com.tr/sites/default/files/inline-files/Ziraat_Katilim_2019_Yilsonu_Faaliyet_Raporu.pdf

*Donuk Alacaklar ve Beklenen Zarar Karşılığı dâhil edilmiştir.

**Raporlanan geçmiş dönem rakamları dikkate alınmıştır.

1.4.5. Vakıf Katılım Bankası

Vakıf Katılım Bankası A.Ş. 25.06.2015 tarihinde BDDK’nın 27.02.2015 tarih 6205 sayılı kuruluş izniyle bir anonim şirket olarak kurulmuştur. 17.02.2016 tarihinde faaliyet iznini alan banka, bu tarihten itibaren şubelerini açmaya başlamıştır.⁵²

Vakıf Katılım, Ziraat Katılım’dan sonra Türkiye’de katılım bankacılığı sektöründeki ikinci kamu kuruluşudur ve aynı zamanda sektörün en genç üyelerinden biridir. Banka yüzyıllardır Türkiye’de kültürün önemli bir parçası olan ve varlığını günümüze kadar devam ettiren “Vakıf Kültürü” ile katılım finans ilkelerini bir araya getirmiş ve üstlendiği bu misyonla faaliyetlerine başlamıştır. Vakıf Katılım Bankası

⁵¹ Ziraat Katılım, III. Çeyrek Konsolide Faaliyet Raporu, s. 5

⁵² <https://www.vakifkatilim.com.tr>, (25.11.2020).

A.Ş.’nin “2019 Faaliyet Raporu”na göre sermaye ve ortaklık yapısı Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 7: Vakıf Katılım Bankası Sermaye ve Ortaklık Yapısı

Hissedar	Pay Tutarı (TL)	Pay Oranı (%)
Vakıflar Genel Müdürlüğü	1.009.800.000	99,00
Bayezid Han-1 Sani (II. Bayezit) Vakfı	2.550.000	0,25
Mahmud Han-1 Evvel Bin Mustafa Han (I. Mahmut) Vakfı	2.550.000	0,25
Mahmud Han-1 Sani Bin Abdülhamid Han-1 Evvel (II. Mahmut) Vakfı	2.550.000	0,25
Murad Paşa bin Abdusselam (Murat Paşa) Vakfı	2.550.000	0,25
TOPLAM	1.020.000.000	100,00

Kaynak: <https://vakifkatilim.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/ortaklik-yapisi>

Tabloda da görüldüğü üzere Vakıf Katılım’ın hisselerinin %99 gibi büyük çoğunluğu T.C. Başbakanlık Vakıflar Genel Müdürlüğüne aittir. Vakıflar Genel Müdürlüğü dışında Murat Paşa Bin Abdusselam (Murat Paşa) Vakfı, Mahmut Han-1 Sani Bin Abdulhamit Han-Evvel (II.Mahmut) Vakfı, Mahmut Han-1 Evvel Bin Mustafa Han (I.Mahmut) Vakfı ve Bayezid Han-1 Sani (II.Bayezid) Vakfı’nın ise %0.25’lik hisseleri vardır.

2019 yılı faaliyet raporuna göre Vakıf Katılım’ın müşteri sayısı 303.707; elde edilen büyüme %44,82; kredilerle elde edilen büyüme %37,12; gerçekleştirilen BES sayısı 3708; gayri nakdi kredilerle elde edilen büyüme %48,87; Sermeye yeterlilik oranı %14,88; gerçekleştirilen kira sertifikası ihracı ise 9 milyar TL’dir.⁵³ 2020 Aralık itibarıyla ulaşılan şube sayısı 111 olmuştur.⁵⁴

⁵³ <https://vakifkatilim.com.tr/documents/Flipbook2019/tr/m-1-6.html> (23.11.2020).

⁵⁴ <https://tkbb.org.tr/banka-bilgileri> (22.11.2020).

1.4.6. Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş

Türkiye Emlak Bankası, Türkiye'deki en eski bankalardan biridir. Banka ilk olarak 1926 yılında "Emlak ve Eytam Bankası" adıyla ülkenin imarını üstlenmek ve inşaat girişimlerine katkıda bulunmak amacıyla kurulmuştur. Cumhuriyetin ilk yıllarında yeni Meclis binası ve Merkez Bankası binası gibi önemli yapıların projeleri Türkiye Emlak Bankası üstlenmiştir. Daha sonra ülkenin dört bir yanında hayata geçirilen projelere finansal alanda destek olarak ülke imarına ve istihdamına büyük katkı sağlamıştır.⁵⁵

Banka tarihi süreçte birçok kez isim değişikliğine gitmiş ve "Emlak ve Eytam Bankası" olarak çıktığı yola, sırasıyla "Türkiye Emlak Kredi Bankası", "Tek Bank" ve son olarak "Türkiye Emlak Bankası" isimleriyle devam etmiştir. 2001 krizi sonrasında bankacılık faaliyetleri 3 Temmuz 2001 itibariyle sonlandırılmış ve tasfiye kapsamına alınmıştır. Bankacılık faaliyetlerinin sona erdirildiği bu dönemde 405 şube ve 10.000 personeli ile Türkiye'nin aktif büyüklükteki en büyük dokuzuncu bankası konumundadır. Banka 27 Mayıs 2017 tarihinde tasfiye sürecinden çıkmış ve 3 Eylül 2018 tarihinde bankanın katılım bankasına dönüşmesine karar verilmiştir.⁵⁶

26 Şubat 2019'da BDDK tarafından, faaliyet izni verilen Emlak Katılım, Aralık 2020 itibariyle Türkiye'nin en genç katılım bankası olma özelliğini taşımaktadır. Banka aynı zamanda kamuya ait üçüncü katılım bankasıdır. Emlak Katılım, müşterilerine katılım bankacılığı alanında yeni ürün ve hizmet seçenekleri sunarak katılım bankacılığı sektörünün ve Türk bankacılık sektörünün daha da büyümesine önemli katkılar sağlamayı hedeflemektedir. 30 Eylül 2020 tarihi itibarıyla bankanın, yurt içinde 30 şubesi olup personel sayısı 634'tür.⁵⁷

750.000 TL sermayeye sahip olan Emlak Katılım'ın hisselerinin % 99,99'u Hazine ve Maliye Bakanlığı'na aittir. Bunun dışında, 33 adet gerçek kişinin toplam 3,38 TL; T. Emlak Bankası A.Ş. Emekli ve Yardım Sandığı Vakfı'nın ise 80,57 TL (tam) hisseleri

⁵⁵ <https://www.emlakbank.com.tr/tr/yatirimciiliskileri/-hakkimizda/tarihce> (22.11.2020).

⁵⁶ Emlak Katılım Bankası, 2018 Faaliyet Raporu, 2018, s. 4-7. <https://www.emlakkatilim.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/finansal-bilgiler/faaliyet-raporlari> (22.11.2020).

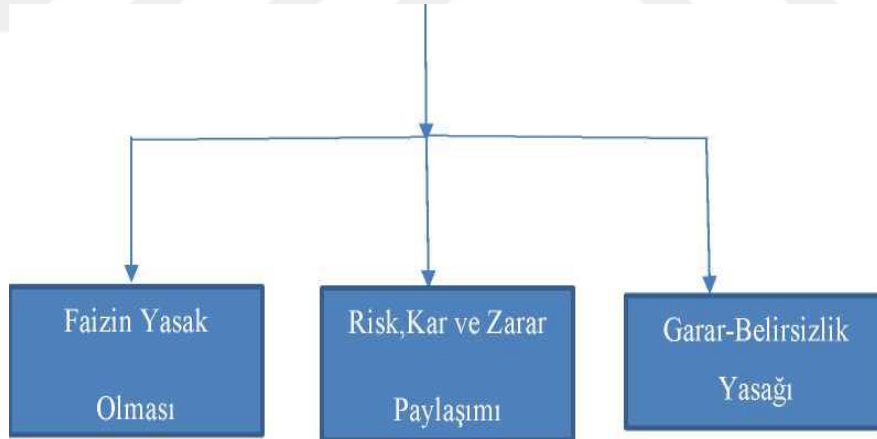
⁵⁷ Emlak Katılım Bankası, Eylül 2020 Raporu, s. 1 <https://tkbb.org.tr/sayfa/detay/denetim-raporlari-122#1749x> (18.11.2020).

bulunmaktadır.⁵⁸

1.5. Katılım Bankalarının İşleyiş Prensipleri

Ekonomik krizlerden en fazla etkilenen sektörlerin başında bankalar gelmektedir. Ancak katılım bankaları yaşanabilecek muhtemel ekonomik krizler karşısında diğer bankalara kıyasla daha dayanıklı olduğu genel kabul görmektedir. Katılım bankacılığının temelini teşkil eden çalışma ilkeleri, bu düşüncenin temel kaynağıdır. Söz konusu ilkeler ise muhtemel ekonomik krizlere karşı bu bankaların pasiflerinin yaklaşık %70'ini oluşturan katılım fonlarının idare edilebilir ve daha esnek, aktiflerinin ise yaklaşık %70'ini oluşturan kredilerin daha dayanıklı olması şartıyla onları daha kolay koruyabilmeyi amaçlamaktadır.⁵⁹

Katılım bankalarının çalışma prensipleri genel anlamda faizin yasak olması, risk, kar ve zarar paylaşımı ve garar-belirsizlik yasağıdır. Şekil 1'de Katılım bankalarının çalışma prensipleri gösterilmiştir.



Şekil 1. Faizsiz Katılım Bankacılığı Prensipleri⁶⁰

Kaynak: Öznur ÇETİN, Katılım Bankacılığı Performans Etkinlik Analizi: Türkiye Finans Katılım Bankası Örneği, (**Yüksek Lisans Tezi**, Karabük Üniversitesi, 2020), s. 19.

⁵⁸ Emlak Katılım Bankası Eylül 2020 Raporu, s. 2 <https://tkbb.org.tr/sayfa/detay/denetim-raporlari-122#1749x> (18.11.2020).

⁵⁹ Osman Nihat YILMAZ, “Katılım Bankacılığı Krizlere Karşı Neden Dayanıklıdır?”, **Katılım Finans Dergisi**, Cilt 2. Sayı 5, 2018, s. 46–47.

⁶⁰ Öznur ÇETİN, Katılım Bankacılığı Performans Etkinlik Analizi: Türkiye Finans Katılım Bankası Örneği, (**Yüksek Lisans Tezi**, Karabük Üniversitesi, 2020), s. 19.

Faiz Yasağı: İnsanların zararına karşı çıkan, doğru olmayan ve hak ihlaline neden olan durumların ortadan kaldırılarak düzenli bir ekonomik tarzın oluşturulmak istenmesi faizsiz finans sisteminin ana prensibidir. Bu noktada hak ihlaline neden olan ve İslam dininde de Kur'an ayetleri ile sabit kılınmış olan faizin yasak olması ana kural olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda amaç borç alınan herhangi bir nakdin alım-satım olmadan, misli fiyatlar ile geri dönüşünü engellemektir. Mevzu edilen durum hak ihlalinin önemli bir özelliğidir.⁶¹

Kar-zarar ortaklığı: Ortaklık ve paylaşım kavramı faiz olmayan ekonomi sisteminin diğer bir prensibidir. İslam hukuku paradan kazanç sağlanmasına karşı olmamakla birlikte bunun bir meta, mal, ticaret aracılığı ile yapılması gerektiğini savunmaktadır. Bu bağlamda faizin tersine paranın emek ve/veya ticaret ile kazanılabilirliği söz konusudur.⁶²

Garar (Belirsizlik): Katılım bankacılığının önemli prensiplerinden biri de "garar" yani belirsizliktir. Garar alıcı ve satıcının olduğu piyasada alıcının ne alması gerektiğinin ve satıcının ne satması gerektiğinin bilinmemesidir. İslam hukuku bu noktada ucu kapalı sonuçlara karşı çıkmakta ve hak edilmeyen kazanç sağlanabileceğinden ötürü sert çizgilerle belirsizliği reddetmektedir.⁶³

1.6. Katılım Bankalarının Fon Kullandırma Yöntemleri

Katılım bankacılığı sisteminde fonlar murabaha, mudaraba, icara, müşaraka, Karz-1 Hasen, Selem, Müsâkât, Müzârea ve Mugârâse, İstisnâ, Sukuk, Teverruk ve Komodite gibi birçok yöntem kullandırılmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde katılım bankalarının bu fon kullandırma yöntemlerine değinilecektir.

1.6.1. Murabaha Yöntemi (Sipariş Üzerine Kârlı Satım)

TDK Türkçe Sözlük'te murabaha "Bir malı üzerine kâr koyarak satma" olarak tanımlamıştır.⁶⁴ Murabahada katılım bankası bir ürünü kendi müşterisi için satın

⁶¹ Hediyeullah KARAHAN ve Hicabi ERSOY, "Faizsiz Finansın Temel Prensipleri İle Türkiyede Reel Kesimde Kullanılması", **Maliye Finans Yazıları**, Sayı 105, 2016, s. 96-98.

⁶² KARAHAN ve ERSOY, **a.g.m.**, s. 96-98.

⁶³ KARAHAN ve ERSOY, **a.g.m.**, s. 96-98.

⁶⁴ www.sozluk.gov.tr (25.11.2020).

almakta ve bunu müşterisine belli bir kar oranıyla yeniden satmaktadır.⁶⁵ Murâbahanın aşamalarını şu şekilde sıralamak mümkündür:⁶⁶

- Müşteri öncelikle neyi satın almak istiyorsa onu bulur. Daha sonra bankaya vekalet verir gibi sözleşme yapar.
- Katılım bankasına da satın almak istediği mal için gider.
- Katılım bankası müşterinin mali durumunu ve ödeme gücünü araştırır. Aynı zamanda malında alım satım için uygunluğunu denetler.
- Katılım bankası müşterisine bir sipariş dokümanı gönderir. Müşteri de malı almak için bankayı yetkili kılar.
- Katılım bankasına malın satın alındığına dair belgeler geldiğinde, oda satıcısına, müşterisi adına ödeme yapar.
- Müşteri malı Katılım bankasından taksitle satın almış olur.

Murabaha finansman modelinin işleyişi şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 2. Murabaha Finansman Modelinin İşleyişi

Kaynak: www.kpmgvergi.com.tr (06.11.2020).

Murâbaha bir anlamda vâdeli bir satım işlemidir. Bu nedenle alınan malın vadeli satışa uygun olması gerekmektedir. Parayla ilgili işlemlerde ise vadeli bir alım

⁶⁵ Raif PARLAKKAYA ve Suna Ayten ŞÜRÜK, Finansal Rasyoların Katılım Bankaları ve Geleneksel Bankalar Arasında Bir Tasnif Aracı Olarak Kullanımı: Türkiye Örneği; Ege Üniversitesi, **Ege Akademik Bakış**, Cilt 11. Sayı 3, 2011, s. 389.

⁶⁶ www.katilimbancaciligi.com.tr (25.11.2020).

satıdan ziyade faiz vardır. Bu nedenle doğrudan paranın müşteriye verildiği klasik bankacılık işlemlerinde murabaha yoktur.

1.6.2. Mudaraba Yöntemi (Emek Sermaye Ortaklığı)

Kelime anlamı “rıзык peşinde koşmak”⁶⁷ olan mıdaraba TDK Türkçe Sözlük’te “Bir tarafın emek diğer tarafın sermaye sağlayarak kâr veya zararın paylaşımına dayalı olarak gerçekleştirilen ortaklık biçimi”⁶⁸ olarak tanımlanmaktadır. Bankacılık piyasasında yaygın olarak kullanılan mudaraba, birçok işlemde olduğu gibi da 2 taraflı yürümektedir. Buna göre mudaraba bir tarafın (banka) sermaye, diğer tarafın (müşteri) ise ortaya emeğini koyduğu bir yatırım aracıdır. Bazı yöneticiler tarafından mudarebe işlemi katılım bankacılığının esaslarından kabul edilmektedir. Onlara göre katılım bankacılığının özü murabahadan ziyade emek ve sermayenin katılımıyla sağlanan bir finansman olan “mudaraba”dır.⁶⁹

Mudaraba modelinde faizsiz finans kurumları sermaye sağlayan ve yönetimini yapan taraftır ve bu nakit kaynak yaratma işlemlerini kendi bünyesindeki yatırım bankacılığı ile gerçekleştirmektedir.⁷⁰ Banka ve girişimci şeklinde iki tarafında yer aldığı bu sistemde bir tarafta girdiği işte uzman olan, sermayesini en iyi şekilde değerlendirebileceği tespit edilen girişimci bulunurken, diğer tarafta ise bu bahsi geçen uzman girişimciye sermaye, para anlamında destek olabilecek bir banka bulunmaktadır. İki taraf için de kar zarar ortaklığı bulunmaktadır. Her iki taraf da yapılan sözleşmeye göre kardan pay almaktadır. Girişimci emeğinin karşılığını karını alırken, sermayedar olan banka ise emekten doğan kardan bir kısmını almaktadır.⁷¹

1.6.3. İcâra (Leasing)

İcâra, müşterinin ihtiyacı olan gayrimenkul ya da menkul bir varlığın katılım bankası tarafından satıcıdan alınarak müşteriye kiralanması işlemine verilen addır. İcâra

⁶⁷ Sorularla İslamiyet, **Fıkıh Ansiklopedisi**, “Mudarebe”, https://sorularlaislamiyet.com/kaynak/mudarebe-0_05/11/2020

⁶⁸ www.sozluk.gov.tr (18.11.2020).

⁶⁹ Temel HAZIROĞLU, “Katılım Bankacılığının Özü Emek Sermaye Ortaklığı”, **Katılım Finans Dergisi**, Sayı 4, 2017, s. 47.

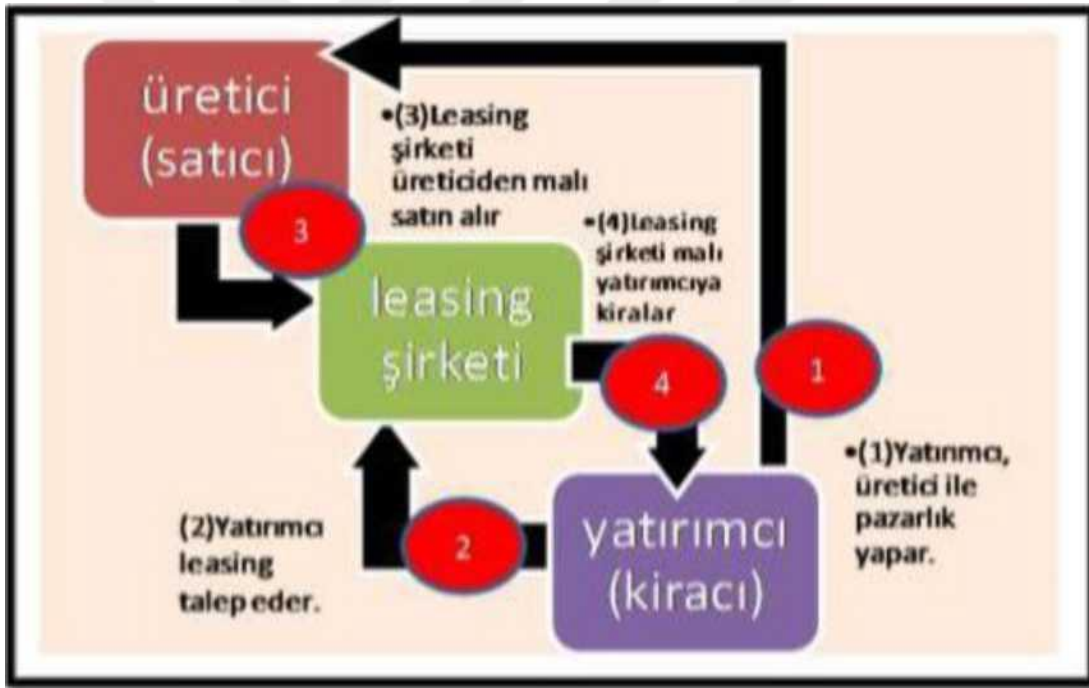
⁷⁰ Yahia ABDUL-RAHMAN, **İslam’da Bankacılık ve Finansman**, 1. Baskı, İstanbul: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, 2015, s. 167.

⁷¹ Cihangir AKIN, **Faizsiz Bankacılık ve Kalkınma**, 1. Baskı, İstanbul: Kayıhan Yayınları, 1986, s. 125-126.

anlaşması ile konu edilen gayrimenkul veya menkul varlığın kullanım hakkı malın esas sahibinden çıkıp varlığı kiralayana geçmektedir.⁷²

İcara, genel olarak finansal kiralama (leasing) olarak da bilinmekte ve kiracıya kiralama dönemi sonunda kiralanan varlığı satın alma hakkı da vermektedir. İcara yönteminde kiracı, kiraladığı varlığın afet ya da kaza neticesinde kullanılamaz hale gelmesi durumunda sözleşmesini iptal edebildiği gibi ile kiralanan varlık ile ikincil piyasalarda işlem görebilmektedir. Ancak günümüzde bu ve benzeri durumlara karşı, kiralanan varlık sigortalanmaktadır. Kira getiri oranı ise icaraya konu olan menkul ya da gayrimenkul varlık için sözleşmeye bağlı olarak sabit veya değişken olabilmektedir.⁷³

İcara modelinin işleyiş sistemi şekil 5'te gösterilmiştir.



Şekil 3. İcara Mekanizması

Kaynak: <https://www.tbb.org.tr>

Şekilde de görüldüğü üzere yatırımcı gereksinim duyduğu varlığı seçmekte ve leasing şirketiyle bu varlığın satın alınması için finansal kiralama kontratı

⁷² Osman Nihat YILMAZ, *Faizsiz Bankacılık İlkeleri ve Katılım Bankacılığı*, TKBB, İstanbul, 2010, s. 58-60.

⁷³ Figen BÜYÜKAKIN ve Onur ÖNYILMAZ, "Faizsiz Finansman Bonosu Sukuk ve Türkiye Uygulamaları". *Marmara Üniversitesi Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, Cilt 4. Sayı 7, 2012, s. 4.

imzalamaktadır. Malı satın alan leasing şirketi de varlığı yeniden yatırımcıya kiralamaktadır. Başta anlaşılan vadeler üzerinden günü gelince yatırımcı ödemesini yapmakta ve ödemeyi tamamlayınca varlığı satın alma hakkı elde etmektedir.⁷⁴

1.6.4. Müşareke Yöntemi (Kar-Zarar Ortaklığı)

Müşareke, herhangi bir projeyi gerçekleştirmek üzere, sermayedar ve emek sahibinin emek ve sermayelerini birleştirerek gerçekleştirdikleri bir ortaklık şeklindedir. bu şekildeki bir ortaklıkta işin gerçekleştirilmesi sürecinde sermaye sahibinin daha fazla söz hakkı vardır. Müşarekede az veya çok tarafların her birinin mutlaka sermaye koyması gerekmektedir.⁷⁵

İslam hukukunda şirket-i inan olarak da tanımlanan müşarake, TKBK'nin yayımlanmış olduğu faizsiz finans sözleşündeki anlamıyla bir nevi “sermaye ortaklığı”dır. Mudarabaki emek-sermaye ortaklığından ziyade müşarake de iki taraflı bir sermaye ortaklığı söz konusudur. Bu uygulamada, bir projeyi gerçekleştirmek ya da geliştirmek için sermayedar kişi ile katılım bankası emek ve sermayelerini ortaya koymakta ve bir ortaklık kurmaktadır. Müşarake ortaklığında, kar edilmesi durumunda bu kâr sermaye katılımına göre taraflarca önceden belirlenen oranlar dâhilinde paylaşılmaktadır. Ortaklıktan zarar durumu oluşması durumunda, mudarabada olduğu gibi tek taraflı bir katlanma söz konusu olmaz, zarar sermaye oranında paylaşılır.⁷⁶

1.6.5. Karz-ı Hasen (Tüketim Ödücü)

Her türlü iyiliği teşvik eden İslam dini, buna karşın tüm kötülükleri yasaklamış ve muhtaç durumda olanlara yardım edilmesini tavsiye etmiştir. Bu anlamda karz-ı hasen, herhangi bir menfaat düşünmeden hayır için borç verilmesini ifade etmektedir. Bankacılık dilinde de faizsiz ve karşılığında bir menfaat beklemeden verilen borç olarak tanımlanmaktadır.¹⁶

⁷⁴ İshak Emin AKTEPE, **İslam Hukuku Çerçevesinde Finansman ve Bankacılık**, İstanbul: TKBB Yayınları, 2010, s. 101.

⁷⁵ Ali BAKKAL, “Katılım Bankalarında Murabaha Dışı Gelir Kaynaklarının Arttırılması”, **Harran Üniversitesi, İlahiyat Fakültesi Dergisi**, Cilt 21. Sayı 36, 2016, s. 14.

⁷⁶ Ebru TÜRKMEÑOĞLU, Katılım Bankacılığı ve Türkiye'deki Finansal Yapı, (**Yüksek Lisans Tezi**, Kırıkkale Üniversitesi, 2007), s. 53.

Faizde alacaklının parasını alamadığı süre zarfı içerisinde mahrum edildiği tutar hesaplanırken,⁷⁷ karz-ı hasen uygulamasında ise alacaklının geri ödemelerde mahrum edildiği tutarı hesaplanmayıp fedakarlık yapmaktadır.⁷⁸

Karz uygulaması alacaklının mahrum edildiği tutar düşünüldüğünde genel olarak 2-3 gün gibi kısa vadeli olarak verilmektedir. Karz talebinde bulunan müşteriler genelde belli günde ödemesi gereken ve ödeyemediğinde çok fazla gecikme cezası alacak olan firmaların SGK, vergi gibi ödemeleri için kullanmaktadır.⁷⁹ Katılım bankalarının bu uygulamasını düşündüğümüzde katılım bankacılığının önemi bir kez daha görülmektedir. 2-3 gün de olsa kendi karından fedakarlık yaparak müşterilerine destek olmaktadır.

1.6.6. Selem

Selem, henüz ortada olmayan, üretimi yapılmamış bir malı ya da hizmeti sözleşmede belirlenen vadede teslim etmek taahhüdüyle şimdiden peşin satma işlemidir. İslami bir finansman ürünü olan selem akdinde; özellik ve standardı belirlenmiş olan bir ürünün peşin bedelle alınıp vadeli teslim edilmesi söz konusudur.⁸⁰

Selem, ödemenin peşin yapıldığı ve gelecekte üretilecek malın satın aldığı işlemleri kapsamaktadır. Bu işlemler genellikle bir mali yıla yayılmakta ve katılım bankaları üretilecek olan malın fiziki olarak sahipliğini almadan satmamaktadır. Satılacak malların fiyatlarının da piyasa fiyatlarından yüksek olmaması önemli bir özelliktir.⁸¹ Buna göre selem “... finansman ihtiyacı duyan bir kişinin ileride teslim edilmek üzere peşin bedelle misli mal satması işlemidir.”⁸²

İslâm fıkında geç ödemenin maldan dolayı mı yoksa paranın geç ödenmesinden dolayı mı olduğu konusu önemli bir ayırıcı faktördür. Ödemelerde

⁷⁷ Emre TOPOĞLU, Modüler İktisat Sektörüne Göre Ödünç İlişkisi, *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı 34, 2012, s.6.

⁷⁸ Abdullah DURMUŞ, *İslam Hukuku Açısından Günümüz Kredi ve Finansman Yöntemleri*, İstanbul: Ensar Neşriyat, 2011, s. 99.

⁷⁹ Emrullah ÖZEN, Katılım Bankacılığına Özgü Yatırım Araçları Ve Dünyada Katılım Bankacılığı, (**Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi, 2019), s. 46.

⁸⁰ Hakan ASLAN, “Selem Finans Yönteminin Muhasebe ve Raporlanması: AAOIFI ve IASB Açısından Bir Değerlendirme”, *Uluslararası Politik, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Kongresi*, Bildiri Özetleri Kitabı, 2017, s. 382.

⁸¹ Mehmet YEŞİLYAPRAK, Katılım Bankalarında Kredi Derecelendirmesi ve Etkin Sübjektif Kraterlerin Anket Yöntemi İle Ölçümü, (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, 2011), s. 29.

⁸² AKTEPE, a.g.e., s. 69.

gecikme olması durumunda fazlalık faiz sayılırken, malın teslimindeki gecikme halinde fiyat indirimi veya malın fazlalığı meşru kabul edilmektedir. Buna göre selem, mal ya da hizmetlerin peşin alındıktan sonra vade tarihinde teslim alınmasıdır.⁸³

Çeşitli riskler barındıran selem işlemleri, bu yönüyle Türkiye’de pek gelişmemiştir. Fakat özellikle tarım alanlarında üreticiyi rahatlatmak adına uygulanması durumunda bu sektörde ihtiyaç duyulan bir uygulamadır. Bu türde en önemli şartlardan birisi de malın cinsinin, özelliklerinin ve miktarının belirlenmiş olmasıdır.⁸⁴16

1.6.7. Müsâkât, Müzârea ve Mugârase

Tarım sektörüne has bir uygulama olan “müsakat”, tarım alanında ortak iş yapılmasından bir kazanç elde edilmesidir. Genelde iki taraf bulunduğu bu tür ortaklıklarda kazançtan kasıt meyve ağaçlarıdır. Bir taraf sermaye anlamında maddi neye ihtiyaç varsa onları karşılarken, diğer taraf meyve ağaçları veya gelir elde edilecek tarım alanının bakımını ve diğer fiziki işlemlerini halletmektedir. Sözleşme sonunda ise elde edilecek gelirden nasıl bir paylaşım yapıldıysa taraflara ona göre dağıtımlar yapılır.⁸⁵

Müzârea: Müzâraa kelimesi sözlük anlamı “toprağa tohum atmak, ekin ekmek” olan zer’ kökünden türemiş bir sözcüktür. İstılahda ise bir kimsenin başkasına ait toprakları işlemesi ve bu işlem neticesinde elde edilen ürünlerin bir kısmına sahip olmasını sağlayan sözleşmeyi ifade etmektedir.⁸⁶ Bu şekildeki ortaklık “muhâbere” ve “muhâhale” olarak da adlandırılmaktadır.⁸⁷

“Fidan dikmek” anlamına gelen “gars” kökünden türemiş olan “mugârese” ise meyve ağaçları dışındaki çam, kavak gibi ağaçların yetiştirilmesi için, aynı şekilde arazi sahibiyle emek sahibi arasında yapılan ortaklık için kullanılan bir kavramdır.⁸⁸

⁸³ Süleyman AKDEMİR, Faizin Yarattığı Toplumsal Sorunlara Alternatif Arayışlar: Para Peşin Mal Vadeli Selem Sözleşmelerine Yenilikçi Bir Yaklaşım, **Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 7. Sayı 1, 2018, s. 94. 78-109.

⁸⁴ ÖZEN, **a.g.e.**, s. 42.

⁸⁵ Hamdi DÖNDÜREN, “Müsakat”, **DİA**, Cilt 32, 2006, s. 70.

⁸⁶ Hüseyin KAYAPINAR, “Müzârea”, **DİA**, Cilt 32, 2006, s. 234.

⁸⁷ Hüseyin TUNÇ, **Katılım Bankacılığı**. İstanbul: Nesil Yayınları, 2010, s. 134.

⁸⁸ Hüseyin KAYAPINAR, “Mugârese”, **DİA**, Cilt 30, 2005, s. 373.

1.6.8. İstisnâ (Siparişe Dayalı Satın Alma)

İstisna, üretici işletmelerle sipariş sözleşmeleri için yapılan anlaşmaları kapsamaktadır. Satın alma işleminde ödemenin peşin yapılma şartının olmaması, bu uygulamadaki temel farklılıktır. Bununla birlikte üretilecek malın teslimi ile ilgili olarak net bir tarihinin belirlenmemesi mümkündür. İstisna katılım bankalarının zirai üretim ve inşaat sektöründe kullandığı finansal bir işlemdir. İstisna ve selem işlemlerinde katılım bankası fon arz eden ve talep edenleri birleştirebilmektedir. Banka, sözleşme ile satın tarafla anlaşma yapabilir. Bir başka istisna yöntemi ise katılım bankasının alıcı ile değil tedarikçiler ile anlaşma yapması ve aldığı ürünleri kar ekleyerek taksitle satmasıdır.⁸⁹

Karşılıklı olarak bir malın sözleşmeye dayanarak ürettirilmesini ifade eden istisna, genellikle büyük inşaat taahhütlerinde geçerli olmaktadır. İstisnaya konu olan işlemde ödeme malın alındığı anda ödenir. Satıcı malı ödemeyi yapan tarafın isteğine uygun olarak üretmek ve zamanında teslim etmek ile yükümlüdür. Alıcı taraf ise taksitler halinde ya da malın teslim alınmasında ödemeyi yapabilmektedir.⁹⁰ İstisnanın selemden ayırt edici özelliği alınacak malın bedelinin teslim tarihinde ödenmesidir. Selemde ise peşin alımdan sonra mal daha sonraki bir tarihte teslim edilmektedir.⁹¹

1.6.9. Sukuk (Kira Sertifikası)

Arapça'daki "sak" kelimesinin çoğulu olan "sukuk" kelimesi sözlükte "yazılı belge, resmi tutanak" olarak ifade edilmektedir. Sukuk son yıllarda faizsiz finans sektöründe kullanılan ürünler arasında en büyük atılım ve gelişmeyi gösteren ürün uygulamadır. "Kira sertifikası" olarak da bilinen kaynaklarını sukukta değerlendiren ekonomik birimlere verilen yüksek getiriler sayesinde son yıllarda büyük talep görmekte ve tercih edilmektedir.⁹²

Faizsiz bankacılık esaslarına uygun menkul kıymetlerden biri olan sukuk veya kira sertifikaları, sahiplerinin bu varlık veya haktan elde edilen gelirlerden payları

⁸⁹ Suna Akten ÇÜRÜK, İslami Finansın Türkiye'deki Gelişimi, Mevcut Sorunları ve Çözüm Önerileri, (**Yüksek Lisans Tezi**, Selçuk Üniversitesi 2013), s. 69.

⁹⁰ ÇÜRÜK, **a.g.e.**, s.58.

⁹¹ Ensar ÖZGÜR, Katılım Bankalarının Finansal Etkinliği ve Mevduat Bankaları İle Rekabet Edebilirliği, (**Yüksek Lisans Tezi**, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, 2007), s. 66.

⁹² DURMUŞ, **a.g.e.**, s. 100-101.

oranında hak sahibi olmalarına imkân veren ve varlık kiralama şirketlerince ihraç edilen ürünlerdir.⁹³ Sukuk, inancı gereği faizden uzak kalmak isteyen katılım bankaları müşterileri için belli bir gayrimenkule dayanan, güvenli bir yatırım aracıdır. Sabit getiri avantajına sahip olan sukuk, yatırım öncesinde vade sonunda alacakları getiri oranını yatırımcılara kesin olarak sunabilmektedir. Bir başka ifadeyle sukukta yatırımcı ne kadar süre sonunda ne kadar getiri elde edeceğini bilmektedir.⁹⁴

Tasarruflarını kira sertifikalarına yatıran yatırımcıların, paralarını çekmek istemeleri durumunda sertifikaları ikincil piyasada işlem görür ve hemen likit bir kaynağa çevrilebilir. Bu açıdan sukuk cazip bir finansman değerlendirme aracıdır ve belirsizliğe asla yer yoktur,. Bütünüyle İslam hukuku ve prensiplerine göre şekillenmiş olan sukuk; Türkiye faizsiz finans piyasası için iyi bir finansman ve yatırım alternatifidir. Sukuk ile birlikte yüksek getiri vaadi sunulması özellikle faiz hassasiyeti bulunmayan kişilerin paralarını ya da diğer menkul değerlerini faizsiz sisteme aktarmalarını da sağlamaktadır.⁹⁵

1.6.10. Teverruk (Uluslararası Murabaha)

Bir ürünün taksitle satıcısından alınıp, başka birine peşin olarak satılması işlemi “teverruk” olarak adlandırılmaktadır. Nakit ihtiyacı olan kişinin ihtiyacının karşılanması bu işlemin temel amacıdır. Bu sistem katılım bankalarınca ödemede güçlük çeken müşterilerin borçlarını yeniden yapılandırmak amacıyla kullanılır.⁹⁶

Teverruk yönteminde müşterinin talebi üzerine katılım bankası, maden borsasından peşin olarak gümüş ve altın dışında bir maden satın almakta ve müşterisine vadeli olarak satmaktadır. Katılım bankası daha sonra müşterisine sattığı bu ürünü, aynı müşteriye vekâleten peşin olarak maden borsasındaki üçüncü bir kişiye satmakta ve elde ettiği parayı müşterisine vermektedir.⁹⁷ bu tür işlemlerin önemli bir bölümü başta Londra Metal Borsası olmak üzere dünya genelindeki çeşitli emtia piyasalarında

⁹³ www.turkiyefinans.com.tr. (13.11.2020).

⁹⁴ Ufuk UYAN, **Katılım Bankacılığında Yeni Ürünler ve Uygulama Alanları**, İstanbul: İKDER, 2011, s. 81-83.

⁹⁵ M. Şerafettin ÖZSOY, **Sağlam Bankacılık Modeli İle Katılım Bankacılığına Giriş**, (Ed. M. Demiray), İstanbul: Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş., 2012, s. 188.

⁹⁶ SERPAM (Sermaye Piyasaları Araştırma ve Uygulama Merkezi) Araştırma Notları-1, 2013, s. 6.

⁹⁷ Faizsiz Bankacılık, Faizsiz Bankacılık İlkeleri ve Katılım Bankacılığı <https://www.tkbb.org.tr/Documents/Yonetmelikler>, (25.11.2020).

gerçekleştirilmektedir.⁹⁸

1.6.11. Komodite

Uluslararası piyasalarda anlık olarak ve yüklü miktarlarda aralarında herhangi bir kalite farkı olmayan malların, alınıp satılması işlemi “komodite” olarak adlandırılmaktadır. Farklı türden birçok ticari ürün komoditede ticarete konu olmaktadır. Petrol, altın ve tarımsal ürünler, bunlar içerisinde en yaygın kullanılanlarıdır.⁹⁹

. Finans sektöründe komodite, emtia finansmanı olarak kabul görmektedir Her zaman zor ve karmaşık bir yapıya sahip olan bu finansman türü üreticileri ve tüccarları doğrudan ilgilendirmektedir. Bu tür sözleşmeler yapıldığı esnada alıcı da satıcıda ürünleri görmezler. Sadece önceden belirledikleri belirli bir vade ve fiyat vardır. Kısa zamanda fon ihtiyacı olduğunda ve likidite sıkışıklığı olduğu durumlarda katılım bankaları tarafından en çok tercih edilen sözleşmedir.¹⁰⁰

⁹⁸ ÖZTÜRK, **a.g.e.**, s. 118

⁹⁹ Hüseyin TUNÇ, **Katılım Bankacılığı Felsefesi, Teorisi ve Türkiye Uygulaması**, İstanbul: Nesil Yayınevi, 11. Baskı, , 2016, s. 162.

¹⁰⁰ Tunç, **Katılım Bankacılığı Felsefesi**, s. 160.

İKİNCİ BÖLÜM

Bilişim Teknolojisi Kavramı ve Katılım Bankacılığında Kullanılan Bilişim Teknolojileri

2.1.Bilişim Teknolojisi Kavramı

İletişim ve teknolojiadaki gelişmelere paralel olarak birçok sektörde sürekli bir değişim yaşanmaktadır. Değişimin oldukça hızlı olduğu sektörlerin başında bilişim sektörü gelmektedir. Bilişim teknolojileri ulusal ve uluslar arası piyasalarda rekabet üstünlüğü sağlayan, işletmelerde maliyetlerin azalmasını ve verimliliğin artmasını sağlayan, üretim ve üretim süreci yeniliklerini içeren ve bu avantajları sayesinde sektörler arasında hızla yaygınlaşan bir teknoloji sistemidir.¹⁰¹

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerini kapsayan bilişim teknolojilerinin pek çok farklı tanımını yapmak mümkündür. Bunlardan bazıları şu şekildedir:¹⁰²

- Bilgisayar aracılığıyla elde edilen bilginin, işlenmesi, saklanması ve gereken yerlere aktarılmasına imkan sunan bir teknolojidir.
- Bilgi ve verinin işlenmesi, dağıtılması ve analiz edilerek kullanılmasına olanak sunan her türlü aracı ifade etmektedir.
- Bilginin otomatik olarak toplanması, işlenmesi, saklanması ve gerektiğinde optik, elektronik vb. araçlarla bu bilgiye erişilmesini veya gerekli yerlere iletilmesini sağlayan teknolojilerdir.

¹⁰¹ Tuncay GÜLOĞLU, “Yeni Teknolojilerin Çalışma ilişkilerine Etkileri”, **1. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri**, Kocaeli, 2002, s. 600.

¹⁰² Mahmut TEKİN, Hasan K. GÜLEŞ ve Tom BURGESS, **Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi**, Konya: Damla Ofset, 2000, s.101.

- Bilgisayar ve iletişim teknolojileri aracılığıyla metin ve sayısal formattaki bilginin elde edilmesini, işlenmesini, saklanmasını ve dağıtımını sağlayan araçlardır.

Bu tanımlardan da anlaşıldığı gibi bilişim teknolojileri bilgisayar ve iletişim teknolojilerinden oluşmaktadır. En yalın tanımıyla hesaplama ve karşılaştırma yapabilen bir makine olan bilgisayar bilgiyi herhangi bir ortamdan alarak, işleyen ve çıktı üreten bir araçtır.⁷

2.2.Türkiye’de Bilişim Sektöründe Yaşanan Gelişmeler

II. Dünya Savaşı sonrasında başlayan soğuk savaş dönemi ile birlikte, ülkeler aktif savaş ortamından kurtulmuş ve kendilerini bilimsel, teknolojik, ekonomik ve ticari anlamda geliştirmeye vermişlerdir. Özellikle teknoloji alanında yaşanan değişme ve gelişmeler, dünya genelinde elektronik çağ olarak da ifade edilen yeni bir dönemin başlamasını sağlamıştır. Bu teknolojik gelişmelerden en fazla etkilenen sektörlerin başında bankacılık sektörü gelmektedir. Bu gelişmeler sektörde yeni ve farklı bir sistemin oluşmasını sağlamış ve işlemler daha hızlı ve kolay yapılabile hale gelmiştir.¹⁰³

Bankalar doğrudan ekonomik sistemin içerisinde yer alan kurumlardır ve artan rekabet ortamında rekabet avantajı yaratabilmeleri ve piyasadaki varlıklarını sürdürebilmeleri için çeşitli teknolojik yatırımlar gerçekleştirmek durumunda kalmışlardır. Özellikle teknolojideki hızlı gelişmelere paralel olarak dünya piyasaları da küresel bir yapıya bürünmüş, bu da bankacılık sektörünü ciddi düzeyde etkilemiştir. Bu anlamda bilgisayar teknolojilerinin kullanıldığı ilk sektörler arasında bankacılık sektörü de yer almıştır.¹⁰⁴

Türkiye diğer ülkelerle kıyaslandığında bankacılık sektöründe bilişim sistemlerini biraz daha geç kullanmaya başlamıştır. Türkiye’de internet şubesini ilk kullanan banka Türkiye İş Bankası olmuştur. İnternet bankacılığını 1998 yılında kullanmaya başlayan İş Bankası’nı, Garanti Bankası, Osmanlı Bankası ve Pamukbank

¹⁰³ Seyit Ahmet IŞKIN, Türk Bankacılık Sisteminde Alternatif Dağıtım Kanalları (Elektronik Bankacılık) Hizmetlerinin Riskleri ve Denetimi, (Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, 2010), s. 26.

¹⁰⁴ Tamer SAKA, Türk Bankacılık Sektöründe Bilgi Teknolojileri Denetimi, İstanbul: TBB Yayınları, 2001, s. 1.

takip etmiştir.

Bu ilk kullanımlar sonrasında zamanla diğer bankalar da kullanmaya başlamış ve günümüzde bankaların olmazsa olmazı arasında yer almıştır. Günümüzde Türk bankaları da dünya genelinde bu alandaki gelişmeleri yakından takip etmekte ve kullanılmaya başlayan bir sistemi kısa sürede ülkemizde de uygulamaya koymaktadırlar.¹⁰⁵

2.3.Bilişim Teknolojilerinin Etkileri

Bilişim teknolojilerinin önü alınmaz bir hızla gelişmesi ve gelişmeyle paralel bir şekilde değişimlerin yaşanması ve bu değişimlere bankaların hızlı bir uyum süreci başlatması, ülkeler arasında ticari ve hukuki olarak bazı serbestliklerin düzenlenmesi, iş ve işlemlerde yeni finansal ürünlerin yaygınlaşması, elektronik ticaretle ilgili yasal düzenlemelerin uygulanmaya başlaması, bankacılık sektörünün bilişim teknolojilerine uyumunu kolaylaştırmıştır. Bankacılık sektöründe bilişim teknolojilerinin sağladığı avantaj (düşük maliyet) daha fazla kullanıcıya ulaşma fırsatı sunmuştur. Bununla birlikte alternatif dağıtım kanalları kullanılarak daha etkin bir iletişim olanağı elde edilmiştir. Diğer bir ifadeyle bankalar, müşterileri ile doğrudan, hızlı ve daha düşük maliyetlerle iletişim kurma olanağı bulmuşlardır.¹⁰⁶

Bankacılık sektöründe 90'lardan önce rekabet edebilirlik açısından en önemli strateji, şube ağını yaygınlaştırmak üzerine kuruluyorken son zamanlarda teknolojik gelişmelerin oldukça önemli fırsatlar sunuyor olması rekabet stratejilerinin de değişmesine yol açmıştır. Bilişim teknolojilerinin sağladığı en önemli avantaj, elektronik ortamda müşterilere, zaman ve mekan sınırı olmadan bankanın sunduğu hizmetleri kullanabilme kolaylığıdır. Müşterilerin 7/24 elektronik bankacılık kullanarak tüm işlemlerini kolayca yapabilmesi, daha az maliyet, daha az zaman kaybı gibi önemli avantajlar sağlaması, elektronik bankacılık tercihini olumlu yönde etkilemektedir. 14.

Elektronik bankacılığın gelişmesinin bankacılık işlemleri üzerine kalite, çeşit, yer, zaman ve elektronik pazarlama gibi birçok faydası vardır.

¹⁰⁵ <http://www.tbb.org> (25.11.2020).

¹⁰⁶ Tekin AKGEYİK ve Arif YAVUZ, **Türk Bankacılık Sektöründe Yabancılaşma: Risk mi Fırsat mı?** İstanbul: İTO Yayınları 2008, s. 28.

Kalite faydası: İnternetin banka içi ve banka dışı kullanılmasına bağlı olarak; banka çalışanları arasında geliştirilen etkin iletişim, yapılan işlemlerde maliyetin ve işlem süresinin azaltılmasıyla birlikte yeni tutundurma şekillerinin oluşturulması, coğrafi farklılık, siyasi engel gibi olumsuzlukların giderilmesi mümkün hale gelmekte ve tüm bunların devamında kalite faydası ortaya çıkmaktadır.¹⁰⁷

Çeşit faydası: İşletmeler için geleneksel pazarlama yöntemlerinde mal veya hizmete yer ve zaman faydası yaratmak, üretim maliyetleri dışında ekstra yüksek maliyetler çıkarmaktadır. Bu maliyetlerin üzerine bir de müşteriye çeşit yaratabilmek işletmelerin katlanmasını mümkün kılmayan maliyetlere yol açmaktadır. Gelişen bilgisayar teknolojileri sayesinde daha fazla çeşit ürün veya hizmeti stok yapma maliyetlerine katlanmadan müşteriye sunulabilmektedir.

Elektronik bankacılık sisteminde ise birçok bankacılık ürün veya hizmetini müşterinin daha kolay kullanabilmesi için ekstra ürün sunma eylemi çeşit faydası olarak değerlendirilebilir. Örneğin sunulan elektronik para transferinde daha ayrıntıya inerek kayıtlı EFT menüsü yaratmak basit bir çeşitlendirme örneği olarak verilebilir.

Yer faydası: Ürün veya hizmetin her yerde üretilmesi mümkün olmadığından, üretilen ürün veya hizmetin bir yerden alınıp başka bir yerdeki tüketiciye ulaştırılması, yani müşterinin ayağına götürülmesi, yer faydası olarak ifade edilmektedir. Bir başka ifadeyle tüketiciler, istedikleri yerde mal veya hizmetleri talep edebilmektedirler. Özellikle hizmet sektöründe tüketicinin hizmeti veren kişiye veya kuruma gitmek zorunda kalması geleneksel pazarlamada hem tüketici için hem de hizmeti üreten işletme için büyük sıkıntılara neden olmaktadır. Ancak internet bankacılığında yer kavramı ortadan kalkarak bilgisayar teknolojilerinin kullanıldığı her mekânda müşteriler hizmeti satın alabilmektedir.

Zaman faydası: Zaman faydası tüketicinin arzu ettiği anda mal ya da hizmete ulaşabilmesi anlamına gelmektedir. Ancak geleneksel bankacılık sistemlerinde hizmet doğrudan bir çalışan eliyle sunulabildiğinden hizmetin ancak belirli saat aralığında

¹⁰⁷ M. Emin AKKILIÇ, “Teknolojik Gelişmelerin Bankaların Dağıtım Kanallarının Yapısı Üzerine Etkileri”, Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Bölgesi Araştırma ve Uygulama Merkezi, **DAUM Dergisi**, Sayı 2, 2005, s. 112.

olması gerekmektedir. Dolayısıyla mal ve hizmetler her zaman üretildikleri anda kullanılamamaktadır.

Bankalarda Elektronik Pazarlama: Bankacılık sektöründe yeni teknolojilerin kullanılmaya başlanmasıyla birlikte örgütsel yapıda birtakım değişiklikler meydana gelmiş, bankalardaki mevcut bilgi akış sistemi standartlaştırılmış ve böylelikle sektörün etkin bir özellik kazanması olanaklı hale gelmiştir. Yönetim kademesinin sorumluluğunun dağıtılmasıyla her gruba farklı yetki, görev ve sorumluluk verilmesine, işlemlerin tekrarını engellemesi personel istihdamının azalmasına ve daha kısa zamanda daha fazla işlem yapabilmesine olanak tanımaktadır. Bankacılık sisteminin elektronik bankacılığa geçişi 1980'lerin sonlarına doğru müşterilerin kendi bankacılık işlemlerini kendisinin yapması olanağı sağlayan para çekme makineleri (ATM) ile başlamıştır. (MEB)

2.4.Katılım Bankacılığında Bankacılık Hizmetlerinde Kullanılan Bilişim Teknolojileri

2.4.1. ATM Bankacılığı

Müşterilere 7/24 hizmet alma imkanı sunan Otomatik Para Çekme Makineleri (Automated Teller Machine- ATM), ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleşen bankacılık işlemlerini yerine getirmelerini sağlayan elektronik makinelerdir. Dünya üzerindeki ilk ATM'yi, 1939'da Luther George Simjian icat etmiştir. Modern anlamdaki ATM, Don Wetzel 1968'de geliştirmiştir. Modern anlamdaki ilk ATM, 1969'da New York Chemical Bank tarafından kullanılmıştır.¹⁰⁸

Fransa'da 1984; İngiltere'de 1988 yılında kullanılmaya başlayan ATM, Türkiye'de ise ilk olarak 1987 yılında hizmete girmiştir.¹⁰⁹ İş Bankası, ATM aracılığıyla hizmetlerine katkı sağlayan ilk banka olmuştur. Teknolojide sağlanan gelişmeler ve küreselleşmenin hız kazanmasından sonra ATM kullanımı da sektör içerisinde yaygınlaşmıştır. Sektör içerisinde faaliyet gösteren bankalar, rekabet ortamına

¹⁰⁸ Ferudun KAYA, **Kredi Kartları**, (5464 Sayılı Bana ve Kredi Kartları Kanunu İlaveli), İstanbul: Beta Yayınları, 2009, s. 15.

¹⁰⁹ TCMB, **Türkiye'de Kredi Kartı Piyasası**, 2011, s.33 https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/1cfda03c-cc71-4db7-ae1a-502f908c1e18/kk_piyasa.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-1cfda03c-cc71-4db7-ae1a-502f908c1e18-m3fBalY (26.11.2020).

uyum sağlayabilmesi ve müşteri kaybı yaşamamaları adına teknolojik gelişmeleri her zaman yakından takip etmiştir.¹¹⁰

Tablo 8: Türkiye’de Yıllara Göre ATM Sayıları

Yıllar	ATM Sayısı
2010	26692
2011	30328
2012	33374
2013	38303
2014	41695
2015	43755
2016	44547
2017	45970
2018	46590
2019	46998

Kaynak: https://verisistemi.tbb.org.tr/index.php/?tbb/report_bolgeler

Yıllara göre bir değerlendirme yapıldığında; Türkiye’de kullanılan ATM sayılarının giderek arttığı ifade edilebilir. ATM sayısında, 2010 yılından 2019 yılına kadar %57’lik bir artış meydana gelmiştir. Bu artışın meydana gelmesinde bireylerin kolayca ihtiyaçlarını karşılayabilmesi ve teknolojik alt yapıların gelişmesinin katkısı büyüktür. Müşterilerine daha iyi hizmet sunması açısından kullanılan ATM’ler, para çekmenin yanı sıra birçok bankacılık hizmetlerini de bünyesinde barındırmaktadır.

Bankalar tarafından ayrı ayrı kurulan ATM’ler işlem kolaylığı ve müşteri memnuniyetinin sağlanması adına, ortak kullanım olarak da faaliyet göstermektedir. Ortak ATM uygulaması birçok yönden avantajlar sağlamaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir:¹¹¹

- Müşterilerin ATM’lerden geniş bir coğrafyada yararlanma olanağı elde edecektir.

¹¹⁰ Savaş BAYOĞLU, Türkiye’de İnternet Bankacılığı Adaptasyonunu Etkileyen Faktörlerin Teknoloji-Organizasyon- Çevre Modelleri ile Araştırılması, (Doktora Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010), s. 52–53.

¹¹¹ TBB, **Bankacılar Dergisi**, Sayı 51, 2004, s. 16.

- Banka şubelerine başvurmadan da bazı işlemlerin ATM'den yapılabilme kolaylığı, şubelerdeki yoğunluğun azalmasını sağlayacaktır.
- Mevcut şube-dışı ATM'lerde gerçekleştirilecek "paylaşım" ile işlemlerin başka lokasyonlara kaydırılması mümkün olacaktır.
- ATM'lerin paylaşımının emisyonadaki para hacmini daraltacağı, müşterinin kendi bankasının dışındaki ATM'lerden de para çekme olanağı arttığı için bankasında daha fazla para bulundurmaya kendisine ise daha az para ayırmayı tercih edecektir.
- Bankalar, mevcut ATM'lerden yararlanma olanaklarını tercih edebilecektir. Servis ağı geniş olan bankaların ek komisyon geliri sağlaması söz konusu olabilecektir.
- Bankalar kendi şubelerinin bulunmadığı yerlerde başka bankaların ATM'lerinden yararlanarak kart ve ürün pazarlayabilme olanağı edebileceklerdir.

2.4.2. Ödeme Sistemleri

Finansal piyasalarda ödeme sistemleri oldukça önemli bir paya sahiptir. Bankacılık sektöründe yapılan iş ve işlemlerde ödeme sistemlerinin teknolojik alt yapıyla geliştiriliyor olması birçok kolaylık sağlamaktadır. Ayrıca sistemlerin güvenilir ve verimli şekilde sürdürülebilir olması gerekir.¹¹²

Teknolojideki gelişmeler ödeme sistemlerinin gelişmesini zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda işlem hacminin giderek artıyor olması üzerine bankalar arası elektronik fon transferi sistemi geliştirilmiştir. TCMB tarafından ödeme sistemi olarak 1992 yılında EFT (Elektronik Fon Transferi)1 kurularak hizmet vermeye başlamıştır.¹¹³ Bu sistem, bankacılık sektörü içerisinde birçok avantaj sağlamıştır. EFT ile para transferleri bankalar arasında daha kolay ve güvenilir bir şekilde gerçekleşmektedir.

Geleneksel bankacılık dışında EFT sistemi ile fonun bir yerden başka bir yere

¹¹² TCMB, **Ödeme Sistemleri**, Türkiye'de Ödeme Sistemleri, 2014, s. 7.

¹¹³ Selim DURAMAZ ve Sabri DÜNDAR, "Elektronik Ödeme Sistemlerinin Karşılaştırılması: Türkiye ve İtalya Örneği", **Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 7. Sayı 1, 2014, s. 24–37.

elektronik ortamda transfer edilmesi sağlanmaktadır. Mali piyasadaki işlem hacimlerinin artması nedeni ile verimliliğin daha yüksek tutulması, iş yükünün azaltılması, geleneksel ödeme sistemlerinde kullanılan kâğıt miktarlarının azaltılması için EFT sistemi günden güne geliştirilmiştir. Bununla birlikte bankacılık faaliyetleri de hız kazanmıştır.¹¹⁴

Çekle ödeme sistemi, güvenli ve ucuz yolla ödemelerin gerçekleştirildiği diğer bir sistem türüdür. Likiditesi nakde göre düşük olan çek, ödeme sürecinde vade açısından uzun zamanları kapsayabilmektedir. Malların değişim sürecinde ödemelerin altın ve gümüş gibi yöntemler kullanılarak oluşan sisteme ise mal para sistemi adı verilmektedir. Mal para sisteminde kullanılan nesnelere ihtiyaç durumunda başka alanlarda da kullanılmaktadır.

Gümüş paraların daha küçük alışverişlerde kullanıldığı bu sistemde büyük alışverişler için altın kullanılmaktadır. Ayrıca bir malın karşılığının para olarak sayılabilmesi için herkes tarafından istenmesi, dayanıklı olması, bölünebilir ve saklanabilir özellik taşıması gerekmektedir. Günümüzde kâğıt para sistemi kullanılmaktadır. Merkez bankaları tarafından basılan nominal değerli kâğıt paraların altın karşılığı bulunmamaktadır. Ekonomik yapısal durumlara göre kâğıt paraların, satın alma ve borç- alacak ödeme gücünün değişmesi söz konusudur.¹¹⁵

2.4.3. İnternet Bankacılığı

İnternet bankacılığının müşteriler için sağladığı en önemli avantaj, banka müşterisinin bulunduğu ortamdaki ayrılmadan herhangi bir zaman diliminde bankacılık işlerini yapabileceği kolaylığıdır. Diğer bir ifadeyle bankadan yararlanmak istediği hizmet için zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın bankacılık hizmetlerinin internet bankacılığı sayesinde sağlanabilmesi, müşteriler için oldukça önemli bir avantajdır. Şubeye gidilerek yapılan tüm işlemlerin, teknolojik yapının gelişmesi ile birlikte elektronik ortamlarda da yapılması söz konusudur. Risk faktörünün azaltılması ve karlılık oranının yükselmesi adına yapılan çalışmalar sonucunda internet bankacılığına

¹¹⁴ Yiğit UYSAL, **Mali Piyasalar, Ödeme ve Elektronik Para Sistemleri**, İller Bankası Anonim Şirketi, (Uzmanlık Tezi, 2017), s. 5.

¹¹⁵ Kenan ÇELİK, **Makro İktisada Giriş**, İstanbul: Celepler Matbaacılık Yayın ve Dağıtım, 2015, s. 93-99.

olan önem artmıştır.¹¹⁶

1987 yıllarına kadar bankacılık faaliyetleri şubeler üzerinden yürütülmüştür. Bankacılık sektöründe internet bankacılığı alanında ilk adımı 1997 yılında T.C İş Bankası atmıştır. Aynı yıl içerisinde T.C. Garanti Bankası internet bankacılığını müşterilerinin hizmetine sunmuştur.¹¹⁷ Akbank, ilk defa 1999 yılında bireysel müşteriler için internet bankacılığına başlamıştır.¹¹⁸

İnternet bankacılığının bankacılık sektöründe maliyet tasarrufu sağlaması ve müşterilerin zaman, mekân sınırlaması olmadan işlemlerini gerçekleştirmesi gibi temel faydalar sağlamaktadır. Bunlar dışında sağlamış olduğu faydalar şu şekilde sıralanabilir:¹¹⁹

- Sektöre yeni ürün ve hizmet kazandırılması,
- Müşteri potansiyel sayısının artarak işlem hacminin gelişmesi,
- Mevcut bulunan müşterilerin elde tutulması,
- Marka imajının daha da güçlendirilmesi,
- Ürünlerin pazarlaması üzerine yaratılan fırsatlar,
- Geleneksel bankacılık faaliyetleri dışına çıkılması,
- Daha etkin ve verimli müşteri ilişkilerinin yönetilerek, müşteri hizmetlerinin geliştirilmesi,
- Piyasadaki değişikliklerden dolayı meydana gelen taleplerin kısa sürede karşılanması,

¹¹⁶ Mustafa YURTTADUR ve Ekrem SÜZEN, “Türkiye’de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama”, **Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi**, Cilt 8 . Sayı 1, 2016, s. 115–117.

¹¹⁷ Perihan ŞIKER, “Müşterilerin İnternet Bankacılığını Benimsemelerine Yönelik Keşifsel Bir Araştırma”, **IUYD**, Sayı 2, 2011, s. 37.

¹¹⁸ Emre PALA ve Burak KARTAL, “Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı İle İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi**, Cilt 17. Sayı 2, 2010, s. 46.

¹¹⁹ GURAU, 2002 ve Joseph ve Stone, 2003’ten aktaran Salih DURER, Arzu ÇALIŞKAN, Halil AKBAŞ, Ceren GÜNDOĞDU, “İnternet Bankacılığını Kullanma Kararını Etkileyen Faktörler: Türk Banka Müşterileri Üzerine Bir Araştırma”, **Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 1. Sayı Cilt XXVI, 2009, s. 137

- Şubedeki işlem yoğunluğunun azaltılması,
- Maliyet unsurlarını göz önünde tutarak şube ve personel sayılarının azaltılmasıdır.

İnternet bankacılığını aktif kullanan bireysel müşteri sayısı, Eylül ayında 11 Milyon 334 bin kişidir. Aktif olarak internet bankacılığını kullanan bireysel müşteriler Aralık 2009 yılına göre %100'den daha fazla artış yaşamıştır. Müşterilerin kendilerine ait bankanın internet bankacılığı sistemine kayıt olup, en az 1 kez çevrim içi olan müşteri sayısı ise, Eylül 2018 yılında 59 Milyon 403 bin kişidir. Aralık 2009 dönemine göre bu sayı, yaklaşık olarak 47 Milyon 238 bin kişi artmıştır. Son bir yılda en az 1 kez sisteme giriş yapan kayıtlı sayısı Aralık 2009 dönemine göre yaklaşık 14 Milyon 889 bin kişi artarak Eylül 2018 döneminde 21 Milyon 953 bin kişiye ulaşmıştır. Aktif müşteri sayısının kayıtlı müşteri sayısına oranı Eylül 2018 döneminde %19'dur.

İnternet bankacılığını aktif kullanan kurumsal müşteri sayısı, son 3 ayda 1 kez sisteme giriş yapan Eylül 2018 döneminde 1 Milyon 270 bin kişidir. Aralık 2009 dönemine göre bu sayı yaklaşık olarak 664 bin kişi olarak artış göstermektedir. Sisteme kayıtlanıp en az 1 kere giriş yapan müşteri sayısı ise Eylül 2018 döneminde 3 milyon 532 bin kişidir. Son 1 yılda en az 1 kere sisteme giren kurumsal müşteri sayısı ise Eylül 2018 döneminde artarak 1 Milyon 721 bin kişiye ulaşmıştır. Kurumsal internet bankacılığını aktif olarak kullanan müşteri sayısının kayıtlı müşteri sayısına oranı ise %36'dır.

Tablo 9: Türkiye'de Kullanıcılara Sunulan İnternet Bankacılığı İşlemleri.

Hesap İşlemleri	Bakiye ve Hesap Hareketi Kontrolü			
	Vadesiz Hs. Açma	Vadeli Hs. Açma	Faiz Oranı Hesaplama	Faiz Oranı İzleme
Para Transferi	Havale	EFT	SWIFT	Toplu Transfer İşlemleri
Kredi Kartları	Kart Bilgisi/ Hesap Özeti/ Dönem içi Hareket Görüntüleme	Borç Ödeme / Puan Sorgulama	Başvuru/ Talimat İşlemleri	Sanal Kart Oluşturma İşlemleri
Yatırım İşlemleri	Yatırım Fonu/ Tahvil/ Bono Alım Satımı		Eurobond/ YP Tahvil Alımı Satımı	
Ödemeler	Fatura Ödemeler/ TL Yükleme/ Bağışlar	Yurtkur/ MEB/ ÖSYM/ SGK Ödemeleri	Vergi/ Trafik Cezası Ödemeleri	Otomatik Ödeme Talimatı
Kredi İşlemleri	Bireysel Kredi Başvuru/ Ödeme	Kredi Hesabı İzleme	Artı Para Hs. Tanımlama	
Borsa İşlemleri	Hisse Senedi Alımı Satımı	Emir Hazırlama Takip	Virman İşlemleri Raporlar	Halka Arz İşlemleri/ VOB
Döviz ve İthalat İhracat İşlemleri	Döviz Alım Satımı	İthalat İşlemleri	Arbitraj İşlemleri	
OGS İşlemleri	OGS Talep İşlemleri	OGS Ödeme İşlemleri	OGS Talimat İşlemleri	
Kur ve Oran Bilgileri	Döviz Kurları	Repo Oranları	Kredi Faiz Oranları	
Kurumsal Üye İşlemleri	POS İşlemleri		Ekstre Görüntüleme	
Güvenlik ve Bilgi Güncelleme	Güvenlik Bilgilerini Güncelleme		İletişim Bilgilerini Güncelleme	

Kaynak: Oğuzhan Aytar, İkbal Yeğen, Namık Kemal Erdemir, Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri, 2012, <https://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (15.11.2020).

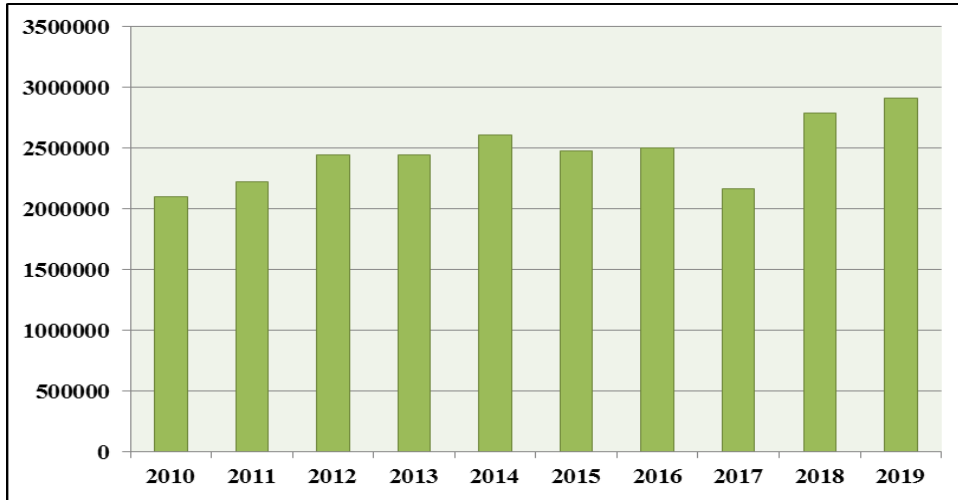
2.4.4. Kredi Kartı ve Pos Kullanımı

Kredi kartı uygulaması, günümüzde yaygın olarak kullanılan bir bankacılık hizmetidir. Banka müşterisi kredi kartı ile nakit kullanmasına gerek kalmadan mal ve hizmet satın alabilmektedir. Müşteriler nakit kullanmadan bankanın sunmuş olduğu kartları kullanarak ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar. ATM'lerin yaygınlaşması ile kart kullanımı arasında pozitif bir ilişki olduğu ifade edilebilir. Teknolojik gelişme ile beraber artan rekabet içerisinde bankaların farklı hizmet yöntemleri sunması üzerine

tüketicilerin alışkanlıkları değişmiştir. Küresel teknolojik alt yapının zenginleşmesi dünya üzerindeki kart kullanım oranlarını artırmıştır.¹²⁰

Dünya üzerinde ilk kredi kartı uygulaması ABD’de ortaya çıkmıştır. Türkiye’de kredi kartı uygulaması Koç Grubuna bağlı “Servis Turistik A.Ş.” tarafından başlatılmış olup ABD’den yurtiçi kart çıkarma yetkisi alınmıştır. Uygulama ilk defa 1968’de “Diners Club” kredi kartlarıyla hizmete sunulmuştur. Kredi kartları piyasada oldukça fazla ilgi görünce 1980’den başlayarak diğer bankalar da uygulamadan yararlanmaya başlamışlardır. Günden güne teknolojinin gelişmesi ile kredi kartı türleri de çeşitlilik göstererek hizmet kalitesini ve sektördeki rekabet gidişatını etkileyen faktör haline gelmiştir.¹²¹

İlk POS (Point of Sale - Satış Noktası)1 sistemi 1987 yılında IBM tarafından geliştirilmiştir. Bu sistem 1974 yılında ise Amerika’da market zincirleri tarafından kullanıma sunulmuştur. POS sisteminde özel olarak geliştirilmiş elektronik bir cihaz içerisine kartın yerleştirilmesi ile alıcı ve satıcı arasında direk olarak transfer gerçekleşmektedir. Türkiye’de ilk elektronik POS cihazı 1991 yılında Yapı Kredi Bankası tarafından kullanıma sunulmuştur.¹²²



Şekil 4. Yıllara Göre Pos Kullanım Sayıları

Kaynak: https://verisistemi.tbb.org.tr/index.php?/tbb/report_bolgeler

¹²⁰ Ferudun KAYA, *Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması*, Yayın No: 263, Ocak, 2009, s. 1-4.

¹²¹ Özgür ÖZKAN ve İrfan ÖZEN, “Kredi Kartı İşlemlerinin Muhasebeleştirilmesi ve Kredi Kartı Yoluyla Yapılan Hile Türleri ve Cezai Müeyyideler”, *SMMMO, Mali Çözüm*, Mayıs Haziran 2011, s. 127-130.

¹²² KAYA, *Türkiye Bankalar Birliği*, s. 18.

2010 yılında kullanılan POS sayısı 2.102.585 adettir. 2014 yılında ise teknolojik alt yapının güçlenmesinden dolayı POS kullanım oranı %24 artış göstererek 2.611.571'e yükselmiştir. 2017 yılına bakıldığında ise bu sayı 2014 yılına göre ekonomik durumların iyiye gitmemesinden dolayı bankalara olan üye iş yerlerinin kapatılması üzerine %16 oranında azalarak 2.169.471'e gerilemiştir. 2018 yılıyla birlikte tekrar artmaya başlayan POS sayısı 2019 yılı itibariyle 2.911.909 olmuştur.

2.4.5. Performans Sistemleri

Personellerin müşteri ilişkilerinde ortaya koymuş oldukları güvenilir ve etkileyici davranışlar, bankanın kurum imajını etkilemektedir. Hizmet sektöründe personellerin müşteriyle geliştireceği ilişki oldukça önemlidir. Banka çalışanlarının müşteriye vermiş olduğu güven, göstermiş olduğu samimi yaklaşım, anlayışlı ve özverili davranışlar bankanın mevcut müşterilerini korumasını sağlayacaktır. Banka personellerinin öncesinde almış oldukları eğitimler sayesinde müşteri ile kurduğu iletişim yeni müşterilerin kazanılmasında da önemli rol oynamaktadır.

Bireyler, ihtiyaçları doğrultusunda kendilerine en çok fayda sağlayacak, taleplerini en kısa sürede ve en etkili şekilde çözecek olan bankayı bulmaya çalışmaktadırlar. Bu süreç içerisinde internet, telefon ya da yüz yüze görüşme gibi farklı yöntemler sayesinde bankalarla iletişime geçmektedirler. İlk görüşmenin bireyler üzerinde olumlu bir izlenim bırakması ve güven duygusunun oluşması, müşterinin ilgili bankayı seçme olasılığını artıracaktır. Bankayı temsil eden personellerin, bireylerin taleplerini doğru anlaması ve onları doğru şekilde yönlendirmeleri gerekir. Personellerin hataları veya ilgisizlikleri müşteri tercihlerini olumsuz etkilemektedir. Bu yüzden şube performans sistemlerinde önceden alınacak aksiyomların belirlenmesi gerekmektedir.¹²³

Bankacılık sektörü, bilişim teknolojilerinin kaydettiği gelişmelere bağlı olarak sürekli gelişim ve değişim içerisinde. Dolayısıyla bu gelişmeleri yakından izlemek, uyum sürecinde doğru stratejiler oluşturmak ve rekabette ayak uydurabilmek için performans değerlendirme, önemli bir araç haline gelmiştir. Performans değerlendirmesi aşamalı olarak gerçekleşen zor bir süreci kapsamaktadır. Bankalarda

¹²³ Ramazan EKİNCİ, "Avrupa Birliği Bankacılık Endüstrisinde Maliyet Etkinliği ve Belirleyenleri: Stokastik Sınır Analizi", *Journal of Yaşar University*, Cilt 13. Sayı 51, 2018, s. 256-266.

verimliliğin artırılması, personellerin etkin çalışması ve kurumun hedeflere ulaşabilmesi için gerekli olan planların önceden yapılmasında yardımcı olmaktadır. Performans değerlendirmenin objektif yapılması durumunda banka faaliyetlerinin kalitesi ve verimliliği artmaktadır. Bunların yanında şube performansını olumsuz etkileyen faktörlerde bulunmaktadır. Eğitimlerin yetersiz olması, çalışma ortamlarındaki sıkıntılar ve ücretler bu faktörlerden bazılarıdır. Bu tarz problemlerin giderilmesi ile birlikte şube performanslarının artırılması hedeflenmektedir.¹²⁴

2.4.6. Veri Tabanı ve Pazarlama Stratejisi

Teknolojinin değişmesiyle finansal sektörlere yeni ürün ve hizmetlerin giriyor olması, kuruluşlar arasındaki rekabeti artırmaktadır. Rekabet sürecinde kuruluşların rekabet edebilirlik düzeyinde olması için rakiplerinden farklı stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Bu süreçte bireylere sağlanan fayda ve maliyetler arasında dengenin oluşturulması ve kuruluşların rekabete yön vermesi amaçlanmaktadır. Sektör içerisinde ürün farklılaştırması ve müşteri ilişkilerinin güçlendirilmesi üzerine pazarlama stratejileri oluşturulması önem arz etmektedir. Müşterilere iyi ve kaliteli hizmet sunan kurumlar, ayakta kalabilmektedir. Bu bağlamda bankaların pazarlama stratejileri oluştururken birey merkezli hareket etmesi gerekir. Bankaların pazarlama ve satış yeteneklerini kullanarak hedeflerine ulaşmasında ve gelişmesinde yardımcı olmak için her türlü bilginin kullanılmasıyla müşterilerle yakın ilişki kurulması amaçlanmalıdır. Teknolojik alt yapıların gelişmesi ve bankacılık sektörüne yansısıyla birlikte bilgilerin güncellenmesi, müşteri memnuniyetlerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi üzerine veri tabanı yöntemi de oldukça yaygın olarak kullanılmaktadır.¹²⁵

2.4.7. Telefon Bankacılığı

Bankacılık sektöründe önemli bir yere sahip olan telefon bankacılığı hizmeti, çağrı merkezi (Call Center)1 olarak adlandırılan hizmetin banka merkezinde çalışan personel tarafından müşterilere canlı konuşma yaparak sunulmasıdır. Bu hizmet sağlanırken banka çalışanı telefon aracılığıyla müşterilerin bankacılık işlemlerinin

¹²⁴ S. Öznur SAKINÇ ve Bergen KAKAÇ, “Banka Personellerinin Performans Değerlendirmesine Bakış Açıları: Çorum İli Örneği”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 40, 2018, s. 116–129.

¹²⁵ Aziz ÖZTÜRK ve Ömer Faruk GÜVEN, “Bireysel Bankacılık Ürün ve Hizmetlerinin Pazarlanmasında Bankaların Fark Yaratma Stratejileri”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 5, No 1, 2013, s. 63.

yapılmasını olanaklı hale getirmektedir. Telefon tuşları yardımıyla sesli uyarılarla yönlendirmeler yapılmakta ve bu sayede müşterilerin taleplerine göre işlemler gerçekleştirilmektedir.¹²⁶

Bankacılık sektöründe telefonun aktif olarak kullanılması 1980’li yıllarda Amerika’da başlamıştır. Telefon sayesinde gerçekleştirilen işlemler, telefonda müşteri temsilcisi ile inaktif biçimde yapılmaktadır. Türkiye’de 1996’da İş Bankası tarafından başlatılan hizmet diğer bankalar tarafından da kullanılmaya başlamıştır.¹²⁷ Şubesiz bankacılık işlemlerinin artmasıyla çağrı merkezinde istihdam da artmaktadır.

Tablo 10: Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı	Haziran 2008				Eylül 2020				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri Temsilcisi Sayısı	3.413	1.249	4.662	25	5.758	2.237	7.995	27	350
Destek Hizmeti Veren Personel Sayısı	242	77	319	23	479	221	700	33	22
Yönetici Sayısı	351	180	531	32	474	351	825	34	15
Toplam Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı	4.017	1.512	5.529	-	6.711	2.809	9.520	-	387

Kaynak: <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> (25.11.2020)

Çağrı Merkezi’nde Eylül 2020 döneminde toplam 7995 kişi çalışmaktadır. 2008 Haziran dönemi ile kıyaslandığında 3333 kişi artmış ve çalışan sayısı 7995’e ulaşmıştır. Değişim oranı %58,3’tür. Çağrı merkezinde çalışanların cinsiyete göre dağılımına bakıldığında Eylül 2020 itibarıyla %72’si kadınlardan, %28’i ise erkeklerden oluşmuştur. Yöneticilerin ise %57’si kadın, %43’ü erkek; destek hizmeti veren personelin %67’si kadın, %33’ü erkek; müşteri temsilcilerinin ise %74’ü kadın, %26’sı erkeklerden oluşmaktadır.

¹²⁶ Başak ARIKAN, Türk Bankacılığında İnovasyon ve Kreatif Bankacılık, (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 2015), s. 42.

¹²⁷ Çağrı ERGÜL, Bankacılık Sektöründe Kullanılan Bilgi Teknolojilerinden Telefon Bankacılığı ve Ses Kayıt Sistemlerinin Verimliliğe Etkisi, (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, 2011), s. 21.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
YÖNTEM VE BULGULAR

4.1.Araştırmanın Yöntemi

Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankaları bankacılık hizmetlerine yansımaları araştıran bu çalışmada banka çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Banka çalışanlarının konuya yönelik görüşlerinin alınması için nitel yöntemlerden olgu bilim deseninden yararlanılmıştır.

Nitel araştırmalarda gözlem, görüşme ve doküman analizleri gibi yöntemler kullanılmaktadır. Olaylar doğal ortamında gerçekçi ve bütüncül olarak sunulmaktadır. Nitel araştırmalarda en önemli özelliklerden birisi araştırmacının kendisinin de sürece dahil olması ve konunun ayrıntılarıyla çalışılmasıdır.¹²⁸ Olgu bilim deseni farkında olduğumuz olaylara yönelik ayrıntıların ortaya çıkarılmasında oldukça etkili bir yöntemdir. Bu araştırma deseninde verilerin toplanacağı kaynaklar, araştırma yapılacak olan konuyu bilen, yaşayan ve bu olayı dışarı aktarabilecek kişi ya da gruplardan oluşmaktadır.¹²⁹

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki katılım bankalarındaki banka çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşmak hem maddi yönden çok fazla maliyet gerektireceği için hem de zaman olarak çok fazla zaman alacağından örneklem grubu belirlenerek tüm evreni yansıtacak sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Örneklem grubu için kolayda örneklem yoluyla ulaşılabilen banka çalışanları seçilmiştir. Bu bağlamda çalışmanın örneklem grubu, İstanbul İl merkezinde bulunan Albaraka Türk, Emlak Katılım, Kuveyt Türk, Türkiye Finans, Ziraat Katılım ve Vakıf Katılım bankalarında çalışmakta olan toplam 30 banka çalışanından oluşmaktadır.

4.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verilerinin elde edilmesi için “Kişisel Bilgi Formu” ve “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” kullanılmıştır. Her iki veri toplama aracının oluşturulması için geniş bir literatür taraması yapılmış ve amacı en iyi yansıtacak

¹²⁸ Ali YILDIRIM ve Hasan ŞİMŞEK, *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma*. Ankara: Seçkin Yayınları, 2016, s. 45

¹²⁹ YILDIRIM ve ŞİMŞEK, *a.g.e.*, s. 45

sorular belirlenmiştir. Veri toplama aracı olarak kullanılacak olan görüşme formunda yer alan sorular, gerekli izinlerin alınmasından sonra pilot uygulama için örneklem dışında olan iki banka çalışanına sorularak soruların anlaşılır olup olmadığı belirlenmiş ve uygulama sonrasında anlaşılmayan sorular uzman görüşü de alınarak değiştirilmiştir. Böylelikle araştırmacı tarafından sorulara son şekli verilmiştir. Araştırmada Albaraka Türk, Emlak Katılım, Kuveyt Türk, Türkiye Finans, Ziraat Katılım ve Vakıf Katılım bankalarında çalışmakta olan banka çalışanlarına uygulanan yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan sorular şunlardır:

1. Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerden kullanım olanakları açısından en fazla tercih edilen teknolojinin ne olduğu ile ilgili görüşleriniz nelerdir?
2. Katılım Bankacılığı bankacılık işlemlerinde yeni teknolojilere bağlı olarak yürütülen işlemlerle ilgili görüşleriniz nelerdir?
3. Katılım bankacılığı banka çalışanları açısından bilgi ve iletişim teknolojisinin en fazla etkilediği bankacılık faaliyetleri nelerdir?
4. Katılım bankacılığı bankacılık faaliyetlerinde yararlanılan teknolojik yeniliklerle ilgili hangi alanlarda yeterli olmadığınızı düşünüyorsunuz?
5. Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerin kullanılmasıyla ilgili banka çalışanlarının görüşleri nelerdir?
6. Katılım bankaları, müşterilerinden fon toplama ve müşterilerine fon kullandırma işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yeteri kadar yararlanmakta mıdır?
7. Size göre katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanması, müşteriler üzerinde nasıl bir etki oluşturmaktadır?
8. Fon kullandırma yöntemlerinden hangisinde/hangilerinde bilişim hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanılmaktadır?
9. Bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fihki değerlendirmelerde nelere dikkat edilmektedir?
10. Katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam Hukuku akit teorisi esasları gerçekleşmekte midir?

11. Katılım bankaları teverruk, leasing, murabaha ve diğer fon kullandırma işlemlerinde yapılan teknolojik iyileştirmelerde fikhi değlendirmelere ne derece dikkat edilmektedir?

4.4.Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında banka çalışanlarından veri toplama araçları yoluyla elde edilen veriler titizlikle bilgisayar ortamına aktarılmış ve katılımcı cevaplarının bir harfinin dahi değıştırilmeden yazılmasına özel bir önem verilmiştir. Katılımcı grubun kimlik bilgileri gizli tutulmak suretiyle demografik verileri, kişisel bilgi formu yoluyla toplanmıştır. Katılımcıların adlarının açık bir şekilde kullanılmaması için her bir katılımcıya K1, K2, K3 gibi kodlar verilmiş ve katılımcı cevapları bu kodlara göre değlendirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan toplam 11 soruya alınan cevaplar iki araştırmacı tarafından okunmuş ve kategoriler belirlenmiştir. Bu işlemin ardından her iki araştırmacının belirlemiş olduğu kategoriler karşılaştırılarak uymayan kategoriler tekrar değlendirilmiş ve analiz için uygun hale getirilmiştir. Araştırmada verilerin analizinde içerik analizi kullanılmıştır. Araştırma verileri iki araştırmacı tarafından değlendirildiği için araştırmanın geçerliliği sağlanmıştır denilebilir. Verilerin analizi sonucunda ulaşılan kategorilerin tekrarlanma sıklıkları tablolar halinde gösterilmiştir. Tablolarda yansıtılan tekrarlanma sıklıkları her tablo için sözel olarak ifade edilmiştir. Ayrıca tabloda yer verilen kategorileri belirleyen katılımcıların cevaplarından bazıları ilgili tablo altında doğrudan aktarılmıştır. Bu şekilde araştırmanın güvenilirliği de sağlanmış olmaktadır.

Araştırmanın amacı, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerine etkisini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda altı katılım bankasında çalışmakta olan 30 banka çalışanına önceden hazırlanmış olan yarı yapılandırılmış görüşme formu uygulanmıştır. Banka çalışanlarının sorulara verdikleri cevaplar bağlamında alt temalar oluşturulmuş ve her bir alt temayı tekrarlayan katılımcılar tabloya yansıtılmıştır.

Bu bölümde katılımcıların cevaplarına göre oluşturulan alt temalar ve alt temaları tekrar eden katılımcılar tablolar halinde gösterilmektedir. Ayrıca her bir tablonun altında katılımcıların cevapları doğrudan aktarılmaktadır.

Katılımcılara yöneltilen “Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerden kullanım olanakları açısından en fazla tercih edilen teknolojinin ne olduğu ile ilgili görüşleriniz nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar bağlamında oluşturulan alt temalar, alt temaları tekrarlayan katılımcılar ve tekrar etme sıklıkları Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11: Katılım Bankacılığı Bankacılık Hizmetlerinde Teknolojik Yeniliklerden Kullanım Olanakları Açısından En Fazla Tercih Edilen Teknolojinin Ne Olduğu İle İlgili Banka Çalışanlarının Görüşleri

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklığı
Mobil Bankacılık ve İnternet Bankacılığı	K1, K2, K7, K8, K9, K15	6
EFT Hizmeti	K2, K3, K4, K5, K12, K14, K17, K20, K22, K23, K24, K26, K27, K28, K29	15
Ödemeler	K10	1
QR kod	K11, K13, K16, K18, K19, K21, K25, K30	8
Toplam		30

Tabloya bakıldığında katılımcı cevaplarına göre dört alt temanın belirlendiği görülmektedir. Tabloda 30 katılımcıdan 15’nin bankacılık hizmetlerinde bilişim teknolojisinin sunduğu olanaklardan EFT hizmetinin müşteriler tarafından daha yoğun olarak kullanıldığını görüş olarak belirttikleri görülmektedir. 8 katılımcı tarafından “QR kod” alt teması oluşturulurken 6 katılımcı tarafından “Mobil Bankacılık ve İnternet Bankacılığı” alt temasının belirlendiği, 1 katılımcının ise “ödemeler” alt temasını oluşturduğu anlaşılmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde, katılımcıların yarısının göre, bankacılık hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden en fazla “EFT Hizmeti” alanında yararlandığı ifade edilebilir. Yararlanılan bilişim teknolojilerinden ikinci sırada en fazla tercih edilen QR kod hizmetidir.

Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerden kullanım olanakları açısından en fazla tercih edilen teknolojinin ne olduğu ile ilgili banka çalışanlarının görüşlerden bazıları şu şekildedir:

K1: Katılım bankaları müşterilerinin, Mobil Bankacılık ve İnternet Bankacılığı uygulamalarını sıkça kullanmakta olduğunu gözlemlemekteyim. Bunda, çalıştığım kurum dahil katılım bankalarının mobil ve internet bankacılığı altyapılarının güçlü olması ve bu kanallarla verdikleri hizmetlerin artması etkili olmuştur. Aynı zamanda bazı katılım bankalarının EFT komisyonu, hesap işletim ücreti ve kredi kartı aidatı gibi bedelleri almadan hizmet sunması son yıllarda bireysel müşteri portföylerinin artmasını sağlamıştır.

K5: En fazla tercih edilenin EFT olduğunu düşünüyorum. Özellikle internet şube/mobil şube üzerinden yapılan EFT'nin tercih edildiği kanaatindeyim.

K6: Mobil bankacılık ve internet bankacılığı kullanımı yaygınlaşması hatta en son okuduğum bir yazıda bir katılım banasının bu alandaki kullanım artışı pandemi ile birlikte %50 den fazla artış yaşanmış olduğu idi.

K11: QR kod çok fazla tercih ediliyor. Kartını unutanlar ya da şifre girerek vakit kaybetmek istemeyenler QR kod özelliği ile para çekme yatırma işlemini hızlıca yapabiliyor. Ayrıca pandeminin de etkisiyle minimum temasla işlerini halledebiliyorlar. Bir diğer kullanılan özellik ise temassız kartla ödeme. Aynı şekilde pandeminin de etkisiyle en çok tercih edilen teknolojik ürün arasında bulunuyor.

K23: EFT hizmeti yoğun kullanılmaktadır. Katılım Bankacılığının ürün gamındaki eksiklik nedeniyle diğer konvansiyonel bankaların aktif kullanıcısı olma durumu oluşmaktadır. Örneğin üye işyeri ağı geniş olan ve bolca kampanya/taksit imkanı bulunan kredi kartı kullanıcıları katılım bankacısı ise EFT hizmetini yoğun kullandıklarını düşünmekteyim.

Katılım bankaları bankacılık hizmetinde bilişim teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanıldığını katılımcı görüşlerinden hareketle belirtmek mümkündür. Müşteriler, bilişim teknolojisinin bankacılık hizmetlerinde kullanılabilmesiyle birlikte iş ve

işlemlerini bulunduğu ortamdan rahatlıkla yapabilmektedirler. Bankacılık işlemi olarak EFT hizmetinin bilişim teknolojisinin sunduğu olanaklarla daha fazla kullanıldığını belirten katılımcı görüşlerine göre, müşterilerin ihtiyaçlarının en fazla bu yönde olduğu yorumu yapılabilmektedir. QR kod özelliği temasıyla ilgili görüş bildiren katılımcılara göre bu teknoloji de sıklıkla tercih edilmektedir. Banka kullanıcılarının pratik uygulamalardan yararlanması için geliştirilen bu teknolojik ürünün iş ve işlemleri kolaylaştırması ve hızlandırması yönüyle önemli bir tercih olduğu katılımcı görüşlerinde vurgulanmıştır. Katılımcı görüşlerine göre, QR kod özelliğinin tercih edilmesinde pratik olması yönü ön plana çıkarılmıştır. Mobil bankacılık ve internet bankacılığının da kullanıcılar tarafından tercih edildiğini bildiren görüşlerden hareketle hayatın her alanında aktif olarak kullanılan bu teknolojinin bankacılık hizmetlerinde de kullanıldığı ifade edilebilir. Katılımcı görüşlerine göre bilişim teknolojisinin sağlamış olduğu olanaklardan olan ödemeler hizmetinden en az düzeyde yararlandığı anlaşılmaktadır.

Katılımcılara yöneltilen “Katılım Bankacılığı bankacılık işlemlerinde yeni teknolojilere bağlı olarak yürütülen işlemlerle ilgili görüşleriniz nelerdir?” sorusuna karşılık verilen cevaplara göre belirlenen alt temalar, bu alt temaları tekrar eden katılımcılar ve tekrar etme sıklıkları Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12: Katılım Bankacılığı Bankacılık İşlemlerinde Yeni Teknolojilere Bağlı Olarak Yürütülen İşlemlerle İlgili Çalışan Görüşleri

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklığı
Dijital Alt Yapının Güçlendirilmesi, Yeni Ürünler Geliştirilmesi	K1, K9, K26	3
Uygulamaları Kolay ve Anlaşılır Hale Getirmek	K2, K6,	2
Dijitalleşme Yetersiz	K3, K7, K8, K17, K18, K19, K24, K27, K28	9
Karmaşık Bir Sistem	K4, K5	2
Nitelikli İş Yapılması	K10, K22	2

Rekabet Edebilir Seviyeye Ulaşma	K11, K12, K13, K20, K21, K25, K29, K30	8
İşlem Hızı ve Kolaylığı	K14, K15, K16, K23	4
Toplam		30

Tabloya bakıldığında katılımcı görüşleri bağlamında 7 alt temanın oluşturulduğu görülmektedir. Bu alt temalardan en fazla tekrar eden alt tema, 9 katılımcının belirlemiş olduğu “Dijitalleşme Yetersiz” alt temasıdır. Bu alt temaya en yakın sayıda tekrar eden alt tema, “Rekabet Edebilir Seviyeye Ulaşma” alt temasıdır. Bu alt temayı 8 katılımcı tekrar etmiştir. 4 katılımcı, “İşlem Hızı ve Kolaylığı”; 3 katılımcı, “Dijital Alt Yapının Güçlendirilmesi, Yeni Ürünler Geliştirilmesi” alt temasını tekrar etmiş; “Uygulamaları Kolay ve Anlaşılır Hale Getirmek”, “Nitelikli İş Yapılması”, “Karmaşık Bir Sistem” alt temaları da 2’şer katılımcı tarafından tekrar edilmiştir. Alt temaların tekrar edilme sıklığına göre genel bir değerlendirme yapıldığında katılımcıların “Dijitalleşme Yetersiz” ve “Rekabet Edebilir Seviyeye Ulaşma” alt temalarını birbirine yakın sayıda tekrar ettikleri anlaşılmaktadır. İki temanın birbirine yakın sıklıkla tercih edilmiş olması çelişki olduğunu düşündürmektedir. Nitekim katılım bankalarında kullanılan yeni teknolojilerle bu bankaların, mevduat bankalarıyla rekabet edebilme seviyesine ulaştığı belirtilirken diğer taraftan bankacılık hizmetlerinde dijitalleşmeyi yetersiz buldukları görüşünü belirtmişlerdir. Dolayısıyla bu iki alt temanın çeliştiği belirtilebilir.

Katılım bankacılığı bankacılık işlemlerinde yeni teknolojilere bağlı olarak yürütülen işlemlerle ilgili çalışan görüşlerinin bazıları şu şekildedir:

K7: Sadece bankacılık hizmetleri bağlamında değerlendirilecek olursa, mevduat bankalarının yeni teknolojileri kendi bünyelerine katma hızları katılım bankalarına göre daha iyi durumda. Ancak katılım bankaları da son yıllarda teknoloji yatırımının karşılığını almaya başladılar ve bu alandaki gelişmelerin takipçisi oldular. Hatta sektörde olmayan birkaç ürünü de piyasaya ilk defa sürmeyi başardılar. Örneğin Kuveyt Türkün XTM teknolojisi, TKFB TFX platformu.

K11: Yeni teknolojilere ayak uydurmak hatta katılım bankaları olarak öncülük etmek büyük önem arz ediyor. Şu an aktif çalışması devam eden IBANsız ve 7/24

yapılabilecek olan EFT işlemi, XTM şubelerde işleme yetisi olmayan vatandaşlarımız için işaret diliyle görüşen çağrı merkezi yetkilileri bunlardan bir kaçı.

K18: Bankacılık işlemlerinde yeni teknolojilere bağlı olarak yürütülen işlemlerde birçok alanda bir adım geriden gelmektedir. Bu konuda katılım bankacılığın yeterli olmadığını belirtmek isterim.

K22: Müşteri taleplerinin şubeye bağlı kalmadan hatasız ve hızlıca yapılabilmesi müşteri memnuniyetini arttırmaktadır (mobil /web şube). Yapay zeka, robotik tabanlı uygulamalar ile müşterinin tanınması (crm faaliyetleri) ve taleplerine uygun ürün ve hizmetler geliştirilmesi, eldeki dataların işlenerek kredi riskinin düşürülmesi banka ve müşteri adına çok önemlidir.

K24: Teknolojik gelişmelerin yavaş ilerlediği düşüncesindeyim. Özellikle dijital bankacılıkta katılım bankalarının, faizli bankaların gerisinde kaldığını ve geliştirilmesi gereken ilk noktanın burası olması gerektiği kanısındayım.

Katılımcılar, bankacılık hizmetlerinde yararlanılan teknolojik yeniliklerin yeteri kadar kullanılmadığı görüşünü bildirmişlerdir. Bu görüşlerine dayanak olarak, çağın teknolojik bir çağ olduğunu ve hemen hemen her alanda teknolojinin etkin bir şekilde kullanıldığı düşünüldüğünde bu durumun bankacılık hizmetlerine yeterince yansımadağı görüşünü bildirmişlerdir. Bu görüş bağlamında, dijitalleşme yetersiz alt temasını oluşturmuşlardır. 30 katılımcıya göre değerlendirildiğinde en sık tekrar eden alt temanın “dijitalleşme yetersiz” alt teması olduğu görülmektedir. Genel dağılıma bakıldığında bu alt temanın yoğun olarak tekrarlanmadığını da belirtmek gerekir. Ancak katılımcılar tarafından oluşturulan “Karmaşık Bir Sistem”, “Dijital Alt Yapının Güçlendirilmesi”, “Yeni Ürünler Geliştirilmesi” alt temalarıyla ilgili görüşlere bakıldığında bu alt temaların aslında yetersiz dijitalleşme alt temasını desteklediği görülmektedir. Katılımcılar, görüşlerinde teknolojik yeniliklerin bankacılık hizmetlerinde kullanıldığını ancak alt yapı güçlendirilip, sistemin karmaşıklığı giderildiğinde ve müşterilere yönelik yeni ürünler geliştirildiğinde beklenen faydanın daha fazla olacağını belirtmişlerdir. Dolayısıyla “Karmaşık Bir Sistem”, “Dijital Alt Yapının Güçlendirilmesi”, “Yeni Ürünler Geliştirilmesi” alt temalarını belirleyen katılımcıların bankacılık hizmetlerinde

olması gereken entegrasyonun sağlanmadığına inandıkları ifade edilebilir. Katılımcıların önemli bir kısmı da katılım bankaları bankacılık hizmetlerinde dijitalleşmenin yoğun olarak sürdüğü görüşünü belirterek bu bankaların mevduat bankalarıyla yarışacak seviyeye ulaştığı görüşünü ifade etmişlerdir. Katılımcıların bazıları ise teknolojik entegrasyonun devam ettiğini, yeni ürünlerin geliştirilme aşamasında olduğunu bildirmişlerdir. Bazı katılımcılar ise teknolojiden yararlanılmasıyla işlem kolaylığı ve nitelikli iş yapma özelliklerinin önemli bir katkı sunduğunu bildirmişlerdir. “Nitelikli İş Yapılması”, “İşlem Hızı ve Kolaylığı” alt temalarının “Rekabet Edebilir Seviyeye Ulaşma” alt temasını desteklediği varsayılmış olsa da bu alt temayla “Dijitalleşme Yetersiz” alt temasını destekleyen temalar kıyaslandığında az bir farkla da olsa katılımcıların bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerin yeteri kadar kullanılmadığı görüşünde oldukları değerlendirilebilir.

Katılımcılara yöneltilen “Katılım bankacılığı banka çalışanları açısından bilgi ve iletişim teknolojisinin en fazla etkilediği bankacılık faaliyetleri nelerdir?” sorusuna verilen cevaplara göre oluşturulan alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrarlanma sıklıkları Tablo 13’te gösterilmiştir.

Tablo 13: Katılım Bankacılığı Banka Çalışanları Açısından Bilgi ve İletişim Teknolojisinin En Fazla Etkilediği Bankacılık Faaliyetleri

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklığı
Bireysel İşlemler	K1, K2, K4, K5, K6, K8, K9, K10, K11, K13, K14, K16, K17, K19, K20, K21, K22, K24, K25, K26, K29, K30	22
Pazarlama	K3	1
Mevduat Toplama ve Fon Kullandırma	K7, K15, K23, K28	4
Yeni Ürün Geliştirme	K12	1
Müşteriyle İletişim Hızı	K18	1

Tüm İşlemler	K27	1
Toplam		30

Tabloya bakıldığında katılım bankacılığı banka çalışanları açısından bilgi ve iletişim teknolojisinin en fazla etkilediği bankacılık faaliyetinin bireysel işlemlerde olduğu görülmektedir. Tabloda, 22 katılımcının “Bireysel İşlemler”; 4 katılımcının “Mevduat Toplama ve Fon Kullandırma” alt temasını oluşturduğu; “Tüm İşlemler”, “Yeni Ürün Geliştirme”, “Müşteriyle İletişim Hızı”, “Pazarlama” alt temalarının ise 1’er katılımcı tarafından belirlendiği yansıtılmıştır. Katılımcılar tarafından tekrar edilme sıklığı yönüyle “Bireysel İşlemler” alt temasını, 30 katılımcı içerisinde 22 katılımcının tekrar etmiş olması, sunulan bankacılık hizmetleri arasında en fazla bu hizmet türünün bilişim teknolojilerinin yeniliklerinden etkilendiğini göstermektedir.

Katılım bankacılığı banka çalışanları açısından bilgi ve iletişim teknolojisinin en fazla etkilediği bankacılık faaliyetleriyle ilgili katılımcı görüşlerinden bazıları şu şekildedir:

K1: Katılım Bankacılığı çalışanı olarak gözlemlediğim en büyük değişim bireysel müşterilerin işlemlerinin artık şubelerden değil dijital ortam üzerinden yapılmaya başlanmasıdır. Önceki yıllarda tüm bankacılık işlemleri için şubelere gitmek zorunda olan bireysel müşteriler, bugün hesap açma dahil tüm işlemlerini dijital kanallar ile hızlı ve zahmetsiz şekilde yapabilmektedir. Ticari kesim için hala daha şubeler önemli bir yer tutmaktadır. Bu kesime pazarlama daha yoğunlukla yüz yüze yapılmakta, sanal pazarlama ikinci planda kalmaktadır. Muhakkak ki ileride bu durum da değişecektir.

K2: Kolay para transferi işlemleri.

K4: Para transferleri ve ödemelerin etkilenen başlıca bankacılık faaliyeti olduğu düşüncesindeyim.

K18: En fazla etkilenilen bankacılık faaliyetleri müşteriye iletişim konusundaki hız, bu konuda güven kazanarak müşterinin gerekliliklerine yerine getirme. (Kredi işlemleri.)

K29: Şube banko işlemleri, kredi işlemleri, ödeme işlemleri.

Bankaların sunduğu hizmetlerin teknolojinin olanaklarından yararlanılarak online ortamlarda da devam ettirilmesi, kullanıcıların hayatını kolaylaştırmaktadır. Dolayısıyla katılımcılar tarafından bilişim teknolojilerinin müşterilerin iş ve işlemlerini kolaylaştırdığı ve bankacılık hizmetlerinde yoğun olarak sürdürülen bireysel işlemlerin şubeye uğramadan kolaylıkla yapılmasının teknolojinin sunduğu önemli bir avantaj olduğu ifade edilmiştir. Katılımcı görüşlerinden hareketle bankacılık hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden en fazla etkilenen hizmetin bireysel işlemler olduğu belirtilebilir. Katılımcılar bildirdikleri görüşlerde “Tüm İşlemler”, “Mevduat Toplama ve Fon Kullandırma”, “Yeni Ürün Geliştirme”, “Müşteriyle İletişim Hızı”, “Pazarlama” faaliyetlerinin de bilişim teknolojilerinin sunduğu olanaklardan olumlu düzeyde etkilendiğini belirttikleri tespit edilmiştir. Dolayısıyla katılımcı görüşlerinden hareketle şubeden yapılan her işlemin online yapılabileceği ve banka iş ve işlemlerini hızlandıracağı, niteliğini artıracacağı, banka çalışanın iş yükünü azaltacağı yorumu yapılabilir. Bununla birlikte şubeye uğramadan iş ve işlemlerini kolaylıkla yerine getiren müşterilerin zamandan tasarruf edeceği de yorum olarak eklenebilir. Katılımcıların en fazla tekrar ettiği “Bireysel İşlemler” alt temasından hareketle banka müşterilerinin bankaya uğramadan işlemlerini online yaptıkları anlaşılmaktadır. Bu durum, bankanın ve müşterilerin teknolojinin olanaklarından yararlandığını göstermektedir.

Katılımcılara yöneltilen “Katılım bankacılığı bankacılık faaliyetlerinde yararlanılan teknolojik yeniliklerle ilgili hangi alanlarda yeterli olmadığını düşünüyorsunuz? sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda belirlenen alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrarlama sıklığı Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14: Katılım Bankacılığı Bankacılık Faaliyetlerinde Yararlanılan Teknolojik Yeniliklerle İlgili Banka Çalışanlarının Yeterlilik Durumu

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklığı
Geliştirilmeli	K1, K6, K11, K12, K15, K17, K23, K25	8
Yetersiz	K2, K3, K4, K5, K7, K9	6

Yeterli	K8, K10, K13, K16, K20, K21, K22, K27, K28, K30	10
Menkul Hizmetlerde Yetersizlik	K14	1
Risk Analizi	K18	1
Müşteri Yakın İzleme	K19	1
Robot Sistemi	K24	1
Çek Karnesi, Türev Ürünler	K26	1
Kredi Kartı Hizmetleri	K29	1
Toplam		30

Tabloya bakıldığında katılımcı cevaplarına göre 9 alt tema oluştuğu görülmektedir. Alt temalar arasında en fazla tekrar eden alt temanın “Yeterlilik” alt teması olduğu görülmektedir. “Yeterli” alt temasını 10 katılımcı tekrar etmiştir. Bu alt temaya en yakın tekrar etme sıklığı olan alt tema, “Geliştirilmeli” alt temasıdır. 8 katılımcı tarafından tekrar edilmiştir. Diğer alt tema ise 6 katılımcının belirlediği “Yetersiz” alt temasıdır. “Kredi Kartı Hizmetleri”, “Risk Analizi”, “Müşteri Yakın İzleme”, “Robot Sistemi”, “Çek Karnesi, Türev Ürünler”, “Menkul Hizmetlerde Yetersizlik” alt temaları ise 1’er katılımcı tarafından tekrar edilmiştir. Alt temaların genel dağılımına göre banka çalışanlarının genelinin teknolojik yeniliklerle ilgili yeterli olduğu ifade edilebilir. “Yeterlilik” alt temasına en yakın alt temanın “Geliştirilmeli” alt teması olduğu göz önünde bulundurulduğunda katılımcıların önemli bir kısmının da teknolojik yenilere uyum konusunda geliştirilmeye ihtiyaç duyduğu belirtilebilir.

Katılımcıların “Katılım bankacılığı bankacılık faaliyetlerinde yararlanılan teknolojik yeniliklerle ilgili hangi alanlarda yeterli olmadığınızı düşünüyorsunuz? sorusu karşılığında oluşturdukları cevaplardan bazıları:

K1: Katılım bankacılığı çalışanları aynı zamanda katılım bankacılığının birer müşterisidir. Bizler de müşterilerimiz gibi bankaların dijital altyapılarını deneyimlemekteyiz. Eksik gördüğümüz alanlar ile alakalı kurumlarımıza geri bildirimler yapmaktayız. Dijital altyapının hızla değişmesi ve sürekli yeni hizmet araçlarının ortaya çıkması çalışanları bu alanda sürekli eğitilmesini gerektirmektedir.

K4: Kullanılan BT sisteminin gün geçtikçe karmaşıklaşması nedeniyle bankacılık yazılımına olan genel hâkimiyet azalmaktadır. Bu sebeple bir alan yerinde sistemin geneline hâkim olmanın zorlaştığı görüşündeyim.

K7: Yeni şeyler söyleyebilme ve yeni ürünler geliştirme isteği olmasına rağmen uzun yıllardır konvansiyonel bankacılığın gölgesinde hareket edilmektedir. Bu durumun oluşmasında faaliyette bulunulan sektörün daha bakir olması ve ülkemizde faaliyet gösteren firmaların konvansiyonel bankalara daha alışkın olması nedeniyle yeni şeyler duymaya istekleri olmaması katılım bankalarının kendilerine bir alan bulamamasına yol açmaktadır. Kısacası çalışanların yeterliliğinden ziyade sektörün kısıtları nedeniyle yeterliliğin hissedilmemesi durumu ortaya çıkmaktadır.

K11: Katılım bankacılığı çalışanları da teknolojik yeniliklere ayak uydurmakta ve kendilerini yeterli görebilmek için geliştirmektedir. Yeterli hissetmedikleri alan olduğunu düşünmüyorum. Sadece konvansiyonel bankaların kullanıp katılım bankalarının kullanmadığı ürünlerde eksiklikleri olabilir. Türev işlemler gibi.

K13: Zamanımız teknoloji çağı olduğundan en ufak değişikliklere adaptasyon sağlanabilmektedir. Çalışanların da müşterilerin de bu yönde bir beklentisi olduğundan değişikliklere uyum da daha kolay sağlanmaktadır. Genel olarak da banka üst yönetimleri gerekli görülen noktalarda çalışanlara eğitim ataması yapmaktadırlar.

K18: Şöyle ki teknoloji yeniliklerle ilgili baz alınacak bir önemli husus müşterinin risk analizini sağlıklı bir biçimde gerçekleştirememem. Çünkü bankanın sunmuş olduğu altyapının yetersiz olması ve riskin rutin kontrollerinin yapılmaması.

K24: Bankamızın kullandığı robot sistemini kullanmayı bilmiyorum. Excel için banka içinde daha fazla eğitim verilmesi gerektiğini ve tam performansında kullanılmadığını düşünüyorum.

Katılımcı görüşleri genel olarak değerlendirildiğinde, teknolojinin çağın şartları doğrultusunda vazgeçilmez bir gereklilik olduğunun dile getirildiği anlaşılmaktadır. Gelişen ve sürekli değişen teknolojiye adapte olmak ve bu durumu avantaja çevirerek rekabet edebilirlik seviyesini yükseltmek, bankacılık sektöründe hayati bir önem

taşıdığı katılımcıların görüş birliği olarak ortaya koyduğu bir durumdur. Bu bağlamda eksiklik oluşan konularda eğitim verilmesi gerektiği de katılımcı görüşlerinde yer almaktadır. Katılımcıların önemli bir kısmının tekrar ettiği temaya göre katılımcılar kendilerini yeterli hissetmektedir. Katılımcıların belli bir bölümü de geliştirilmeye ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Katılımcı görüşlerinden hareketle yeterli olduklarını belirten katılımcıların dışındaki yetersiz, yeterliliğinin geliştirilmesine ihtiyaç duyan ve özellikle bazı alanlarda kendilerini yetersiz hisseden katılımcıların bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerle ilgili eğitim alması gerektiği belirtilebilir. Hatta günümüz koşullarında neredeyse tüm işlemlerin teknolojiyle sürdürüldüğü düşünüldüğünde banka çalışanlarının eksik olduğu konularda desteklenmesinin önemli olduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcılara yöneltilen “Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerin kullanılmasıyla ilgili banka çalışanlarının görüşleri nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar bağlamında oluşturulan alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrarlanma sıklığı Tablo 15’te gösterilmiştir.

Tablo 15: Katılım Bankacılığı Bankacılık Hizmetlerinde Teknolojik Yeniliklerin Kullanılmasıyla İlgili Banka Çalışanlarının Görüşleri

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklığı
Rekabet Edebilirlik	K1, K4, K5, K13, K27	5
İş Yükünün Azalması	K2, K22, K26,	3
Teknolojiye Entegre Olamaması	K3, K7, K8, K17, K18, K19, K25, K30	8
Değişen Taleplere Cevap Verebilmek	K6	1
İşsizlik Korkusu	K9, K20	2
Nitelikli İş Yapılması	K10	1
Gelişmelere Uyum Sağlamak	K11, K14, K28, K29	4
Kolaylık	K12, K16	2
Müşteri Ağını Genişletme	K15, K21	2
Zamanın Verimliliği	K23	1

Çalışan Yeterliliğinin Artırılması	K24	1
Toplam		30

Tabloya bakıldığında katılımcı cevapları bağlamında 11 alt temanın olduğu görülmektedir. Belirlenen alt temalar içerisinde en sık tekrar eden alt temanın “Teknolojiye Entegre Olamaması” alt teması olduğu görülmektedir. Bu tema, 8 katılımcı tarafından belirlenmiştir. Teknolojik yeniliklerin banka hizmetlerinde kullanılmasının bankanın diğer bankalarla rekabet edebilirliği açısından önemli olduğunu belirten 5 katılımcı “Rekabet Edebilirlik” alt temasını belirlemiştir. Piyasaya yabancı kalınmaması için gelişmelerin takip edilmesi gerektiğine inanan 4 katılımcı da “Gelişmelere Uyum Sağlamak” alt temasını belirlemiştir. 3 katılımcı, “İş Yükünün Azalması” alt temasını oluşturmuştur. “İşsizlik Korkusu”, “Kolaylık”, “Müşteri Ağını Genişletme” alt temasını 2 katılımcı; “Değişen Taleplere Cevap Verebilmek”, “Nitelikli İş Yapılması”, “Zamanın Verimliliği”, “Çalışan Yeterliliğinin Artırılması” alt temalarını da 1’er katılımcı tekrar etmiştir. Katılımcı cevaplarına göre oluşturulan alt temalarda, katılımcıların önemli bir kısmının yapılan iş ve işlemlerde katılım bankalarının teknolojiye entegre olamadığı görüşünü tekrar ettiği görülmektedir.

Katılımcılara sorulan “Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerin kullanılmasıyla ilgili banka çalışanlarının görüşleri nelerdir?” sorusuna verilen cevaplardan bazıları:

K4: Teknolojik yenilikler sadece işlemleri hızlandırdığı, kolaylaştırdığı ve maliyet/zaman tasarrufu sağladığı için değil rekabet noktasında geri kalmamak için kullanılması zorunlu olan bir kavramdır. Teknolojik yenilikleri iyi kullanmanın Katılım bankacılığının yaygınlaşmasına da destek vereceğini düşünüyorum.

K11: Teknolojik yeniliklere ayak uydurmak ve banka olarak buna öncülük etmek tabii ki çok önemli. Bunların yanında gelecek dönemde teknolojik gelişmelerle birlikte işimi kaybeder miyim düşüncesi de oluşabilir. Bunun için teknolojiyle birlikte günümüz çağına ayak uyduracak yetkinlikleri de kendimize kazandırıyor olmamız gerekmektedir.

K13: Katılım bankacılığının bankacılık sektöründeki payı %5.5-6 seviyelerinde iken konvansiyonel bankalarla rekabet ortamının sağlanabilmesi için teknolojik gelişmelerin yakından takip ediliyor olması gerektiğini düşünüyorum. Teknoloji ile gelen bankacılık uygulamalarının kullanılabilirliği, müşteri için hem zaman kazandırma hem de maliyetin azalması anlamına gelmektedir. Bu sebeple teknoloji katılım bankacılığı için de olmazsa olmazlardandır.

K19: Katılım bankaları teknolojik gelişmeleri mevduat bankaları kadar kullanmıyor ya da geç entegre oluyorlar. Hala bir sürü kâğıtla işlem yapabiliyoruz.

K20: Teknolojik yeniliklerin kullanılması tabi ki güzel bir şey ancak gelecek adına kendi adıma endişelendiğim bir durum. Çünkü yavaş yavaş robotik yazılımlar çoğu çalışanı işinden edecek gibi gözüküyor.

Katılımcıların görüşlerinde ortaya koydukları en önemli değerlendirme, katılım bankalarının teknolojiye entegre olamadığı ya da geç entegre olduğudur. Katılımcıların bazılarının teknolojik gelişmelerin bankacılık hizmetlerine yansıtılması sonucu ilerleyen dönemlerde işsizlik gibi önemli bir sorun yaşanacağını altını çizdiği görülmektedir. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte insanların yaptığı birçok iş ve işlemin teknolojik olanaklar sayesinde insana ihtiyaç duymadan yapılmasının işsizlik doğuracağı endişesi banka çalışanları tarafından bildirilmiştir. Ancak katılımcılardan yalnızca iki kişinin bu şekilde bir endişe duyduğu; diğerlerinin ise teknolojinin olumlu yansımalarını net bir şekilde ortaya koyabildiği katılımcı görüşlerinden hareketle anlaşılmaktadır. Teknolojinin bankacılık hizmetlerine olumlu yansısıyla ilgili görüş bildiren katılımcıların tamamının 20 kişiden oluştuğu göz önünde bulundurulursa katılımcıların genelinin bankacılık hizmetlerinde bilişim teknolojilerinin etkisini olumlu değerlendirdiği yorumuna ulaşılabilir.

Katılımcılara yöneltilen “Katılım bankaları, müşterilerinden fon toplama ve müşterilerine fon kullandırma işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yeteri kadar yararlanmakta mıdır?” sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda belirlenen alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrar etme sıklıkları Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 16: Katılım Bankaları, Müşterilerinden Fon Toplama Ve Müşterilerine Fon Kullandırma İşlemlerinde Bilişim Teknolojilerinden Yararlanma Durumu

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklıkları
Yeterli	K1, K2, K4, K5, K9, K10, K12, K13, K16, K20, K23, K27, K29, K30	14
Yeterli Değil	K3, K6, K8, K14, K17, K18, K19, K21, K22, K24, K25, K28	12
Kısmen Yeterli	K7, K11, K15, K26	4
Toplam		30

Tabloya bakıldığında 3 alt temanın belirlendiği görülmektedir. Katılımcı cevaplarının tekrar etme sıklığına göre “Yeterli” alt temasının diğer temalara kıyasla daha fazla tekrar ettiği görülmektedir. “Yeterli Değil” alt temasını tekrar eden 12 katılımcı vardır. “Kısmen Yeterli” alt teması ise 4 katılımcı tarafından tekrar edilmiştir. Dolayısıyla genel dağılıma bakıldığında katılımcıların önemli bir bölümüne göre katılım bankaları, müşterilerinden fon toplama ve müşterilerine fon kullandırma işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanma durumu yeterli düzeydedir. Buna karşın katılım bankaları, müşterilerinden fon toplama ve müşterilerine fon kullandırma işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanma durumunun yeterli olmadığı görüşünü bildiren sayısı en sık tekrar eden alt temaya oldukça yakındır.

Katılım bankaları, müşterilerinden fon toplama ve müşterilerine fon kullandırma işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanma durumuna yönelik ortaya konulan görüşlerden bazıları şu şekildedir:

K1: Altyapısal anlamada katılım bankalarının diğer bankalardan herhangi bir eksiklerinin olduğunu düşünmemekteyim. Müşterilerimizden de bu yönde olumsuz bir dönüt almamaktayız. Bu durum da katılım bankalarının sektördeki payının son yıllarda hızla artmasını sağlamaktadır. Geleneksel olarak ticari portföyleri ağırlıkta olan katılım bankalarının bireysel kullanıcılara da ulaşımı artmaktadır.

K3. Katılım bankalarında özellikle kendi bankamızla ilgili konuşacak olursam çok fazla prosedüre takılıyoruz. Diğer bankalar tek tuşla çoğu işlemleri gerçekleştirebilirken bizde ise hala şubelere müşterileri çağırıyoruz.

K7: Temel bankacılık faaliyetlerine ilişkin sistemsel dönüşümleri yeni yeni yapmaktalar. Bu nedenle sektörün biraz gerisinden geliyorlar. Bunda tabii gerçek ticaretin finansmanı ilkesinin de etkisi bulunuyor. Bu ilke gereği müşterilerle vekalet açısından yüz yüze görüşme ve işlemlerin gerçekliğinin sorgulanması gerekiyor.

K13: Katılım bankaları, gerek internet bankacılığı gerekse döviz alım satım uygulamaları ile müşterilerden fon toplama konusunda yeteri kadar yararlanabildiklerini gözlemlemekteyim. Özellikle döviz alım satım uygulamaları al-sat arası makasların az olması, müşteri kazanımı için artı bir özellik olmaktadır. Ayrıca mobile özel verilen katılım havuzları da piyasa ile rekabette önem arz etmektedir.

K22: Katılım bankacılığında standartlaşmış huzurda imza/dekont imzalama ve benzeri durumların devam etmesi ve ayrıca katılım bankacılığının halen dar kitleye hitap etmesi (müşteri portföyü) sebebiyle bilişim teknolojilerinden yeteri kadar yararlanmadığını gösterdiğini düşünüyorum.

K25: Fon toplama alanında yıllarca sadece katılım hesaplarına mahkum kaldık. Çapraz ürün satışına yeterince önem verilmedi. Çalışanların performansı ana 2 kalem üzerinden değerlendirildi. 1 mevduat, 2 kredi. Oysa mevduatı toplamanın birçok yolu var, örneğin pos, çek, vergi, alternatif yatırım hesapları, hazine ürünleri vb. Sektör bu kalemlere yönelmekte geç kaldı. Kredi tarafında ise özellikle kurumsal firmaların ihtiyaçları hala tam olarak giderilememektedir. Ürün çeşidi azdır. Dış ticaret firmalarına yeterli ürün sunulamamaktadır. Personeller dış ticaret, hazine ve alternatif yatırım araçları konusunda yetersiz bilgiye sahiptir.

Katılım bankaları açısından önemli bir faaliyet olarak değerlendirilen fon toplama ve fon kullandırma işleminde bilişim teknolojilerinin ne düzeyde kullanılmış olması önem arz etmektedir. Katılımcılara göre fon toplama ve fon kullandırma hizmetinde bilişim teknolojilerinden yararlanma durumu her ne kadar yeterli düzeyde değerlendirilmiş olsa da yetersiz olduğunu savunan katılımcı sayısının azımsanmayacak bir tekrar etme sıklığına sahip olduğu dikkat çekicidir. Dolayısıyla oluşturulan bu iki alt tema karşılaştırıldığında tekrar etme sıklıkları birbirine yakın olduğu için fon toplama

ve fon kullandırma işleminde bilişim teknolojilerinden yeterli düzeyde yararlanıldığını belirtmek doğru bir değerlendirme olmaz.

Katılımcılara yöneltilen “Size göre katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanması, müşteriler üzerinde nasıl bir etki oluşturmaktadır?” sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda belirlenen alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrar etme sıklıkları Tablo 17’de gösterilmiştir.

Tablo 17: Katılım Bankalarının Fon Toplama Ve Fon Kullandırma Hizmetlerinde Bilişim Teknolojilerinden Yararlanmasının Müşteriler Üzerindeki Etkisi

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklıkları
Müşteri Ağının Artması	K1, K7, K11, K14, K19, K21, K23, K24, K30	9
Memnuniyet	K2, K15, K20, K26, K28, K29	6
Hızlı ve Pratiklik	K3, K4, K5, K6, K8, K9, K10, K12, K16, K18, K27	11
Maliyetin Düşmesi Cazip Gelmektedir	K13, K17, K22	3
Müşterilerin Olası İhtiyaçlarına Göre Ürün Tasarlamak	K25	1
Toplam		30

Tabloda 5 alt temanın belirlendiği görülmektedir. Bilişim teknolojilerinden fon toplama ve fon kullandırma hizmetinde müşterilere, hızlı ve pratik olması yönüyle yansıdığı görülmektedir. “Hızlı ve Pratiklik” alt temasını 11 katılımcı tekrar etmiştir. 9 katılımcı “Müşteri Ağının Artması” olarak görüş bildirirken 6 katılımcı, müşteride “Memnuniyet” oluşmasını alt tema olarak belirlemiştir. Müşteriler yönüyle yapılan iş ve işlemlerde maliyetin düşmesi de olumlu bir özellik olarak katılımcılar tarafından tekrar edilmiştir. “Müşterilerin Olası İhtiyaçları Doğrultusunda Ürün Tasarlamak” da alt tema olarak 1 katılımcı tarafından belirlenmiştir. Katılımcıların belirledikleri alt temalara göre bilişim hizmetlerinin iş ve işlemlere hız ve pratiklik oluşturması, müşteriler üzerinde olumlu bir etki sağlamaktadır.

K6: Müşteri ne kadar hızlı çözüm ve kullanım kolaylığı görürse o kadar o işletmeyi ya da bankayı tercih edecektir diye düşünüyorum

K10: Teknolojiden yararlanılması müşteri taleplerinin daha kaliteli ve hızlı bir şekilde karşılanmasını sağlamaktadır. Sadık müşteri portföyü bu teknolojilerle beraber gelen yenilikler sayesinde artmaktadır.

K11: Katılım bankacılığı hassasiyeti olan ve teknolojik gelişmelere açık olan müşteriler için olumlu durum oluşturmuştur. Müşteri kazanmak açısından da teknolojik alt yapının güçlü olması ve değişen dünyaya ayak uydurması müşteri kalitesini ve adedini de arttırmaktadır görüşümdedir.

K16: Ürüne daha kolay ve daha hızlı ulaşım.

K18: Müşteriler üzerindeki en büyük etki uzaktan iletişimde gerçekleşebildiği ve bunu kolaylıkla gerçekleştirmesidir.

K25: Bana göre müşterinin istediği şey anlaşılacak ve kendinin bile henüz farkında olmadığı ürünü kendisine sunulmasıdır. Yani müşteriden her zaman bir adım önde olmalıyız. Bunu da bize teknoloji sağlayacak ve elbette teknoloji sonucunda toplanan verinin analizi, yorumlanması ve ürün sunulması. Bu işe özel birim olmalıdır.

Katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanmasının müşteriler üzerindeki etkisiyle ilgili katılımcı görüşlerinden bazıları şu şekildedir:

Banka müşterilerinin iş ve işlemlerinin hızlı ve pratik bir şekilde yapılmasının banka hizmetlerine olumlu olarak yansıdığı katılımcıların genel görüşüdür. Bunun yanı sıra fon toplama ve fon kullandırmada bilişim teknolojilerinden yararlanmanın müşteri potansiyelini artırdığı, bankanın hizmetinden memnuniyet duyulduğu katılımcılar tarafından görüş olarak belirtilmiştir. Katılımcılar, bilişim teknolojileri sayesinde müşterilerle hızlı bir şekilde iletişime geçildiğini de belirtmişlerdir. Bu görüş, hızlı ve pratiklik alt teması başlığında değerlendirilmiştir. Katılımcılardan 29'unun görüşüne göre fon toplama ve fon kullandırma hizmetinde bilişim teknolojilerinden yararlanılması, müşteriler üzerinde olumlu bir etki yaratmıştır.

Katılımcılara yöneltilen “Fon kullandırma yöntemlerinden hangisinde/hangilerinde bilişim hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanılmaktadır?” sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda belirlenen alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrar etme sıklıkları Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18: Bilişim Hizmetlerinden Etkin Bir Şekilde Yararlanılan Fon Kullandırma Yöntemleri

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklıkları
Bireysel Finansman Desteği Kullandırma	K1, K2, K7, K8, K11, K12, K14, K15, K16, K17, K19, K21, K22, K23, K24, K25, K26, K28, K29	19
Murabaha	K3, K4, K5, K6, K9, K10, K13, K18, K20, K27, K30	11
Toplam		30

Katılımcıların verdikleri cevaplar bağlamında 2 alt temanın oluşturulduğu Tablo 8’de görülmektedir. Buna göre en sık tekrar eden alt tema 19 katılımcı tarafından belirlenen “Bireysel Finansman Desteği” alt temasıdır. “Murabaha” alt teması 11 katılımcı tarafından tekrar edilmiştir. Başka alt temanın belirlenmiş olmaması, katılım bankalarında fon kullandırma ve fon toplama hizmetlerinde bilişim hizmetlerinden en fazla “Teverruk”, “Murabaha” yönteminde yararlanıldığını göstermektedir.

Bilişim hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanılan fon kullandırma yöntemleriyle ilgili katılımcı görüşlerinden bazıları şu şekildedir.

K11: Her fon kullandırma kalemi için bu mümkün. Mobil ve internet şube yoluyla kolayca yapılabilen bireysel finansman başvuruları bunun başını çekmektedir.

K18: Fon toplama yöntemlerinden satış esaslı yöntem olan finansmanlarda (murabaha vb)etkin kullanılmaktadır

K20: Zaten en sık kullanılan yöntem olan Murabaha, teknolojik yeniliklerden olumlu anlamda en fazla etkilenen yöntemdir.

Katılımcı görüşlerine göre katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma işlemlerinde bilişim hizmetlerini kullanmasının etkisi, bireysel finansman kullandırma yönteminde kendini daha fazla göstermektedir. Bununla birlikte katılımcıların önemli bir kısmı da fon toplama ve fon kullandırma yöntemi olarak bilişim teknolojilerinin etkisinin en fazla murabaha yönteminde görüldüğünü belirtmişlerdir. Bu bağlamda fon toplama ve kullandırma hizmetinde bilişim teknolojilerinin etkisinin tevruk ve murabaha yönteminde daha fazla olduğu belirtilebilir.

Katılımcılara yöneltilen “Bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fihhi değerlendirmelerde nelere dikkat edilmektedir?” sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda belirlenen alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrar etme sıklıkları Tablo 19’da gösterilmiştir.

Tablo 19: Bilişim Teknolojilerinden Yararlanılarak Yapılan İşlemlerde Fihhi Değerlendirmeler

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklıkları
Danışma Kurulu Onayı	K1, K2, K4, K5, K7, K8, K9, K10, K11, K12, K15, K16, K17, K18, K21, K23, K24, K25, K26, K29, K30	21
Doğru Bilgilendirmeye Önem Verme	K3, K13, K14	3
Bilgi Sahibi Değilim	K6, K20, K27	3
Dikkat Edilmemekte	K19, K22, K28	3
Toplam		30

Tabloya bakıldığında 4 alt temanın oluştuğu görülmektedir. 21 katılımcı tarafından oluşturulan “Danışma Kurulu Onayı” alt temasının diğer alt temalara göre önemli bir farkla tekrar etme sıklığına sahip olduğu görülmektedir. Bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fihhi değerlendirmelerle ilgili verilen cevaplar bağlamında oluşturulan “Doğru Bilgilendirmeye Önem Verme”, “Bilgi Sahibi Değilim”, “Dikkat Edilmemekte” alt temaların 3’er katılımcı tarafından tekrar edildiği Tablo 19’da gösterilmiştir. Genel dağılıma göre bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fihhi değerlendirmelere dikkat edildiği belirtilebilir.

Bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fıkhi değerlendirmelerle ilgili katılımcı görüşlerinden bazıları şu şekildedir:

K4: Katılım bankacılığının diğer işlemlerinde olduğu gibi fıkhi değerlendirmeler Danışmanlar tarafından yapılmaktadır

K7: Katılım bankaları yapılacak işin özünü fıkhi açıdan değerlendirilmek üzere danışma kuruluna sunar ve aldıktan sonra o işi yapmaya başlarlar. Yapılan işte kullanılacak teknolojiye ziyade işin özü önemlidir.

K8: İşin yapılabilirliği konusunda fıkhi değerlendirme olumlu ise, teknolojik tarafında da ilerlemeye başlanır.

K19: Ben pek dikkat edildiğini düşünmüyorum. Bir katılım bankası sadece söz onaylı faturasız belgesiz bireysel/ticari kredi kullanılabiliyorsa burda katılım bankacılığı ana esaslarından bahsetmek anlamsız olur.

K23: Tüm çalışmalarımız, öncesinde icazet kurullarına sunulmakta ve ayrıntılı bir şekilde tüm süreç ilgili hocalara anlatılmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken husus; Çok şeffaf ve objektif bir şekilde hocalara bilgi aktarımında bulunulması ürün veya hizmetin fıkhi yönden sağlıklı çıkması adına önem arz etmektedir.

Katılımcı görüşlerinde de belirtildiği üzere bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan her türlü iş ve işlemde fıkhi değerlendirmeler yapılmaktadır. Katılımcılara göre iş ve işlemlerle ilgili bankanın danışma kurulunun onayının alınması önemsenmektedir. Bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fıkhi değerlendirmelerin yapılıp yapılmamasıyla ilgili katılımcıların büyük çoğunluğu aynı alt temayı tekrar ederek iş ve işlemlerde fıkhi değerlendirmelere önem verildiğini ortaya koymuşlardır.

Katılımcılara yöneltilen “Katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam Hukuku akit teorisi esasları gerçekleşmekte midir? (kabz, icab-kabul, mülkiyet vb.)” sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda belirlenen alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrar etme sıklıkları Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20: Katılım Bankacılığında Yararlanılan Teknolojik İşlemlerde İslam Hukuku Akit Teorisi Esasları

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklıkları
Gerçekleşmektedir	K1, K2, K4, K5, K7, K9, K10, K11, K15, K16, K18, K19, K20, K21, K23, K24, K25, K26, K27, K29, K30	21
Nadiren Gerçekleşmemekte	K3, K28	2
Fikrim Yok	K6, K13, K14, K17	4
Düzenlemeler Yapılmalı	K8, K12, K22	3
Toplam		30

Tabloda katılımcı cevaplarına göre belirlenen 4 alt tema görülmektedir. Bu alt temalardan en fazla tekrar edilme sıklığı “Gerçekleşmektedir” alt temasına aittir. 21 katılımcı katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam hukuku akit teorisi esaslarının gerçekleştiğini tekrar etmiştir. 4 katılımcı soru hakkında fikri olmadığını belirtmiş, 3 katılımcı katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam hukuku akit teorisi esaslarının düzenlenmesi gerektiği cevabını tekrar etmiş ve son olarak 2 katılımcı da nadiren de olsa İslam hukuku akit teorisi esaslarının gerçekleşmediğini tekrar etmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların neredeyse tamamına yakınının İslam hukuku akit teorisi esaslarının bilişim teknolojilerinden yararlanılması sırasında gerçekleştiği kanısını taşıdığı anlaşılmaktadır.

Katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam hukuku akit teorisi esaslarıyla ilgili katılımcı görüşlerinden bazıları şunlardır:

K11: Evet gerçekleşiyor. Bunun kararını ve kontrolünü ilgili danışma kurulları karar veriyor.

K22: Alınan icazetlerin farklı kurullar tarafından verilmesi sebebiyle, hem çalışan hem de müşteri tarafında kafa karışıklığının devam ettiğini düşünüyorum. Örn, Katılım hesabı açtırıp kar payını almak, hesaben kıymetli maden alıp satmak. Bankalar üstü tek bir otoriteden kararın çıkması ve her kurumun aynı şekilde işlem yapması gerekir.

K23: Tabi ki İslam Hukuku akit teorisi esasları gerçekleşmektedir. Teknolojik işlemlerle gerçekleştirilen uygulamalarda yürütülen süreç; işin özünü ve esasını değiştirecek bir uygulama içermemektedir. Sadece uygulamadaki işlem adımlarının şekli değişmektedir. Önceden sözlü olarak alınan icab –kabul süreci şu anki teknoloji ile “bir tıkla” gerçekleştirilmiş olmaktadır.

K25: Kesinlikle olduğunu düşünüyorum. Vakıf katılım olarak bu işlemleri sözlü yapmanın yanı sıra bir evrak ile de imza altına alıyoruz. Ayrıca işlemlerde vekaleti veren ayrı bir biriminiz var ve tek tek vekil tayin etmekte, işlemleri takip etmektedir.

Katılımcı görüşlerine göre bilişim teknolojilerinin kullanılması sırasında normal bankacılık faaliyetlerinde olduğu gibi İslam hukuku akit teorisi esasları kullanılmaktadır. Bu görüş 30 katılımcıdan 21’i tarafından belirtilmiştir. Dolayısıyla katılımcıların geneli, İslam hukuku akit teorisi esaslarından taviz verilmediği görüşündedir. Bu görüşe göre katılım bankalarının şubeden ya da online iş ve işlemlerde kuruluş prensiplerine dikkat edilmektedir.

Katılımcılara yöneltilen “Katılım bankaları teverruk, leasing, murabaha ve diğer fon kullandırma işlemlerinde yapılan teknolojik iyileştirmelerde fıkhi değerlendirmelere ne derece dikkat edilmektedir?” sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda belirlenen alt temalar, alt temaları belirleyen katılımcılar ve tekrar etme sıklıkları Tablo 21’de gösterilmiştir.

Tablo 21: Katılım Bankaları Teverruk, Leasing, Murabaha ve Diğer Fon Kullandırma İşlemlerinde Yapılan Teknolojik İyileştirmelerle İlgili Fıkhi Değerlendirmeler

Alt Temalar	Katılımcılar	Tekrar Etme Sıklıkları
Fıkhi Yönü Önemsenir	K1, K2, K4, K5, K7, K8, K9, K10, K11, K12, K16, K17, K21, K23, K24, K29, K30	17
Dikkat Edilmemekte	K3, K18, K19, K22, K25, K26, K28	7
Bilgi Sahibi Değilim	K6, K13, K14, K20, K27	5
Uyarılama Yapılmakta	K15	1
Toplam		30

Tablo 21'e bakıldığında katılımcı cevaplarına göre 4 alt temanın olduğu görülmektedir. Belirlenen alt temalar arasında en fazla tekrar eden alt tema, 17 katılımcı tarafından belirlenen "Fıkhi Yönü Önemsenir" alt temasıdır. 7 katılımcı, dikkat edilmediği yönünde görüş bildirirken 5 katılımcı konuya yönelik fikrinin olmadığını belirtmiştir. 1 katılımcı ise uyarılma yapıldığı alt temasını oluşturmuştur. En çok tekrar eden alt temaya göre, katılım bankalarının fıkhi değerlendirmeleri önemsendiği anlaşılmaktadır.

Katılım bankaları Teverruk, Leasing, Murabaha ve diğer fon kullandırma işlemlerinde yapılan teknolojik iyileştirmelerle ilgili fıkhi değerlendirmelere yönelik oluşturulan katılımcı görüşlerinden bazıları şu şekildedir.

K4: Teknolojik geliştirmeler fıkhi değerlendirmelere uygun olacak şekilde yapılmaktadır. Yeni bir ürün çıkartılması veya esaslı bir değişiklik yapılmak istendiğinde Danışmanlardan görüş alınmaktadır. Diğer taraftan işlemlerin daha kolay, hızlı yapılması veya riskinin azaltılması için yapılan daha basit geliştirmelerde Katılım bankacılığı çalışanlarının büyük çoğunluğunun fıkhi değerlendirmeleri göz önünde bulundurduğunu düşünüyorum.

K7: Katılım bankalarındaki tüm işlemler danışma kurullarının görüşleri doğrultusunda işin özüne sadık kalınarak gerçekleştirilmektedir.

K11: Danışma kurulunun vermiş olduğu karar ve katılım bankacılığı prensipleri gereği uyulması gereken tüm kurallar uyuluyor. Dışına çıkılması durumunda proje karı zarar havuzuna atılıyor.

K15: Katılım bankalarının da teknolojinin nimetlerinden faydalanabilmesi için uyarlanmaya çalışılıyor.

K21: Türkiye'deki katılım bankalarının fıkhi değerlendirme kriterleri oldukça farklı. Bu alanda ortak bir çalışma fıkhi değerlendirmede standartlar oluşursa bu soruya cevap vermek kolay olur. Bu soruya çalıştığım kurum Kuveyt Türk ve Vakıf Katılımda çok ciddi hassasiyet duyulduğunu belirtmek isterim.

K22: Alınan icazetlerin farklı olması, iş süreçlerinin fıkhi süreçlere tam örtüşmemesi, şube personelinin fıkhi noktalara tam olarak riayet etmemesi, müşterilerin fıkhi noktalara önem vermemesi kullandırma vb. noktalarda sıkıntı oluşturmaktadır.

Katılımcı görüşlerinde genel olarak yapılan iş ve işlemlerde fıkhi değerlendirmelerin yerine getirildiği belirtilmiş olsa da bazı katılımcılar, farklı uygulamalara rastladıklarını standart bir uygulamanın bulunmadığını, fıkhi değerlendirme yapılamamasının bazen banka çalışanından bazen müşteriden bazen de yapılan işlemin niteliğinden kaynaklandığını belirtmişlerdir. Farklı katılım bankalarında çalışan katılımcılar, bankalar arası kıyaslama yaparak her bankanın fıkhi değerlendirme konusunu farklı bir yaklaşımla ele aldığını ifade etmişlerdir. Bazı katılım bankalarının kuruluş ilkesi gereği fıkhi değerlendirmeler konusunda hassaslık gösterirken bazı katılım bankalarının işlemin niteliğine göre söz konusu değerlendirmeleri uyarlayabildikleri de ifade edilen görüşler arasındadır. Katılım bankalarının kuruluş ilkesi göz önünde bulundurulduğunda katılımcı görüşlerinin neredeyse tamamına yakınının fıkhi değerlendirmelerde her iş ve işlemde dikkat edildiğini, hassas davranıldığını belirtmesi gerekirdi. Ancak katılımcıların yalnızca yarısından fazlası beklenen cevabı oluşturmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bankacılık sektöründe bilgi yoğunluğu yüksek olan iş ve işlemler gerçekleştirildiği için bilgiyi elde etme, işleme ve ilgili kullanıcılara iletilme sürecinde teknoloji, önemli bir gerekliliktir. Dolayısıyla bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin takip edilmesi ve yeniliklerin hızlı bir şekilde bankacılık hizmetlerine yansıtılması hem bankanın faaliyetlerinin niteliği yönüyle hem de piyasa koşullarının bir gereğidir. Ayrıca bankacılık sektöründe artan rekabet koşullarına uyum sağlamak, bilgi toplumunun yarattığı talepler, yeni ürün geliştirme anlayışı, gelişmiş sistemin verimlilik oranını artırması ve maliyeti düşürmesi gibi sebepler bilişim teknolojilerine entegrasyonu zorunlu hale getirmektedir. Sürekli değişme ve değişimin ardından

yaşanan gelişmeler, sürecin yakından takip edilmesi ve entegrasyonun sürdürülebilir özellikte algılanması gerektiğini düşündürmektedir.

Bu araştırmanın amacı, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerine etkisini belirlemektir. Nitekim katılım bankaları da tıpkı diğer bankalar gibi ekonominin genişlemesinde, kalkınma ve büyümede önemli bir rol üstlenmektedir. Dolayısıyla bu bankaların sektörde rekabet edebilmesi ve varlığını devam ettirebilmesi için günün koşulları gereği teknolojiyi en üst düzeyde kullanıyor olması gerekmektedir. Yapılan çalışmada katılım bankalarının bilişim teknolojilerindeki gelişmeleri yakından takip edip etmedikleri, bankacılık hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden ne ölçüde yararlandıkları, bilişim teknolojilerinin müşterilere nasıl yansıdığı, bilişim teknolojilerinden yararlandıkları bankacılık hizmetlerini sunarken katılım bankalarının kuruluş ilkelerinden taviz verilip verilmediği, teknolojiye entegrasyon sürecinde banka çalışanlarının yeterlilik durumu belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın amacına ulaşmak için oluşturulan alt amaçlar bağlamında uygulama yapılmıştır. 6 katılım bankasında çalışmakta olan 30 banka çalışanına, 11 sorudan oluşan görüşme formu verilerek soruların içtenlikle cevaplanması istenmiştir. Görüşme formundaki sorularla alt amaçlar örtüşmektedir. Araştırmanın bulgularından hareketle alt amaçlara yönelik ulaşılan sonuçlar şu şekildedir:

- Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerden kullanım olanakları açısından en fazla tercih edilen teknolojiyle ilgili katılımcı görüşlerinde EFT hizmeti en fazla tekrar eden alt tema olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla teknolojik yeniliklerin sunduğu imkanlar yönüyle değerlendirildiğinde bankacılık hizmetlerinden EFT hizmeti yoğun olarak tercih edilen hizmettir sonucuna ulaşılmıştır.

- Katılım bankacılığı bankacılık işlemlerinde yeni teknolojilere bağlı olarak yürütülen işlemlerle ilgili nasıl bir değerlendirme yapılabilir? şeklinde oluşturulan alt amacına yönelik bulgulara bakıldığında katılımcılar, bankanın yeni teknolojilerle ilgili yürütülen işlemlerde dijitalleşmeyi yetersiz olarak

değerlendirmektedir. Dolayısıyla bulguya dayanarak katılım bankalarında teknolojinin kullanılması yetersizdir sonucu elde edilmektedir.

- Katılım bankacılığında bilgi ve iletişim teknolojisinin en fazla etkilediği bankacılık faaliyetleri nelerdir? alt amacına yönelik ulaşılan bulgulara bakıldığında bilişim teknolojilerinin en fazla etkilediği bankacılık faaliyetinin bireysel işlemlerde gerçekleştiği sonucuna varılmaktadır. Bu bağlamda katılım bankalarında bilişim teknolojilerinin kullanılması, bireysel işlemler hizmetini diğer bankacılık hizmetlerine kıyasla daha fazla etkilemiştir. Diğer bir ifadeyle katılım bankalarının bilişim teknolojilerini kullanması, banka müşterilerinin bireysel işlemlerini yoğun olarak online ortamdan yapması anlamına gelmektedir.

- Katılım bankacılığı bankacılık faaliyetlerinde yararlanılan teknolojik yeniliklerle ilgili çalışanların yeterlilikleri düzeyleri nasıldır? alt amacını ortaya çıkarmak için ulaşılan bulgulara bakıldığında banka çalışanlarının bankacılık hizmetlerini yerine getirirken teknolojik yeniliklere uyum sağlama noktasında kendilerini yeterli gördükleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda ulaşılan bulgulardan hareketle katılım bankaları bankacılık faaliyetlerinde banka çalışanları bilişim teknolojilerini kullanma konusunda yeterlidir.

- Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerin kullanılması ne tür gelişmeler sağlamıştır? alt amacına yönelik bulgulara bakıldığında 30 katılımcının 10 gelişim alanı belirlediği görülmektedir. Tablo 15'te verilen gelişim alanları arasında en sık tekrar eden gelişim alanı, rekabet edebilirlik özelliğidir. Bu bulguya dayanarak katılım bankalarının bilişim teknolojilerini bankacılık hizmetlerine yansıtarak diğer bankalarla rekabet edebilir seviyeye geldiği belirtilebilir. Ancak Tablo 15'te katılımcıların gelişim alanlarının dışında farklı bir görüş bildirerek katılım bankalarının teknolojiyi olması gerektiği kadar kullanmadığını belirttikleri anlaşılmaktadır. Tablonun geneline bakıldığında en sık tekrar eden alt tema "Teknolojiye Entegre Olamaması" alt teması olduğu için bu bulgudan hareketle katılım bankalarının teknolojiye entegre olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

- Katılım bankaları, müşterilerinden fon toplama ve müşterilerine fon kullandırma işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yeteri kadar yararlanmakta mıdır? alt amacına yönelik elde edilen bulgulardan hareketle katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden yeteri kadar yararlandığı sonucu ifade edilebilir. Bulgularda dikkat çeken bir diğer sonuç ise yeterli olmadığını dile getiren katılımcıların sayısıdır. İki bulgu arasında az bir fark bulunmaktadır. Dolayısıyla ulaşılan bulgulara göre katılım bankalarının fon toplama ve kullandırma hizmetinde bilişim hizmetlerinden yeteri kadar yararlandığı sonucuyla birlikte bu yeterliliğin artırılması gerektiğini belirtmek yerinde bir değerlendirme olacaktır.

- Katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanması, müşteriler üzerinde nasıl bir etki oluşturmaktadır? alt amacına yönelik ulaşılan bulgulara göre müşterileri en fazla etkileyen özelliğin hızlı ve pratik uygulama özelliği olduğu sonucuna varılmıştır.

- Fon kullandırma yöntemlerinden hangisinde/hangilerinde bilişim hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanılmaktadır? alt amacını tespit etmeye yönelik elde edilen verilerin analizinden hareketle bireysel finansman desteği kullandırma yönteminin katılım bankalarında en fazla tercih edilen fon kullandırma yöntemi olduğu sonucu belirtilebilir. Bununla birlikte Murabaha yöntemi de 11 katılımcı tarafından tekrar edilerek tercih edilen fon kullandırma yöntemi olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla her iki yöntemde de katılım bankalarında fon kullandırma yöntemi olarak bilişim teknolojilerinden etkin bir şekilde yararlanılmaktadır.

- Bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fıkhi değerlendirmelerde nelere dikkat edilmektedir? alt amacına yönelik ulaşılan bulgulardan hareketle bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde, fıkhi değerlendirmelere önem verilmekte ve mutlaka danışma kurulunun onayı alınarak işlemlerin gerçekleştirildiği sonucuna ulaşılmıştır.

- Katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam Hukuku akit teorisi esasları gerçekleşmekte midir? alt amacı için elde edilen verilerin analizine

göre katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam Hukuku akit teorisi esasları gerçekleşmektedir.

- Katılım bankaları teverruk, leasing, murabaha ve diğer fon kullandırma işlemlerinde yapılan teknolojik iyileştirmelerde fihhi değerlendirmelere ne derece dikkat edilmektedir? alt amacına yönelik verilerin analizinde katılım bankalarının kuruluş ilkelerine dikkat edilerek fihhi yönün önemsendiği sonucu tespit edilmiştir.

Araştırmanın verilerinin analizine göre ulaşılan sonuçlardan hareketle; katılım bankalarının iş ve işlemlerinde teknolojik gelişmelerin banka hizmetlerine daha fazla yansıtılması gerektiği, rekabetin canlı tutulması için teknoloji kullanımının zorunluluk derecesinde önemli olduğunun farkına varılması, bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan iş ve işlemlerde de katılım bankalarının kuruluş ilkelerinin önemsenmesi ve kuralların taviz verilmeden uygulanması gerektiği, banka çalışanlarının bilişim teknolojileriyle ilgili yeterli oldukları sonucu elde edilmiş olsa da yeterli olmadığı yönünde elde edilen sonucun da önemli sayıda tekrar edilmiş olması dolayısıyla banka çalışanlarının yeterliliğinin geliştirilmesi gerektiği, katılım bankalarının teknolojik yeniliklere entegrasyonun artırılması gerektiği öneri olarak sunulmaktadır. Ayrıca bankaların iş ve işlemlerinde banka hizmetlerinin aksaklık oluşmadan devam ettirilmesi için banka çalışanlarının eksiklikleri tespit edilerek ihtiyaç doğrultusunda eğitim verilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- ABBAS, Jawad., MUZAFFAR, Asif., MAHMOOD, Hassan Khawar., RAMZAN, Muhammed Atib and RIZVI, Syed Sibte Ul. “Impact Of Technology On Performance Of Employees (A Case Study On Allied Bank Ltd, Pakistan)”, **World Applied Sciences Journal**, Cilt 29. Sayı 2, 2014, ss. 271–276.
- ABDUL-RAHMAN, Yahia. **İslam’da Bankacılık ve Finansman**, 1. Baskı, İstanbul: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, 2015, s. 167.
- AKDEMİR, Süleyman. Faizin Yarattığı Toplumsal Sorunlara Alternatif Arayışlar: Para Peşin Mal Vadeli Selem Sözleşmelerine Yenilikçi Bir Yaklaşım, **Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 7. Sayı 1, 2018, ss. 78-109.
- AKGEYİK, Tekin ve YAVUZ, Arif. **Türk Bankacılık Sektöründe Yabancılaşma: Risk mi Fırsat mı?** İstanbul: İTO Yayınları, 2008.
- AKIN, Cihangir. **Faizsiz Bankacılık ve Kalkınma**, 1. Baskı, İstanbul: Kayıhan Yayınları, 1986.
- AKKILIÇ, M. Emin. “Teknolojik Gelişmelerin Bankaların Dağıtım Kanallarının Yapısı Üzerine Etkileri”, Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Bölgesi Araştırma ve Uygulama Merkezi, **DAUM Dergisi**, Sayı 2, 2005, ss. 110–115.
- AKTEPE, İshak Emin. **İslam Hukuku Çerçevesinde Finansman ve Bankacılık**, İstanbul: TKBB Yayınları, 2010.
- ARIKAN, Başak. Türk Bankacılığında İnovasyon ve Kreatif Bankacılık, **(Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Ticaret Üniversitesi), 2015.
- ARSLAN, Gülçin. Türk Bankacılık Sektöründe Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Bankacılık Hizmetlerine Yansıması, **(Yüksek Lisans Tezi**, Adnan Menderes Üniversitesi), 2019.

- ASLAN, Hakan. “Selem Finans Yönteminin Muhasebe ve Raporlanması: AAOIFI ve IASB Açısından Bir Değerlendirme”, **Uluslararası Politik, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Kongresi**, Bildiri Özetleri Kitabı, 2017.
- AYTAR, Oğuzhan, YEĞEN, İkbâl ve ERDEMİR, Namık Kemal. Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri, 2012, <https://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (15.11.2020).
- BAKKAL, Ali. “Katılım Bankalarında Murabaha Dışı Gelir Kaynaklarının Arttırılması”, **Harran Üniversitesi, İlahiyat Fakültesi Dergisi**, Cilt 21. Sayı 36, 2016, ss. 7-29.
- BAYOĞLU, Savaş. Türkiye’de İnternet Bankacılığı Adaptasyonunu Etkileyen Faktörlerin Teknoloji- Organizasyon- Çevre Modelleri ile Araştırılması, (**Doktora Tezi**, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü), 2010.
- BİLİR, Aybegüm. Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyetinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, (**Yüksek Lisans Tezi**, Çukurova Üniversitesi), 2010.
- BUZZACCHI, Luigi. COLOMBO, Massimo G. and MARIOTTI, Sergio. “Technological Regimes And İnnovation İn Services: The Case Of The Italian Banking İndustry”. **Research Policy**, Cilt 24. Sayı 1, 1995, ss. 151-168
- BÜYÜKAKIN, Figen ve ÖNYILMAZ, Onur. “Faizsiz Finansman Bonosu Sukuk ve Türkiye Uygulamaları”. **Marmara Üniversitesi Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi**, Cilt 4. Sayı 7, 2012, ss. 4. 1-16.
- ÇELİK, Kenan. **Makro İktisada Giriş**, İstanbul: Celepler Matbaacılık Yayın ve Dağıtım, 2015.
- ÇETİN, Öznur. Katılım Bankacılığı Performans Etkinlik Analizi: Türkiye Finans Katılım Bankası Örneği, (**Yüksek Lisans Tezi**, Karabük Üniversitesi), 2020.
- ÇÜRÜK, Suna Akten. İslami Finansın Türkiye’deki Gelişimi, Mevcut Sorunları ve Çözüm Önerileri, (**Yüksek Lisans Tezi**, Selçuk Üniversitesi), 2013.
- DAMANPOUR, Fariborz and GOPALAKRISHNAN, Shanthi. “The Dynamics Of The Adoption Of Product And Process İnnovations İn Organizations”, **Journal of management studies**, Cilt 38. Sayı 1, 2001, ss. 45–65.
- DÖNDÜREN, Hamdi. “Müsakat”, **DİA**, Cilt 32, 2006, ss. 70-71.
- DURAMAZ, Selim ve DÜNDAR, Sabri. “Elektronik Ödeme Sistemlerinin Karşılaştırılması: Türkiye ve İtalya Örneği”, **Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 7. Sayı 1, 2014, ss. 24–37.
- DURER, Salih, ÇALIŞKAN, Arzu, AKBAŞ, Halil ve GÜNDOĞDU, Ceren. “İnternet Bankacılığını Kullanma Kararını Etkileyen Faktörler: Türk Banka Müşterileri

Üzerine Bir Araştırma”, **Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt XXVI, Sayı 1, 2009.

DURMUŞ, Abdullah. **İslam Hukuku Açısından Günümüz Kredi ve Finansman Yöntemleri**, İstanbul: Ensar Neşriyat, 2011.

EKİNCİ, Ramazan. “Avrupa Birliği Bankacılık Endüstrisinde Maliyet Etkinliği ve Belirleyenleri: Stokastik Sınır Analizi”, **Journal of Yaşar University**, Cilt 13, Sayı 51, 2018, ss. 256-266.

Emlak Katılım Bankası Eylül 2020 Raporu, s. 2 <https://tkbb.org.tr/sayfa/detay/denetim-raporlari-122#1749x> (18.11.2020).

Emlak Katılım Bankası, 2018 Faaliyet Raporu, 2018, s. 4-7. <https://www.emlakkatilim.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/finansal-bilgiler/faaliyet-raporlari> (22.11.2020).

Emlak Katılım Bankası, Eylül 2020 Raporu, s. 1 <https://tkbb.org.tr/sayfa/detay/denetim-raporlari-122#1749x> (18.11.2020).

ERGÜL, Çağrı. Bankacılık Sektöründe Kullanılan Bilgi Teknolojilerinden Telefon Bankacılığı ve Ses Kayıt Sistemlerinin Verimliliğe Etkisi, (**Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Teknik Üniversitesi), 2011.

EROL, İbrahim, ÇINAR, Serkan ve DURAMAZ, Selim. “Bankaların Yeni Gelir Kaynağı: Elektronik Bankacılık İşlem Ücretleri, Türk Bankacılık Sektöründe Banka Kârlılığı Üzerindeki Etkisi”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 15, Sayı 2, 2015, ss. 1–21.

ESKİCİ, Mustafa Mürsel. Türkiye’de Katılım Bankacılığı Uygulaması ve Katılım Bankaları’nın Müşteri Özellikleri, (**Yüksek Lisans Tezi**, Süleyman Demirel Üniversitesi), 2007.

EVREN, M. Tevfik. **Faiz Hukuku**, İstanbul: Ahtapot Yayınları, 1987.

Faizsiz Bankacılık, Faizsiz Bankacılık İlkeleri ve Katılım Bankacılığı <https://www.tkbb.org.tr/Documents/Yonetmelikler>, (25.11.2020).

GIATSIDIS, Ioannis, KITSIOS, Fotios and KAMARIOTOU, Maria. “Digital Transformation and User Acceptance of Information Technology in the Banking Industry”. **In Proceedings of the 8th International Symposium & 30th National Conference on Operational Research**, Patras, Greece . Sayı 6–10, 2019.

GÜLOĞLU, Tuncay. “Yeni Teknolojilerin Çalışma ilişkilerine Etkileri”, **1. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri**, Kocaeli, 2002.

GÜNGÖR, Kamil. **Bir Finansal Araç olarak Katılım Bankacılığı, Tespitler-Teklifler, Finansal Yenilik ve Açılımlarıyla Katılım Bankacılığı**, İstanbul: TKKB Yayını, 2009.

GÜVENÇ Dilay ve YÜCEBALKAN, Benan. “Bankacılık Sektöründe Teknolojik Gelişimin İşgücüne Yansımaları”. **Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi**, Cilt 9. Sayı 2, 2017, ss. 30–43,

HAZIROĞLU, Temel. “Katılım Bankacılığının Özü Emek Sermaye Ortaklığı”, **Katılım Finans Dergisi**, Sayı 4, 2017.

<https://www.hakkimizda/turkiye-finansi-taniyin/Sayfalar/turkiye-finans-hakkinda.aspx>, (26.11.2020).

<http://www.tbb.org> (25.11.2020).

<http://www.tkbb.org.tr/tarih> (18.11.2020).

<https://tkbb.org.tr/banka-bilgileri> (22.11.2020).

<https://tkbb.org.tr/banka-bilgileri#1703> (13.11.2020).

<https://vakifkatilim.com.tr/documents/Flipbook2019/tr/m-1-6.html> (23.11.2020).

<https://www.albaraka.com.tr/ortaklik-yapisi.aspx> (13.11.2020).

<https://www.emlakbank.com.tr/tr/yatirimciiliskileri-/hakkimizda/tarihce> (22.11.2020).

<https://www.kuveytturk.com.tr/hakkimizda/kuveyt-turk-hakkinda/gecmisten-bugune-kuveyt-turk> (18.11.2020).

<https://www.kuveytturk.com.tr/hakkimizda/kuveyt-turk-hakkinda/gecmisten-bugune-kuveyt-turk> (15.11.2020).

<https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/hakkimizda/turkiye-finansi-taniyin/Sayfalar/turkiye-finans-hakkinda.aspx> (15.11.2020).

<https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/hakkimizda/turkiye-finansi-taniyin/Sayfalar/turkiye-finans-hakkinda.aspx> (25.11.2020).

<https://www.vakifkatilim.com.tr>, (25.11.2020).

<https://www.ziraatkatilim.com.tr/bizi-taniyin/kurumsal-bilgiler/ziraat-katilim-hakkinda> (24.11.2020).

IŞIN, Feride Bahar. “Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye’deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt 20. Sayı 2, 2006, ss. 107-120.

- IŞKIN, Seyit Ahmet. Türk Bankacılık Sisteminde Alternatif Dağıtım Kanalları (Elektronik Bankacılık) Hizmetlerinin Riskleri ve Denetimi, (**Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi), 2010.
- KALAYCI, İrfan, “Katılım Bankacılığı: Mali Kesimde Nasıl Bir Seçenek?”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt 9. Sayı 19, 2013, ss. 51-74.
- KARAHAN, Hedyetullah ve ERSOY, Hicabi. “Faizsiz Finansın Temel Prensipleri İle Türkiyede Reel Kesimde Kullanılması”, **Maliye Finans Yazıları**, Sayı 105, 2016, ss. 93-114.
- KAYA, Ferudun. **Kredi Kartları**, (5464 Sayılı Bana ve Kredi Kartları Kanunu İlaveli), İstanbul: Beta Yayınları, 2009.
- KAYA, Ferudun. **Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması**, Yayın No: 263, Ocak, 2009.
- KAYAPINAR, Hüseyin. “Mugārese”, **DİA**, Cilt 30, 2005, ss. 373-374.
- KAYAPINAR, Hüseyin. “Müzârea”, **DİA**, Cilt 32, 2006, ss. 234-236.
- KUO, Yen-Ku and YE, Kung-Don. “How Employees' Perception Of Information Technology Application And Their Knowledge Management Capacity Influence Organisational Performance”. **Behaviour & Information Technology**, Cilt 29. Sayı 3, 2010, ss. 287-303.
- LIAO, Ziqi and CHEUNG, Michael Tow. “Internet-Based E-Banking And Consumer Attitudes: An Empirical Study”, **Information & management**, Cilt 39. Sayı 4, 2002, ss. 283–295.
- LÖK, Hasan. “Türkiye’de Katılım Bankacılığının Finans Sektöründeki Yeri ve Ekonomiye Katkıları”, **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt 6. Sayı 76, 2018, ss. 132-150.
- MALIK, Muhammad Shoukat and SATTAR, Hafiza Hira. “The Effect Of Technology Perception Of Employees On Organizational Performance; In The Public And Private Bank So Of Pakistan”, **The Business & Management Review**, Cilt 9. Sayı 2, 2017, ss. 284-291.
- MEVDUDİ, Ebu’l Ala. **Faiz**, İstanbul: Bir Yayıncılık, 1985.
- MOCETTI, Sauro, PAGNINI, Marcello ve SETTE, Enrico. “Information Technology And Banking Organization”, **Journal of Financial Services Research**, Cilt 51. Sayı 3, 2017, ss. 313–338.
- ÖZEN, Emrullah. Katılım Bankacılığına Özgü Yatırım Araçları Ve Dünyada Katılım Bankacılığı, (**Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi), 2019.

- ÖZGÜR, Ensar. Katılım Bankalarının Finansal Etkinliği ve Mevduat Bankaları İle Rekabet Edebilirliği, (**Yüksek Lisans Tezi**, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi), 2007.
- ÖZKAN, Hamza. Katılım Bankacılığının Klasik Bankalarla Karşılaştırılması ve Muhasebe Uygulamaları, (**Yüksek Lisans Tezi**, Ömer Halis Demir Üniversitesi), 2012.
- ÖZKAN, Özgür ve ÖZEN, İrfan. “Kredi Kartı İşlemlerinin Muhasebeleştirilmesi ve Kredi Kartı Yoluyla Yapılan Hile Türleri ve Cezai Müeyyideler”, **SMMMO, Mali Çözüm**, Mayıs Haziran 2011, ss. 127-130.
- ÖZSOY, İsmail. **Faiz ve Problemleri**, İstanbul: Nil Yayınları, 1994.
- ÖZSOY, M. Şerafettin. **Sağlam Bankacılık Modeli İle Katılım Bankacılığına Giriş**, (Ed. M. Demiray), İstanbul: Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş., 2012.
- ÖZTÜRK Aziz ve GÜVEN, Ömer Faruk. “Bireysel Bankacılık Ürün ve Hizmetlerinin Pazarlanmasında Bankaların Fark Yaratma Stratejileri”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt 5. No 1, 2013, ss. 63–72.
- ÖZTÜRK, Nazım. **Para Banka Kredi**, Bursa: Ekin Yayınevi, 2011.
- PALA, Emre ve KARTAL, Burak. “Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı İle İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi**, Cilt 17. Sayı 2, 2010.
- PARLAKKAYA, Raif ve ÇÜRÜK, Suna Ayten. Finansal Rasyoların Katılım Bankaları ve Geleneksel Bankalar Arasında Bir Tasnif Aracı Olarak Kullanımı: Türkiye Örneği; Ege Üniversitesi, **Ege Akademik Bakış**, Cilt 11. Sayı 3, 2011.
- PEHLİVAN, Pınar. “Türkiye’de Katılım Bankacılığı ve Bankacılık Sektöründeki Önemi”, **Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Sayı 31, 2016.
- PINTO, Sara and FERREIRA, Fernando. “Technological Dissemination In The Portuguese Payments System: An Empirical Analysis To The Region Of Santarém”. **International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals**, Cilt 1. Sayı 4, 2010, ss. 55–75.
- RICHAD, Richard, VIVENSİUS, G., SFENRIANTO Sifenrianto and KABURUAN, Emil R.. “Analysis Of Factors Influencing Millennial’s Technology Acceptance Of Chatbot In Banking Industry In Indonesia”. **International Journal of Civil Engineering and Technology**, Cilt 10. Sayı 4, 2019, ss. 1270-1281.
- ROBERTS, Peter W. and AMIT, Raphael. “The Dynamics Of İnnovative Activity And Competitive Advantage: The Case Of Australian Retail Banking. 1981 to 1995”, **Organization science**, Cilt 14. Sayı 2, 2003, ss. 107–122.

- SAKA, Tamer. **Türk Bankacılık Sektöründe Bilgi Teknolojileri Denetimi**, İstanbul: TBB Yayınları, 2001.
- SAKINÇ, S. Öznur ve KAKAÇ, Bergen. “Banka Personellerinin Performans Değerlendirmesine Bakış Açuları: Çorum İli Örneği”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 40, 2018, ss. 116–129.
- SERPAM (Sermaye Piyasaları Araştırma ve Uygulama Merkezi) Araştırma Notları–1, 2013.
- Sorularla İslamiyet, **Fıkıh Ansiklopedisi**, “Mudarebe”, <https://sorularlaislamiyet.com/kaynak/mudarebe-0>, (05/11/2020)
- SÜMER, Beyza. Bilgi Toplumuna Dönüşüm Sürecinin Avrupa ve Türkiye’de İstihdam Yaratmaya Etkisi, (**Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi), 2007.
- ŞIKER, Perihan. “Müşterilerin İnternet Bankacılığını Benimsemelerine Yönelik Keşifsel Bir Araştırma”, **IUYD**, Sayı 2, 2011.
- TAN, Margaret ve TEO, Thompson S.H. “Factors Influencing The Adoption Of Internet Banking”. **Journal of the Association for Information Systems**, Cilt 1. Sayı 1, 2000, ss. 5–44.
- TBB, **Bankacılar Dergisi**, Sayı 51, 2004.
- TCMB, **Ödeme Sistemleri**, Türkiye’de Ödeme Sistemleri, 2014, s. 7.
- TCMB, **Türkiye’de Kredi Kartı Piyasası**, 2011, https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/1cfda03c-cc71-4db7-ae1a-502f908c1e18/kk_piyasa.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-1cfda03c-cc71-4db7-ae1a-502f908c1e18-m3fBaY (26.11.2020).
- TEKİN, Mahmut, GÜLEŞ, Hasan K. ve BURGESS, Tom. **Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi**, Konya: Damla Ofset, 2000.
- TOPOĞLU, Emre. Modüler İktisat Sctrüktürüne Göre Ödünç İlişkisi, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı 34, 2012.
- TUNÇ, Hüseyin. **Katılım Bankacılığı Felsefesi, Teorisi ve Türkiye Uygulaması**, İstanbul: Nesil Yayınevi, 11. Baskı, 2016.
- TUNÇ, Hüseyin. **Katılım Bankacılığı**. İstanbul: Nesil Yayınları, 2010.
- TÜRKMENOĞLU, Ebru. Katılım Bankacılığı ve Türkiye’deki Finansal Yapı, (**Yüksek Lisans Tezi**, Kırıkkale Üniversitesi), 2007.
- Uluslararası Yatırımcılar Derneği, 2023 Hedefleri Yolunda Bilgi ve İletişim Teknolojileri, 2012,

http://www.deloitte.com/assets/Dcom/Turkey/Local%20Assets/Documents/turkey_tr_yasedsaglik_1_01212.pdf, (14.11.2020).

- USTAOĞLU, Didar. Türkiye’de Katılım Bankacılığı Sektördeki Yeri ve Önemi, (**Yüksek Lisans Tezi**, Adnan Menderes Üniversitesi), 2014.
- UYAN, Ufuk. **Katılım Bankacılığında Yeni Ürünler ve Uygulama Alanları**, İstanbul: İKDER, 2011.
- UYVAL, Yiğit. **Mali Piyasalar, Ödeme ve Elektronik Para Sistemleri**, İller Bankası Anonim Şirketi, (**Uzmanlık Tezi**, 2017).
- UZUN, Uğur ve BERBEROĞLU, Murat. “İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Banka Performansı Üzerine etkisi”, **ÜİİİD-IJEAS**, Sayı 20, 2018, ss. 51–62.
- VURUCU, Mehmet ve ARI, Mustafa Ufuk. **A’dan Z’ye Bankacılık**. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2014, s. 46–49.
- WILSON, Rodney. “TheIslamic Development Bank’s Role as an AidAgencyforMoslemCountries”, **Journal of International Development**, Cilt 1. Sayı 4, 1989.
- www.katilimbancaciligi.com.tr (25.11.2020).
- www.kpmgvergi.com.tr (06.11.2020).
- www.kuveytturk.com.tr. (18.11.2020).
- www.sozluk.gov.tr (18.11.2020).
- www.sozluk.gov.tr (25.11.2020).
- www.turkiyefinans.com.tr. (13.11.2020).
- YEŞİLYAPRAK, Mehmet. Katılım Bankalarında Kredi Derecelendirmesi ve Etkin Sübjektif Kraterlerin Anket Yöntemi İle Ölçümü, (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, 2011), s. 29.
- YETİZ, Filiz ve ÜNAL, Ayşe Ergin. “Finansal Yeniliklerin Gelişimi Ve Türk Bankacılık Sektörüne Etkileri”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 20. Sayı 4, 2018, ss. 17-135.
- YILDIRIM, Ali ve ŞİMŞEK, Hasan. **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma**. Ankara: Seçkin Yayınları, 2016.
- YILMAZ, Osman Nihat. “Katılım Bankacılığı Krizlere Karşı Neden Dayanıklıdır?”, **Katılım Finans Dergisi**, Cilt 2. Sayı 5, 2018, ss. 46–47.

YILMAZ, Osman Nihat. **Faizsiz Bankacılık İlkeleri ve Katılım Bankacılığı**, TKBB, İstanbul, 2010.

YURTTADUR, Mustafa ve SÜZEN, Ekrem. “Türkiye’de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama”, **Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi**, Cilt 8 . Sayı 1, 2016, ss. 115–117.

Ziraat Katılım, III. Çeyrek Konsolide Faaliyet Raporu, 2020, <https://www.ziraatkatilim.com.tr/sites/default/files/inline-files/2020-III.AraD%C3%B6nemFaaliyetRaporu-Konsolide.pdf> (24.11.2020).



EKLER

EK 1: Görüşme Formu

Değerli Katılımcı,

Sizden katılmanızı istediğimiz “Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Katılım Bankacılığı Bankacılık Hizmetlerine Etkisi ve Bir Uygulama” adlı araştırma, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Bankacılık ve Sigortacılık Anabilim Dalı, İslami Bankacılık ve Finans Bölümü’nde Yüksek Lisans öğrencisi olan Ahmet Şahin tarafından, Doç. Dr. Nail Okuyucu danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tez araştırmasıdır.

Bu araştırma kapsamında size bazı sorular sorulacaktır. Bu sorulara açık yüreklilikle cevap vermeniz beklenmektedir. Sizden aldığımız yanıtlar bu araştırma dışında hiçbir yerde kullanılmayacaktır.

Araştırmaya katılım tamamen isteğe bağlıdır. Araştırmada gizliliği sağlamak için, bu form üzerine adınızı ve diğer kişisel bilgilerinizi yazmayınız.

Ahmet Şahin

Araştırmanın amacı, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerine etkisini belirlemektir. Ulaşılmak istenen amacın ortaya çıkarılması için aşağıda yer alan görüşme sorularına içtenlikle cevap vermeniz önem taşımaktadır.

1. Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerden kullanım olanakları açısından en fazla tercih edilen teknolojinin ne olduğu ile ilgili görüşleriniz nelerdir?
2. Katılım Bankacılığı bankacılık işlemlerinde yeni teknolojilere bağlı olarak yürütülen işlemlerle ilgili görüşleriniz nelerdir?
3. Katılım bankacılığı banka çalışanları açısından bilgi ve iletişim teknolojisinin en fazla etkilediği bankacılık faaliyetleri nelerdir?
4. Katılım bankacılığı bankacılık faaliyetlerinde yararlanılan teknolojik yeniliklerle ilgili hangi alanlarda yeterli olmadığını düşünüyorsunuz?
5. Katılım bankacılığı bankacılık hizmetlerinde teknolojik yeniliklerin kullanılmasıyla ilgili banka çalışanlarının görüşleri nelerdir?
6. Katılım bankaları, müşterilerinden fon toplama ve müşterilerine fon kullandırma işlemlerinde bilişim teknolojilerinden yeteri kadar yararlanmakta mıdır?
7. Size göre katılım bankalarının fon toplama ve fon kullandırma hizmetlerinde bilişim teknolojilerinden yararlanması, müşteriler üzerinde nasıl bir etki oluşturmaktadır?
8. Fon kullandırma yöntemlerinden hangisinde/hangilerinde bilişim hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanılmaktadır?

9. Bilişim teknolojilerinden yararlanılarak yapılan işlemlerde fihhi değerlendirmelerde nelere dikkat edilmektedir?
10. Katılım bankacılığında yararlanılan teknolojik işlemlerde İslam Hukuku akit teorisi esasları gerçekleşmekte midir?
11. Katılım bankaları teverruk, leasing, murabaha ve diğer fon kullandırma işlemlerinde yapılan teknolojik iyileştirmelerde fihhi değerlendirmelere ne derece dikkat edilmektedir?

