



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

FİNANS VE BANKACILIK ANABİLİM DALI

**COVID 19 VE SONRASI DÖNEM BANKACILIK
HİZMETLERİNDE DİJİTALLEŞME FARKINDALIĞININ
BELİRLENMESİ: ÇANAKKALE İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HANİFE BAYDAR

**TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. ÜNZÜLE KURT**

ÇANAKKALE – 2024



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

FİNANS VE BANKACILIK ANABİLİM DALI

**COVID 19 VE SONRASI DÖNEM BANKACILIK HİZMETLERİNDE
DİJİTALLEŞME FARKINDALIĞININ BELİRLENMESİ:
ÇANAKKALE İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HANİFE BAYDAR

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. ÜNZÜLE KURT

ÇANAKKALE – 2024



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



Hanife BAYDAR Tarafından Doç. Dr. Ünzüle KURT Yönetiminde Hazırlanan ve **22/01/2024** Tarihinde Aşağıdaki Jüri Karşısında Sunulan “Covid 19 ve Sonrası Dönem Bankacılık Hizmetlerinde Dijitalleşme Farkındalığının Belirlenmesi: Çanakkale İli Örneği” Başlıklı Çalışma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Finans ve Bankacılık Anabilim Dalı’nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** Olarak Oy Birliği İle Kabul Edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Doç. Dr. Ünzüle KURT

(Danışman)

Prof. Dr. Feyza ARICA

Doç. Dr. Üyesi Zehra DOĞAN ÇALIŞKAN

.....

.....

.....

Tez No : 10615389

Tez Savunma Tarihi : 22/01/2024

.....

Prof. Dr. Ahmet Evren ERGİNAL

Enstitü Müdürü

.././2024

ETİK BEYAN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi taahhüt ve beyan ederim.

Hanife BAYDAR

22/01/2024

TEŞEKKÜR

Bu tezin gerçekleştirilmesinde, çalışmam boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen saygı değer danışman hocam Doç Dr. Ünzüle KURT'a ve değerli eşim Sefer BAYDAR'a sonsuz teşekkürlerimi arz ederim.

Hanife BAYDAR

Çanakkale, 2024



ÖZET

COVID 19 VE SONRASI DÖNEM BANKACILIK HİZMETLERİNDE DİJİTALLEŞME FARKINDALIĞININ BELİRLENMESİ: ÇANAKKALE İLİ ÖRNEĞİ

Hanife BAYDAR

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Finans ve Bankacılık Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Doç. Dr. Ünzüle KURT

22/01/2024, 89

Bankacılık sektörü, teknoloji yeniliği alanındaki gelişmeleri ve değişiklikleri gerçekleştiren en hızlı sektörlerden biridir. Çağımızda küresel olarak görülen, tüm dünyayı ekonomik, kültürel, sosyal alanda etkileyen Covid 19 hastalığı birçok alanda değişikliği zorunlu hale getirmiştir. Bu durum Bankacılık Sektörünü de çok fazla etkilemiştir. Teknolojik altyapısı sayesinde sürece en hızlı şekilde uyum sağlamıştır. Dijital bankacılık işlemleri bu süreçte çok daha önem kazanmıştır. Bankacılık düzeyinde yapılan en önemli değişikliklerin başında, dijital bankacılık uygulamaları gelmektedir. Salgın sebebiyle kısıtlamalardan dolayı ve bulaşı engellemek için banka şubelerine gidemeyen müşteriler finans işlerini bu kanallar sayesinde yönetmişlerdir. Müşterilerin yer ve zaman kısıtı olmadan bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmeleri bankaların gelirlerinin artırılmasına yardımcı olurken, müşterilerin de memnuniyetini sağlar. Çalışmanın temel amacı; müşterilerin dijital bankacılık uygulamalarını kullanma farkındalığının belirlenmesi ve bu farkındalık üzerinde COVID 19 pandemi sürecinin etkisinin olup olmadığının araştırılmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık, Banka Müşterisi, Alternatif dağıtım kanalları, Covid 19

ABSTRACT

DETERMINATION OF DIGITALISATION AWARENESS IN BANKING SERVICES PANDEMIC AND POST-PANDEMIC PERIOD EFFECT: THE CASE OF ÇANAKKALE PROVINCE

Hanife BAYDAR

Çanakkale Onsekiz Mart University

School of Graduate Studies

Department of Finance and Banking Master's Thesis

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Ünzüle KURT

01/22/2024, 89

The banking sector is one of the fastest sectors to realise developments and changes in the field of technology innovation. Covid 19 disease, which is seen globally in our age, affecting the whole world in economic, cultural and social fields, has made changes in many areas compulsory. This situation has also affected the Banking Sector very much. Thanks to its technological infrastructure, it has adapted to the process in the fastest way. Digital banking transactions have become much more important in this process. One of the most important changes made at the banking level is digital banking applications. Customers who could not go to bank branches due to restrictions due to the pandemic and to prevent contagion managed their financial affairs through these channels. The ability of customers to carry out banking transactions without time and place constraints helps banks to increase their revenues and ensures customer satisfaction. The main purpose of the study is to determine customers' awareness of using digital banking applications and to investigate whether the COVID-19 pandemic process has an impact on this awareness.

Keywords: Banking, Bank Customer, Covid 19

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ONAY SAYFASI.....	i
ETİK BEYAN.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
KISALTMALAR.....	ix
TABLolar DİZİNİ.....	x

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Bankacılık Sektörünün Doğuşu ve Gelişimi.....	1
1.1.1. Dünya’da Bankacılığın Tarihsel Gelişimi.....	3
1.1.2. Türkiye’de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi.....	7
1.2. Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme Uygulamaları.....	11
1.2.1. Otomatik Vezne Makineleri.....	13
1.2.2. Telefon Bankacılığı.....	14
1.2.3. Kabin Bankacılığı.....	15
1.2.4. İnternet Bankacılığı.....	15
1.2.5. Mobil Bankacılık.....	16

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE VE ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

2.1. Finans Sektöründe Bankacılığın Yeri.....	19
2.1.1. Finansal Piyasanın Tanımı.....	19
Finansal Piyasalar ve Finansal Araçlar.....	20
Organize ve Tezgah Üstü Piyasalar.....	21
Borç ve Ortaklık Piyasaları.....	22
Spot ve Vadeli Piyasalar.....	22
Sermaye Piyasası Araçları.....	26

2.1.2. Banka Türleri.....	28
Mülkiyet Yapılarına Göre Bankalar.....	28
Kapsamlarına Göre Bankalar.....	29
2.1.3. Faaliyet Alanlarına Göre Bankalar.....	32
Merkez Bankaları.....	33
2.1.4. Bankacılık Faaliyetleri.....	36
Mevduat Hizmetleri.....	38
Tasarruf Mevduatı.....	39
Diğer Kuruluşlar Mevduatı	40
Kredi Hizmetleri.....	41
Hizmet Bankacılığı.....	43
2.2. Literatür Taraması.....	44
2.3. Covid 19 Pandemi Sürecinin Bankacılık Sektörüne Yansımaları.....	48
2.3.1. Bankacılık Sektöründe Stratejik Pandemi Yönetim Faaliyetleri.....	48
2.3.2. Bankacılık Faaliyetlerinde Artan Teknolojik Altyapı ve İnovasyon Uygulamaları.....	49
2.3.3. Bankacılık Sektöründe Pandemi Sürecinde Farklılaşan Uygulamalar...	50
2.3.4. Bankacılık Sektöründe Pandemi Krizi Yönetiminde Sağlanan Finansal Destekler.....	51
 ÜÇÜNCÜ BÖLÜM ARAŞTIRMA YÖNTEMİ 	
3.1. Araştırmanın Amacı.....	53
3.2. Araştırmanın Kapsamı.....	53
3.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	53
3.2.2. Araştırmanın Veri Seti.....	57
3.3. Araştırmanın Yöntemi.....	58
3.3.1. Metodoloji.....	59
Araştırmanın Hipotezleri.....	59

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	61
ARAŞTIRMA BULGULARI	
4.1. Araştırmanın Bulguları.....	61
BEŞİNCİ BÖLÜM	73
SONUÇ VE ÖNERİLER	
KAYNAKÇA.....	83
EKLER.....	I



KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ADK	Alternatif Dağıtım Kanalı
ATM	Otomatik Para Çekme Makineleri
EFT	Elektronik Fon Transferi
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MÖ	Milattan Önce
PIN	Personal Identification Number(Kişisel Kimlik Numarası)
SMS	Short Message Service(Kısa Mesaj Hizmeti / Servisi)



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa
Tablo 1	Araştırma Grubunun Cinsiyete Göre Dağılımı	53
Tablo 2	Araştırma Grubunun Yaşa Göre Dağılımı	54
Tablo 3	Araştırma Grubunun Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	54
Tablo 4	Araştırma Grubunun Mesleğe Göre Dağılımı	55
Tablo 5	Araştırma Grubunun Medeni Durumuna Göre Dağılımı	55
Tablo 6	Araştırma Grubunun Gelir Durumuna Göre Dağılımı	56
Tablo 7	Hangi Banka İle Çalışmayı Tercih Ediyorsunuz?	56
Tablo 8	Kullandığınız Bankayı Seçmenizin En Önemli Nedeni İle İlgili Analiz	61
Tablo 9	Alternatif Dağıtım Kanallarını En Sık Tercih Etme Sebepleri İle İlgili Analiz	62
Tablo 10	İnternet Bankacılığında En Çok Hangi İşlemi Gerçekleştiriyorsunuz İle İlgili Analiz	63
Tablo 11	İnternet Bankacılığı Kullanım Sıklığı İle İlgili Analiz	63
Tablo 12	Telefon Bankacılığında En Çok Hangi İşlemi Gerçekleştiriyorsunuz?	64
Tablo 13	Mobil Bankacılıkta En Çok Hangi İşlemi Gerçekleştiriyorsunuz?	65
Tablo 14	Mobil Bankacılık Uygulamasını Kullandığımız Toplam Kaç Banka Bulunmaktadır?	65
Tablo 15	ATM'den En Çok Hangi İşlemi Gerçekleştiriyorsunuz?	66
Tablo 16	Alternatif Dağıtım Kanallarını Kullanmıyorsanız Kullanmama Sebebiniz Nedir?	67
Tablo 17	En Çok Hangi İşlemi Yapmak İçin Şubeye Gidiyorsunuz?	67
Tablo 18	Covid 19 Sonrası İşlemlerinizi Yapma Biçiminde Değişiklik Oldu Mu?	68
Tablo 19	Covid 19'un Dijital Bankacılığın Gelişimine Etkisi Nasıl Olmuştur?	68
Tablo 20	Covid 19'dan Önce Finansal Ürün veya Hizmet Almak İstediginizde Aşağıdaki Kanallardan Hangisi Kullanıyordunuz?	69

Tablo 21	Covid 19 Pandemi Sürecinde Şubelerin Sınırlı Sayıda Müşteri Alması ve Hastalık Riskinden Dolayı İşlemlerinizi Nasıl Yaptınız?	69
Tablo 22	İşiniz Home Office/Online Çalışmaya Uygun Mu?	70
Tablo 23	İşinizde Home Office/ Online Çalışmak İster Misiniz?	70
Tablo 24	Online İş Yapıyorsanız Eğer Verimliliğiniz Hangi Yönde Değişti?	70
Tablo 25	Türkiye’de Uzaktan Online Çalışmaya Teşvik Edilmeli Midir?	71
Tablo 26	Covid 19 Sonrasında Dijitalleşmeyi Hızlandırma Konusunda İşsiz Kalma Kaygısı Yaşadınız Mı?	71
Tablo 27	Covid 19 Döneminde Bankaların Almış Olduğu Önlemleri Yeterli Buluyor Musunuz?	72
Tablo 28	Covid 19 Döneminde Verilen Ekonomik Desteklerin Yeterli Olduğunu Düşünüyor Musunuz?	72

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Bankacılık Sektörünün Doğuşu ve Gelişimi

Son yıllarda ekonomik faaliyetler hem yurt içinde hem de yurt dışında artış göstermiştir. Teknolojik ürünler ve küresel değişimler bu süreçte önemli rol oynamaktadır. Ayrıca, ekonomik aktiviteyi kolaylaştırmada bankaların almış olduğu rol göz ardı edilemez. Finansmana erişimin artmasıyla birlikte başta şirketler olmak üzere ekonomik aktörler üretim süreçlerini daha kolay finanse edebilmekte ve rekabetçi bir yapıya daha hızlı kavuşabilmektedir. Bu durum, şirket varlıklarının korunabilmesi için orta ve uzun zaman dilimi içerisinde olumlu etki yaratmaktadır. İşletme faaliyetlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanmasında ve rekabet avantajı elde edilmesinde finans önemli bir rol oynamaktadır. Bir şirketin mali gereksinimlerini belirleme süreci, bu ihtiyacı karşılamak için potansiyel çeşitli seçenekleri tespit etme ve işletmeye en uygun finansman bileşimini ve kaynaklarını belirleme aşamalarını içermektedir. Ek olarak mali yapısını ve finansal kararlarını etkileyen diğer unsurlar şöyledir; finansman, kâr payı dağıtımı, yatırım, nakit döngüsü vb. İşletmeler finansman sağlama konusunda çeşitli seçeneklere sahiptir. Bu seçeneklerin en sık kullanılanları örneklenecek olursa; krediler, tahviller, finansal kiralamarlar, hedging, haciz ve hisse senetleridir. Finansal sistemi banka temelli olan Türkiye'de ekonomik istikrarın sağlanması, bankaların güçlü, dirençli ve dayanıklı olmasına bağlıdır. Sonuç olarak, bu platformlarda finansal istikrar artar (Kartal, 2018:5).

En genel anlamda bankacılık sektörü, sermaye biriktirenlerden tüketim veya yatırım için ihtiyaç duyan kişi veya kurumlara fon aktarma işlevi gören finans açısından en eksiksiz sektördür. Bu kapsamda bankacılık sektörü; Ekonomide, özellikle gelişmekte olan ekonomilerde, kişi ve kurumların birikmiş birikimlerini toplama, artı değer yaratma ve bu tasarrufları ekonomik yatırımlara dönüştürme faaliyetlerinden dolayı finansal sistemde çok önemli bir işleve sahiptir (Sukla, 2019:3).

Bir banka aynı zamanda para veya parasal varlıkların iç ve dış piyasalarda alınıp satıldığı, değiş tokuş edildiği ve devredildiği bir kurumdur. Bu doğrultuda ortaya çıkan temel işlevler, mevduat kabulü ve korunması, paranın hesaplar arası aktarımı, ödemelerin

yapılması veya aracılık edilmesi, toplanan mevduatların belirli fonlara aktarılması, finansal alanda hizmet vermek, ekonomik konularda finansal işlem yapmaktır.

Bankacılık sektöründeki etik ilkeler sorgulanmaktadır. Özellikle şeffaflık, dürüstlük, toplum yararına, tarafsızlık ve suç amaçlı mal aklama gibi ilkeler üzerinde durulmaktadır. Bu temel ilkelerin yanı sıra bankanın varlık sebebi; Likidite, güven ve karlılık olarak sıralanabilecek üç temel unsur vardır.

Bir bankanın temel işlevleri; Finansal Aracılık, Kaynakların Etkin Kullanımı, Satın Alma Gücü Üretimi, Hizmet Üretimi ve Geçerli Ekonomi Politikalarının Uygulanmasında Aracılık rolü olarak tanımlanabilir (Ustaömer, 2019:3).

Finansal Aracılık İşlevi: Fon fazlası olup ödünç veren kişi veya kuruluşlar ile fon talep edenler arasında köprü görevi gören kurumlardır. Bu sayede dörtten fazla birikimi olanların birikimleri korunmakta ve para açığı olanlara likidite sağlanmaktadır. Bankalar, sağladıkları fonların ödenmemesi dahil olmak üzere risk alan ve aynı zamanda fon verenlerin ve fon verenlerin güvendiği kurumlardır. Bu nedenle iktisat teorisinin gerekliliklerinden biri olan tasarruf ve yatırımın homojenliğinin temel belirleyicisidir.

Kaynakların Etkin Kullanımı: Bankalar, sağladıkları fonları en verimli şekilde değerlendirmeyi hedefleyen kurumlardır. Bu bağlamda riski azaltmayı amaçlarlar. Bu kapsamda risk bazında kredi verdikleri kişi veya kurumları daha fazla kâr elde edebilecek, riskleri azaltabilecek ve ekonomide etkin olabilecek sektör, kişi ve kuruluşlara yönlendiren işlevleri de üstlenmektedirler. Bu çerçevede kaynak geri bildirimlerindeki sorunu azaltır ve kaynakların verimli kullanılmasını sağlarlar.

Satın Alma Gücü Üretimi: Günümüz ekonomilerinde kaydi para büyük bir yer kaplamaktadır. Tasarruf amaçlı bankalara yatırılan fonlar banka işlemleri neticesinde kaydi para üretimine olanak sağlar bu da makro pencereden bakıldığında satın alma gücü yaratır.

Hizmet Üretimi: Bankacılıkta hizmet mevzuu, bankanın sunduğu hizmetlerin paydaşlarına sunulmasını içermektedir. Bu bağlamda fiziksel veya sanal servislerin dönüştürülmesi ve işletilmesi anlamına gelmektedir. Bu sayede ekonomik varlıklarına

fayda maksimizasyonu sağlayacak bu unsuru vasıta kılarak ekonomideki finansal likidite akışının en güvenilir şekilde sağlanması görevini de yerine getirmektedir.

Ekonomi Politikalarının Uygulanmasında Aracılık: Ekonomi politikasının mali tarafı hükümetler tarafından uygulanan kamu politikaları tarafından belirlenirken, para ayağının temel unsurlarından biri merkez bankaları, maliye bakanlıkları ve bankacılık sektörü gibi kamu kurumları tarafından güvence altına alınmaktadır. Bu bağlamda, Hazine ve Merkez Bankası tarafından belirlenen politika setlerini hayata geçiren bankacılık sektörü, ekonominin iki ayağından birisi olan para politikasının işleyişinde önemli rol oynamaktadır. Merkez bankaları piyasadaki likiditeyi bir başka deyişle finansal canlılığı belirlemek için bazı araçlar kullanır. Bu araçlar şöyle örneklenebilir; faiz oranı, api (açık piyasa işlemleri), repo, ters repo, reeskont oranı ve zorunlu karşılıklardır. Dolayısıyla, pazarda oluşturulan kredi hacminin belirlenmesinden finansman maliyetlerine kadar birçok makro etki vardır.

1.1.1. Dünya’da Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Antik dönem, insanlık tarihinin erken dönemlerine atıfta bulunur. Bu dönemde bankacılık, günümüzdeki karmaşık finansal kurumlar yerine daha basit bir şekilde gerçekleştirilirdi. Antik dönemdeki bankacılık uygulamaları, günümüzdeki modern bankacılık sistemleriyle karşılaştırıldığında oldukça farklıydı. Antik dönemdeki bankacılık faaliyetleri, çoğunlukla ticaretin yaygın olduğu yerlerde ortaya çıktı. Eski Mısır, Mezopotamya, Yunanistan ve Roma gibi medeniyetler, antik dönemde bankacılığın gelişmesine öncülük etti. Mısır’da bankacılık sistemi, firavunlar döneminde ortaya çıktı. Firavunlar, hazineyi güvende tutmak ve mali işlemleri yönetmek için bankacıları kullanırdı. Bankacılar, halkın değerli eşyalarını saklamak ve işlemlerini yönetmekle görevlendirilirdi. Mısır’da tapınaklar, bankacılık hizmetlerini de yerine getirirdi. Tapınaklar, halkın parasını saklar ve ticaretin yanı sıra tarım faaliyetlerinde de kullanılan tahıl depolarını yönetirdi (Özcan ve Can, 2019).

Mezopotamya’da ise, antik dönemde ticaretin yaygınlaşmasıyla birlikte bankacılık sistemi gelişti. Bu dönemde tüccarlar, taşınabilir maddelerin ağırlığını ve değerini temsil eden çiviyazılı tabletler kullanırdı. Bu tabletler, ticari işlemlerin kaydedildiği ve bankacılık

faaliyetlerinin gerçekleştirildiği bir tür erken dönem muhasebe sistemi idi. Tüccarlar, bankacılar aracılığıyla bu tabletleri saklayabilir ve işlemlerini güvence altına alabiliyordu (İpek, 2015).

Antik Yunanistan'da bankacılık sistemi, büyük kent devletlerinde özellikle Atina'da gelişti. Yunanistan'da, bankacılık işlemleri özel bireyler tarafından gerçekleştirilirdi. Zengin aileler, mal varlıklarını saklamak ve yönetmek için bankacıları kullanırdı. Bankacılar, paraları saklar, kredi verir ve borç tahsilatını gerçekleştirirdi. Roma İmparatorluğu döneminde bankacılık sistemi oldukça gelişti. Roma'da bankacılık, büyük bir ağ oluşturan bankalar ve bankerler tarafından yürütülürdü. Roma bankaları, para saklama, kredi verme, havale işlemleri ve kıymetli metallerin saklanması gibi hizmetler sunardı. Roma İmparatorluğu'nun genişlemesiyle birlikte, bankaların ve bankerlerin etki alanı da büyüdü. Antik dönemdeki bankacılık sistemi, günümüzdeki karmaşık ve merkezîyetçi bankacılık sistemlerinden oldukça farklıydı. Ancak o dönemdeki bankacılık uygulamaları, ticaretin ve ekonomik faaliyetlerin gelişmesini desteklemekte önemli bir rol oynamıştır. Bu erken dönem bankacılık uygulamaları, finansal sistemlerin evrimine katkıda bulunmuş ve günümüzdeki modern bankacılığın temelini oluşturan kavramlarla ilişkilendirilebilir (Özel, 2013).

Antik dönemde bankacılık, ticaretin yaygın olduğu yerlerde ortaya çıkan ve basit işlemleri yöneten bir sistemdi. Mısır, Mezopotamya, Yunanistan ve Roma gibi medeniyetler, antik dönemde bankacılığın gelişmesine öncülük etti. Bu dönemde bankacılık, mal varlıklarının saklanması, kredi verme ve ticaret işlemlerinin yönetimi gibi temel hizmetleri içeriyordu. Antik dönemdeki bankacılık uygulamaları, günümüzdeki modern bankacılığın temellerini oluşturan önemli adımlar olarak kabul edilebilir (Üstün ve Korkmaz, 2008).

Ortaçağ ve Rönesans dönemleri, Avrupa tarihinde önemli bir dönüm noktasıdır. Bu dönemde bankacılık, gelişen ticaret ve ekonomik faaliyetlerle birlikte önem kazanmıştır. Ortaçağ ve Rönesans dönemlerinde bankacılık sistemi, günümüz modern bankacılığına doğru giden bir evrim sürecine girmiştir. Ortaçağ dönemi, 5. ve 15. yüzyıllar arasındaki dönem kapsar. Bu dönemde, Avrupa'da ticaret canlanmış ve kentlerde ticaretin gelişmesiyle birlikte bankacılık da önemli bir sektör haline gelmiştir. Ortaçağ bankacılığı,

genellikle ailelerin kontrolünde olan bankerler aracılığıyla yürütülmüştür. Bu bankerler, paraları saklama, kredi verme, döviz işlemleri, tahvil ihracı gibi hizmetler sunar ve ticaretin finansmanını sağlarlardı (Çalık, 2012).

Ortaçağ bankacılığı, ticaretin gelişmesi ve hacminin artmasıyla birlikte yeni finansal araçların ortaya çıkmasını sağlamıştır. Mesela, "tratte" adı verilen vadeli ödeme senetleri, tüccarların mal sevkiyatı ve ticaretin finansmanı için kullanılan belgelerdir. Ayrıca, değişim oranları ve faiz oranları gibi finansal kavramlar da bu dönemde ortaya çıkmıştır. Rönesans dönemi ise 14. ve 17. yüzyıllar arasında gerçekleşmiştir. Bu dönemde Avrupa'da ekonomi ve ticaret canlanmış, sanat, bilim ve edebiyatta büyük bir gelişme yaşanmıştır. Rönesans döneminde bankacılık, İtalyan şehir devletlerinin etkisiyle daha da ilerlemiştir. İtalyan şehir devletlerindeki banker aileleri, Rönesans döneminin en önemli bankacılık aktörleriydi. Floransa, Cenevre, Venedik gibi şehirlerdeki bankalar, Avrupa'nın farklı bölgeleri arasında finansal işlemleri kolaylaştıran ve ticaretin gelişimine katkı sağlayan merkezler haline gelmiştir. Bu dönemde bankalar, kredi, para transferi, kıymetli metallerin saklanması gibi hizmetler sunmuştur. Rönesans dönemi bankacılığı aynı zamanda modern bankacılık sisteminin temellerini atmıştır. Bu dönemde bankalar, müşterilerinin hesaplarını kaydetmek için defterler kullanmaya başlamıştır. Ayrıca, banknotlar ve hisse senetleri gibi finansal enstrümanlar da ortaya çıkmıştır (Uzun, 2015).

Ortaçağ ve Rönesans dönemlerindeki bankacılık sistemi, günümüz modern bankacılığının gelişimi için önemli bir aşamadır. Bu dönemde ticaretin ve ekonomik faaliyetlerin canlanmasıyla birlikte bankalar, finansal araçlar ve hizmetlerin çeşitlenmesiyle önemli bir rol oynamıştır. Aynı zamanda, güvenilirlik, hesap verebilirlik ve finansal araçların kullanımı gibi temel kavramlar da ortaya çıkmış ve modern bankacılığın temelleri atılmıştır. Ortaçağ ve Rönesans dönemleri, bankacılık sisteminin geliştiği ve evrimleştiği önemli dönemlerdir. Ortaçağ döneminde ailelerin kontrolünde olan bankerler aracılığıyla bankacılık hizmetleri sunulmuş, Rönesans döneminde ise İtalyan şehir devletlerindeki bankalar ticaretin merkezi haline gelmiştir. Bu dönemdeki bankacılık uygulamaları, günümüz modern bankacılığının temellerini atmış ve finansal sistemin gelişimine katkıda bulunmuştur (Akıncı, 2018).

Modern bankacılık, günümüzdeki karmaşık ve merkeziyetçi finansal sistemlerin temelini oluşturan bir kavramdır. Bu sistem, uzun bir tarihi gelişim sürecinden geçerek bugünkü şeklini almıştır. Modern bankacılığın oluşumu, endüstri devrimi, finansal inovasyonlar ve düzenleyici reformlar gibi bir dizi faktörün etkileşimiyle gerçekleşmiştir.

Endüstri devrimi, modern bankacılığın temellerinin atıldığı önemli bir dönemdir. 18. ve 19. yüzyıllarda İngiltere'de sanayileşme ve teknolojik ilerleme hız kazanmıştır. Bu süreç, üretim ve ticaretin büyük ölçekli olarak gerçekleştirildiği bir dönemi işaret eder. Endüstri devrimi, ticaretin ve ekonominin genişlemesiyle birlikte finansal ihtiyaçları artırmış ve modern bankacılığın doğmasına zemin hazırlamıştır. Bu dönemde bankaların rolü ve işlevi önemli ölçüde değişmiştir. Önceden, bankalar genellikle sınırlı sayıda müşteriye hizmet sunan kuruluşlarken, endüstri devrimiyle birlikte bankalar geniş müşteri tabanlarına ulaşmış ve daha karmaşık hizmetler sunmaya başlamıştır. Modern bankacılığın oluşumuyla birlikte bankalar, mevduat kabul etme, kredi verme, ticaret finansmanı, para transferleri ve diğer finansal hizmetleri sunma gibi çeşitli fonksiyonları yerine getirmeye başlamıştır (Şensoy, 2019).

Finansal inovasyonlar da modern bankacılığın oluşumunda önemli bir rol oynamıştır. Örneğin, banknotlar ve çekler gibi finansal enstrümanlar, ticaretin kolaylaştırılması ve ödemelerin güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi için kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca, endüstri devrimiyle birlikte ortaya çıkan yeni sanayi sektörleri için sermaye sağlamak amacıyla hisse senetleri ve tahviller gibi finansal araçlar da geliştirilmiştir (Yüksel, 2020).

Modern bankacılığın oluşumu, aynı zamanda düzenleyici reformları da beraberinde getirmiştir. Bankaların faaliyetlerinin düzenlenmesi ve denetlenmesi, finansal istikrarın sağlanması ve güvenin artırılması için önemlidir. Hükümetler, bankaların sermaye yeterliliği, risk yönetimi, hesap verebilirlik ve müşteri koruması gibi konularda standartlara uymasını sağlayan düzenlemeleri hayata geçirmiştir. Modern bankacılığın oluşumu, endüstri devrimi, finansal inovasyonlar ve düzenleyici reformlar gibi faktörlerin birleşimiyle gerçekleşmiştir. Bu süreçte bankalar, müşterilere daha geniş bir hizmet yelpazesi sunmuş ve finansal sistemlerin merkezi aktörleri haline gelmiştir. Modern

bankacılık, günümüzde ekonomik büyümeyi desteklemekte, finansal araçları geliştirmekte ve ekonomik faaliyetleri kolaylaştırmaktadır (Özdemir, 2021).

1.1.2. Türkiye’de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Banka, mevduat toplayan, topladığı mevduatı en verimli şekilde çeşitli kredi işlemleri yardımıyla ile faaliyetlerinin amacı topladıkları mevduatı kredi olarak vermek olan mali kuruluşlardır. Bankaların faaliyetleri incelendiğinde: “Bankalar, faizle para alıp veren, kredi, iskonto, kambiyo işlemleri yapan, kasalarında para, değerli belge, eşya saklayan ve bunun dışındaki diğer ekonomik etkinliklerde bulunan kuruluşlardır.” Bir başka tanım: “Banka, para, kredi ve sermaye konularına giren her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel veya kamusal kişilerle işletmelerin bu alandaki her türlü ihtiyaçlarını karşılama faaliyetlerinde bulunan bir ekonomik birimdir”.

Bankaların üç temel fonksiyonu bulunduğu söylenebilir. Bunlar;

- Paranın bir hesaptan diğer hesaba transfer etmek veya nakit olarak bankadan ödeme yapmak,
- Müşterilerden mevduat toplamak ve bu mevduatları kredi olarak değerlendirmek,
- Toplanan mevduatın bir kısmını, ihtiyaç sebebiyle kredi talebinde bulunmuş olan müşterilere, belirli bir bedel ile ödünç vermek olarak tanımlanır. (Ayanoğlu, 2013).

Banca İtalyanca bir kelimedir ve para kavramıyla ilgilidir. Bankacılık hakkında ilk çalışmalar Babil ve sümer uygarlıklarında milattan önce 3500 yıllarında rastlanılmıştır. İlk banka olarak kabul edilen ‘Maket’ ismiyle bilinen Sümerler’de milattan önce (M.Ö.) 3500 yıllarında kurulmuştur. Hammurabi kanunlarında borç alıp verme işlemleri yapılmaktaydı. Yapılacak işlemler ve hükümler yazmaktaydı.

Kurulan ilk banka 1609 yılındaki Venedik bankasıdır. Bir bedel karşılığında ihtiyacı olmayandan ihtiyaç sahiplerine doğru akışın olması bankaların ortaya çıkmasının en önemli nedenlerindendir (Tarlan,1986).

Türk bankacılığına bakıldığında tarihsel olarak gelişimi yedi dönem itibarı ile incelenebilir. Bunlara bakıldığında,

Osmanlı dönemi (1847-1923),

Ulusal bankalar dönemi (1923-1932),

Kamu bankaları dönemi (1933-1944),

Özel bankalar dönemi (1945-1960),

Planlı dönem (1960- 1980),

Serbestleşme ve dışa açılma dönemi (1981-2001)

Yeniden yapılandırma dönemi (2002 ve Sonrası) olarak sıralanır.

Türkiye’de bankacılık süreci çok hızlı gelişim gösterememiştir. Para değişimini büyük kentlerde sarraflar üstlenmiştir. Tanzimat dönemine kadar inildiğinde banka veya banka gibi çalışan bir kurum yoktur. Bu durumun nedeni, Türkler sürekli savaş halinde olduklarından daha çok askerlik işleri ile uğraştıkları için ticareti gayri müslümlerin eline bırakmışlardır. Bir başka neden de sanayi devrimine uyum sağlayamayıp kapalı bir ekonomi yapısına sahip olmasıdır. İlk para 1840 yılında bütçe açığını kapamak için basmışlardır.

Türk bankacılık tarihini incelediğimizde Osmanlı Devleti’nin son zamanlarına kadar gidilmektedir. Türkiye’de para piyasasında öteden beri gayri-müslimler etkindi. Müslümanlara yasak olan faiz işleri, Galata’lı bankerlere ve Müslüman olmayan tüccarlara serbest olması sebebi ile para alım satımını yürütüyordu. İlk banka Osmanlı İmparatorluğu döneminde İstanbul Bankası adıyla 1847 yılında İstanbul’da kurulmuş ve faaliyete geçmiştir. Türk şirketlerinin ve bankalarının kurulmasını ve çalışmasını sağlamak için devlet desteği vermiştir. Rum ve Ermeni tefecilerin hükümlerini yıkmak ve kalkınma için büyük bir hamle oluşturmak üzere kamu teşebbüsleri

oluşturulmuştur. Mithat Paşa, "Memleket Sandıkları"nı kurmuştur Milli bankacılık girişimleri bu dönemde de devam etti. (Kuzu, 2013; Tarlan,1986).

Cumhuriyet kurulmadan önce 1911-1923 tarihleri arasında milli sermaye ile 21 banka kuruldu, fakat bankacılık sektöründe kredi piyasasına, yabancı bankaların hâkim olmaları sebebiyle faaliyetlerini sürdürmekte zorluklar yaşamışlardır. İflas ve tasfiyeler sonucuda sadece 18 banka Cumhuriyet dönemine geçerek faaliyetlerini sürdürebilmişlerdir. (Kuzu, 2013; Tarlan,1986).

Ülkemizde, Cumhuriyet ilan edildikten sonra ekonomik kalkınmaya önem verilmiş, sanayi ve ticaret hayatını canlandırmaya yönelinerek ulusal bankacılığı geliştirmeye önem verilmiştir. Bankalar, Cumhuriyetin ilk kurulduğu yıllarda Özel kesimin yeterli sermayesi olmaması nedeniyle devlet eliyle kurulmuştur. Bu kapsamda devletin teşvik etmesiyle, Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası, Türkiye İş Bankası kurulmuştur (Keskin ve İnan, 2008).

Cumhuriyet'in ilk yıllarında, özel kesimin yeterli sermayesi olmaması dolayısıyla o dönemin bankalar, devletin teşvikiyle kurulmuştur. İzmir kongresinde tüccarların talebi ile İlk özel sektör banka olarak, 1924'de Türkiye İş Bankası kurulmuştur. Kongrede bulunan tarım temsilcilerin talebi ile Ziraat bankasının sermayesi arttırılmış, kredi vermeye birlikte diğer bankacılık işlerini de yapmaya başlamıştır. Konut kredisi ihtiyacı olan kesimin ihtiyacının karşılanması amaçlanarak 1927 yılında Emlak ve Eytam Bankası kurulmuştur. 1930 yılında Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası kurulmuş ve Cumhuriyet döneminin en büyük bankacılık sektörü adımı olarak adlandırılmıştır. Bu dönemde birçok yerel banka kurulmuş, fakat 1929 yılında meydana gelen 'Büyük Buhran' sonucunda bu bankaların birçoğu batarak yok olmuştur. (Zarakolu, 1973; Keskin, 2008).

1929'daki Büyük Buhran sonrası, tüm dünyayı etkileyen Keynesyen akım Türkiye'yi de etkisi altına almıştır. Bu durumun sonucunda özel sektör yaklaşımından vazgeçilerek, yatırımların neredeyse tamamı devlet kanalıyla yapılması yaklaşımı benimsenmiştir. Bu politika doğrultusunda sermayesi büyük olan devlet bankaları kurularak faaliyete başlamıştır. Bu dönem birinci beş yıllık kalkınma planının olduğu

dönemdir Bu kapsamda Sümerbank, İller Bankası, Etibank, Denizbank ve Halk Bankası gibi bankalar kurulmuştur (Keskin ve İnan, 2008).

Bu dönemde, Demokrat Parti iktidara geçmiş ve bununla birlikte Liberal politikalar benimsenerek, kalkınma özel sektör tarafından sağlanacaktır. II. Dünya savaşı bitmesinin ardından, sanayiciliğin gelişmesiyle sektöründe, birçok bankacılık işlemine ihtiyaç duyulmuştur. Bu gelişmelerin doğrultusunda Akbank, Yapı ve Kredi Bankası, , Pamukbank Garanti Bankası, , Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası kurulmuştur. Bu bankalarla birlikte 1945-1960 yılları arasında 30 banka daha kurulmuştur. Mevduat toplama amaçlı kurulan derin rekabet, şubecilik kavramına geçilmiş ve bölge bankacılığı kavramına son vermiştir (Keskin ve İnan, 2008).

1950'lerin sonuna doğru durgunluk dönemi yaşanması sonucunda liberal politikalar terkedilerek, karma ekonomi politikasına geçilmesi sonucunda bankacılık sektörünün tekrar devlet kontrolüne geçmesini sağlamıştır. Bu dönemde birkaç özel durumun dışında yeni ticari banka kurulmasına izin verilmemiştir. Yine bu dönemde faiz riski, döviz riski gibi risklerin ortadan kalkması sebebi ile bankalar mevduat toplamak suretiyle, maliyetlerini minimize etmek için diğer sermayesi küçük bankalarla birleşmiş ve büyük sermayeli bankalar olmuşlardır. Dönem incelendiğinde yedi yeni bankanın kurulduğu ve bunların beşinin kalkınma bankası ikisinin ise ticaret bankası olduğu görülmektedir. (Keskin ve İnan, 2008).

Türkiye 24 Ocak 1980 yılında ki kararlar ile dışa açılanmaya başlanmıştır. Değişen koşullara uyum sağlayabilmek ve bankacılık sektörü düzeni için 1999'da yürürlükteki 4389 sayılı Bankalar Kanunu önem arz eder. Bu kanun kapsamında, bankacılık ile ilgili işlerin düzenlenmesi ve denetlenmesi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kuruluna devredilmiştir.

2000'li yıllarda enflasyonun etkisini indirmek üzere bir takım döviz politikaları izlenmiş, bankaların aktiflerinde yenilikler olmuştur. Bundan dolayı kredilerin payında artışlar meydana gelmiştir. Likiditesi yüksek olan menkul kıymetlerde azalma meydana gelmiştir. Bu gelişmeler neticesinde 2000 yılının sonuna doğru bankacılık sektörü kur ve faiz riskine karşı kırılganlaşmıştır. 2000 yılının Kasım ayında meydana gelen krizin

meydana gelmesi ile faizlerde aşırı bir artış olmuş bu durum bankaların mali yapısını bozmuştur. Krizin etkisini düşürmek için IMF ile stand-by anlaşması imzalanmıştır. Bunun sonucunda, Türk lirası döviz karşısında serbest bırakılmıştır (Keskin ve İnan, 2008).

Güçlü ekonomi programına bu dönemde geçiş yapılmıştır. Dış etkilere karşı güçlü bir ekonomi, enflasyonu düşürmek, kamu borçlarını azaltmak, mali disiplini sağlamak ve bankacılık sisteminin güçlendirmek bu programla gerçekleştirilmesi planlanmıştır. 2001 krizi nedeniyle sermayelerini kaybeden bankaların, kaybettikleri sermayelerin önemli bir kısmını kazanarak güçlenmiş, birleşmeler yaşanmış veya TMSF ye devredilmişlerdir.

Yaşanan her krizde banka sayılarında azalma meydana gelmiştir. 2001 yılında banka sayımız 61 iken 2004 yılında 48 e kadar inmiştir. 2008 yılında ise 2002 yılından sonra yaşanan gelişme yerini durgunluğa bırakmıştır. Enflasyon ve faizlerde dalgalanmalar meydana gelmiştir. Bütçede açık artmış sermaye girişleri azalmıştır.

Yaşanan bu olaylar küresel kriz nedeniyle yaşanmış olup, hemen hemen tüm dünyada etkisini göstermiştir. Alınan önlemler neticesinde finans piyasaları iyi yönde tepkiler vererek toparlanma sürecine girilmiştir. Kriz neredeyse tüm sektörleri kötü yönde etkisi altına almıştır.

1.2. Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme Uygulamaları

Bankacılık sektöründe inovasyonu; kart ile ödeme teknolojilerinde, ATM'lerde, telefon, internet ve mobil bankacılık gibi dijital araçların gelişmesi gibi gelişmelerde okuyabiliriz. Günümüzde banka sektörü faaliyetlerinin büyük bir bölümünü dijital kanallardan sunmaktadır. Dijital bankacılık, fiziki mekâna ihtiyaç olmadan, banka personelleri ve müşteriler yüz yüz temasa girmeden, teknolojik altyapıya sahip cihaz ve uygulamaları kullanarak sunulan hizmet olarak tanımlanabilir. Dijital bankacılık anlayışında geleneksel bankacılık anlayışının aksine müşterileri ihtiyaçlarını karşılamak için dijital ürün ve hizmet sunumunu ve bunları yürütebilmek için alanında uzman, kendini geliştirmiş bilgi teknolojileri uzmanlarına iş imkânı sağlayarak istihdam edilmelidir. (Sardana ve Singhania, 2018: 29).

Dijital bankacılığın tarihi incelendiğinde, ilk olarak; Barclays Bank'ın Birleşik Krallık'ta (1967) müşterilerin şube dışından hesaplarına ulaşmasını sağlayan "Cash Dispenser" isimli otomati kabul edilmektedir (Korkmaz ve Gövdeli, 2005: 4). Bu hayatımıza ulaşan ilk ATM cihazı kabul edilir. Ülkemiz'de ise, İş Bankası'nın Bankamatik'i (1987) ilk olma özelliği taşımaktadır (Yurttadur ve Süzen, 2016: 97).

Bankacılıkta dijitalleşme alanındaki yeniliklerden bir diğeri telefon ile ilgili bankacılıktır. Amerika'da uygulanmaya başlanan (1980'ler) telefon bankacılığı; müşterilerin bankanın çağrı merkezini arayarak işlerini gerçekleştirdiği bir sistem olarak ifade edilmektedir. (Ouren, vd., 1998: 102).

Telefon bankacılığından sonra, POS cihazları bankacılık işlemlerinde gelir. 1973 senesinde IBM firması yazar kasayı geliştirmiştir. Türkiye'ye 1991 yılında gelen cihaz Amerika'da 1974'te ilk kez kullanılmıştır (Kaya, 2009: 15). Müşterilerin para taşımadan ya da banka hesap bakiyesi olmadan da banka kartı (yani kredi kartı) vasıtası ile alışverişlerine olanak sunan bu sistem, kullanılan cihazlar sebebiyle POS Sistemi adıyla anılmaktadır.

Dijital bankacılık yeniliklerinden bir diğeri ise internet bankacılığıdır. Bankacılık işlemlerinde kullanılan bu araç, internete bağlı bir bilgisayar vasıtası ile bankanın internet sitesine erişim sağlaması ve buradan müşterinin hesaplarına ya da bankanın diğer ürünlerine ulaşabildiği sistem olarak ifade edilebilir. (Altınışık, 2010:10). Ülkemizdeki öncülüğü Garanti Bankası'nın yaptığı uygulama, 1991 yılından beri kullanılabilmekteyken batı ülkelerinde 1980'li yıllarda açılmıştı. (Eriş, 2013: 171).

Bankacılık sektörü için internet bankacılığı devrim niteliğindeydi ancak buna rağmen akıllı telefonlar ile birlikte bu önem azalmıştır. Değişimler sonucunda hizmetler mobil bankacılığa dönüşmüştür. Mobil bankacılık, akıllı telefonların sürekli elimizin altında olması ve internete bağlanmanın yer ve zaman kısıtı olmadan erişimin kolay olması sebebiyle, mobil bankacılık daha kullanılır bir hal almıştır.

Telefon bankacılığı her zaman ve her yerde işlem yapılabilmesi sebebiyle olanak verdiği için daha çok tercih edilmesini sağlamaktadır. 3G teknolojisi 2002 yılında, 2007 yılında akıllı telefonlardaki başlangıç ile bankacılık sektörüne yönelim başlamıştır. Bu

teknoloji ile yer zaman fark etmeksizin her zaman ulaşım kolaylığı sağlanmaya başlanmıştır.

Bankacılık sektörü rekabet edebilmek ve güçlenebilmek için, teknolojiyi yakından takip eden yeniliklere ayak uyduran müşterilere kolaylık sağlamayı kendine hedef seçmiştir. Hastalık döneminde bulaşıcılığın azalmasına yönelik alınabilecek tedbirlerin başında olabildiğince sosyal mesafe kurallarının ve dağılımın engellemesini sağlamıştır. Bankalar yüz yüze iletişim en yoğun olduğu yerlerdendir. Bankacılık işlemlerinde kredi, kredi kartı, hesap açma kapama gibi birçok işlem pandemi dönemi dolayısıyla etkilenmiştir.

1.2.1. Otomatik Vezne Makineleri

Personel ve banka şubesi gerektirmeyen, banka müşterilerinin finansal işlemlerini yapmalarını sağlayan ve bu işlemleri ilgili finansal kuruma ileten elektronik cihazdır. ATM'lere para makinesi, otomatik bankacılık makinesi, bankomat, banka makinesi, cashpoint, bankamatik de denmektedir.

Fransa, ABD, Japon, İsviçre, İsveç bankaları 1968 yılında işlemlere başlamıştır. 1983'den itibaren kullanılan ATM'ler, bankacılık işlemlerinde maliyetlerin düşmesini sağlamıştır. Ülkemizde ise ilk defa 1987 yılında ATM kullanımı gerçekleşmiştir (Kansu, 2000). Bu işletim sistemi kanalı ile müşteri, bankanın ana bilgisayarını ile iletişim kurar ve hesaplarına ulaşır bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilir. Bankalarda çalışan personel sayısında düşüşe neden olarak, bankanın iş yükü ve maliyeti düşer. Şube sayılarını azaltır.

Müşterilerin bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek için her yerde şube açmak hem maliyetli olacağı hem de şubenin verimsiz kalması nedeni ile hizmeti sağlamak için ATM koymak daha az maliyetli olacağı için tercih edilir. Bu iyi yönleri yanında müşteriyi banka dışına yönlendirmesinden dolayı sonrasında müşteriyi çekmekte zorluk yaşanabilir.

Para yatırma - çekme gibi sıradan işlemler şubelerde operasyon yükü oluşturur. İlk olarak ATM'ler, İşlemlerin şube girişlerinden ATM'lere aktarılması için kullanılmaya başlanmıştır.

1.2.2. Telefon Bankacılığı

Telefon bankacılığı, bankaların bir telefon kadar yakın sloganıyla duyurdukları herhangi bir telefon ile ulaşılan banka numarasından birçok bankacılık işleminin yapılabildiği bir sistemdir. Bankalar bu amaçla çağrı merkezleri kurmuş ya da bu hizmeti dış kaynaklardan satın almışlardır. Çağrı merkezi hizmeti zaman içinde bazı hizmetler için görüntülü görüşme halini almıştır.

Telefon bankacılığında sistem, bir telefon yardımı ile banka şubesi tarafından verilen şifre ve telefon tuşlarının yönlendirmesiyle, müşteriye sesli uyarı mesajları ile geri bildirim yapılarak müşterinin bankacılık işlemlerini gerçekleştirdiği birimdir. Telefon bankacılığı ile bazı müşteriler şubelere gitmeden işlem yaparak şubelerdeki yoğunluğu azaltmışlardır. Müşteriler için kablolulu telefon hatları döneminde evinde şube gibi hizmet veren telefon bankacılığı cep telefonu teknolojisi ile kapsama alanı içinde her yerde şube gibi bir kolaylık sağlamıştır.

Tüm bankalarda telefon bankacılığı hizmeti vardır. Telefonun hemen hemen her kişide, her işyerinde bulunabilir olması nedeniyle ülkemizde ilk banka dışı hizmet bu dağıtım kanalı ile sunulmuştur. kişiye özel çağrı merkezli bankacılığa dönüşmüştür.

Telefon bankacılığında, Telekomünikasyon gelişmesiyle birlikte 444'le başlayan hatlar, hizmete sokularak, şubesiz bankacılıkta oldukça yaygın kullanılmaktadırlar.

Önceki yıllarda, telefon bankacılığının müşteriler tarafından bazı işlemlerde kullanılmamasının en önemli nedeni işlem sonunda kullanıcının elinde işlem ile ilgili belge bulunmaması idi. Günümüzde, bankalar ile yapılan görüşmeler kayıt altına alınmaktadır. Buna sebep olarak güvenlik ve verilen talimatların ispatı gibi durumlar gösterilmektedir.

Ayrıca bu işlemlerinin dekontları müşterinin isteği doğrultusunda, elektronik posta ya da faks yoluyla gönderilebilmektedir. Bu uygulamada kullanılan temel güvenlik önlemleri bankalar arasında farklılık gösterebilmektedir. Tüm bu güvenlik önlemlerine ilaveten, işlem sırasında önceden kaydedilmiş telefon numarasına yapılacak tüm işlemler için bir defa kullanılabilecek bir doğrulama şifresi gönderilmektedir (Kansu, 2000).

1.2.3. Kabin Bankacılığı

Banka müşterilerinin otomatik vezne makinesi (ATM) ve bilgisayar bileşimi bir cihaz vasıtasıyla bankanın sunduğu işlemleri yapabilmesidir. Bu kabinler şubelerin bir kenarında yahut AVM gibi insanların uğrak yeri olmuş yerlerde bulunmaktadır.

Müşterilerin banka bilgilerine ve hizmet ürünlerine hızlı ve etkin bir şekilde ulaşımını sağlayarak, işgücü tasarrufu sağlamış olurlar (Eriş, 2013).

1.2.4. İnternet Bankacılığı

İnternet bankacılığı para alışverişi dışında tüm işlemlere imkân veren sanal şube hizmeti sağlayan bankacılık hizmeti olarak tanımlanabilir. İnternet bankacılığı yer ve zaman kısıtı olmadan bilgisayar aracılığı ile bankacılık işlemlerinin internet üzerinden sunulan dağıtım kanalıdır. (Dolanbay, 2000).

Sürekli yenilenerek değişen bankacılıkla ilgili işlemleri kolaylaştıran, müşterilere daha ulaşılabilir hizmet vermesi sağlanmıştır. İnternet bankacılığında yararlanabilmek için bankanın müşterisi olmak, kullanıcı kodu ve şifreye sahip olmak gerekmektedir.

Günümüzde cep telefonunun çok yaygın olarak kullanılması sebebi ile bu cihazlara olan ihtiyacın azalmasına sebep olmaktadır, fakat hala cep telefonunun kullanılması yasak olan kurumlarda bu cihazlara ihtiyaç duyulmaktadır.

Bilgisayar ile günün her saati hizmet verebilen bir hizmet alanıdır. Fakat çok yeni bir uygulama olan kolay adres sistemi (FAST) aracılığı ile eft işlemlerinde zaman kısıtı ortadan kalkmış bulunmaktadır. Yeni bir uygulama olması sebebi ile şuan işlem limitinin 1.000 TL ile sınırlı olmakta olup, kullanımının yaygınlaşması ile bu limit arttırılması planlanmaktadır.

İnternet bankacılığı uygulamalarının ilk başladığı yıllarda az sayıda işlem gerçekleşmekteydi. İnternet bankacılığı tarafından sunulan hizmetler her geçen gün sayı olarak artmaktadır. Özellikle covid 19 sonrası bütün alternatif dağıtım kanalları gibi

internet bankacılığı da çok büyük önem kazanmıştır. Hasta olma riskini düşürmek, zorunlu kapanma dönemlerinde bankalara gidememe, banka şubelerinin açık olduğu dönemlerde de, bankaların belli sayıda müşteri kabul etmesi sebebiyle çok uzun bekleme sürelerinin olması internet bankacılığının kullanımını çok daha arttırmış ve yaygınlaştırmıştır. Bankalar internet bankacılığı hizmet ürünlerini genişletmek için birbirleriyle yarış halindedirler.

Günümüzde internet bankacılığı ile şubeden yapılabilen para çekme ve ıslak imza gerektiren diğer işlemler haricinde, bütün işlemler internet şubesinden de gerçekleştirilebilmektedir. Günümüzdeki başlıca internet bankacılığı hizmetleri şunlardır:

*Hesap Açılışları:

*Para Transferleri: Yatırım İşlemleri:

*Kredi Kartı İşlemleri

* Bilgi Hizmetleri

1.2.5. Mobil Bankacılık

Günümüzde dünya nüfusunun büyük kısmının cebinde bulunan cep telefonları da bankacılık hizmeti alınabilecek servis noktalarından biridir. Bu cihazların hali hazırda sahip olduğu internet bağlantısı ile gerek tarayıcılar üzerinden gerekse cihazlara özel geliştirilmiş yazılımlar üzerinden hatta bazı bankalarda sms kullanılarak bile bazı bankacılık işlemleri yapılabilmektedir. Bu süreçlerin her birine çatı isim olarak mobil bankacılık denir.

Mobil Bankacılık, internet bankacılığı ile telefon bankacılığının birlikte hareket ederek çalıştığı bir uygulamadır. Cep telefonlarının ve tablet bilgisayarları aracılığı ile mobil bankacılık işlemleri gerçekleştirilir. Farklı bilişim-iletişim teknikleri kullanılarak yapılandırılmış olduklarından, farklı birkaç uygulamayı kapsar.

İnternet üzerinden gerçekleştirilen mobil bankacılık yoluyla; yabancı para/kıymetli maden işlemleri, havale, EFT, vergi veya birçok farklı kurum ödemesi, fon ve menkul diğer varlıkların alım-satımı gibi çok çeşitli hizmetler yapılabilir. Cep telefonunun hızlı bir şekilde yaygınlaşması ile mobil bankacılığın çok daha önem kazanacağını öngörmek zor bir durum değildir.

Alternatif dağıtım kanalları şube dışı hizmet sunmanın tüm avantajlarını sağlamaktadır:

- Şube yoğunluğunun azalmasını sağlayarak, şubenin esas hizmet vermesi gereken faydalı ve kendisine ait olan müşterilerine rahat ve kaliteli hizmet verebilmesine imkân sağlar.
- Müşterilere sunulan hizmetin kalitesi artar ve bu da müşteri memnuniyetinin artmasına olanak sağlar.
- Bütün gün yoğun bir şekilde gişe işlemleri ile uğraşan personel, zihin olarak yorgunluk yaratan işlemlerden arınarak daha faydalı hale gelmekte ve bu sayede verim alınabilecek müşterilere karşı güler yüzlü ve sıcak davranabilmektedir.
- Gişe asistanına ihtiyacının azalmasıyla birlikte burada görevli olan personelin satış odaklı çalışması sağlanabilir.
- Kar sağlanabilecek müşterilere daha fazla zaman ayrılabilmesiyle şube verimliliğinde de artışlar meydana gelecektir.
- Müşteri memnuniyetini üst düzeye çıkartarak bankaya sadık olan müşterileri sayısı arttırılabilir.
- Satış ve pazarlama odaklı çalışabilecek personel sayısının artmasıyla, şube hedefleri daha üst düzeye çıkartılabilir.

- Mevcut müşterilerin yanında yeni müşteri kazanımı sayesinde çok sayıda ve çeşitli müşterilere ulaşabilmek mümkün olabilmektedir (Korkmaz ve Gövdeli, 2005).

Alternatif Dağıtım Kanallarının avantajlarının yanında dezavantajları da bulunmaktadır. Bunlar:

- a. Finansal kurumların masraflı teknoloji yatırımları artış göstermekte olup, bu yatırımların ekonomik ömrü kısa olduğundan düzenli olarak yenilenmeleri gerekmektedir. Ayrıca, yazılımların sürekli olarak güncellenmesi elzemdir.
- b. Teknolojiye yeterince aşina olmayan ve deneyimi sınırlı müşterilere yönelik bilgilendirme ve eğitim süreçleri uygulanmalıdır.
- c. Güvenliğin sağlanması kritik bir öneme sahiptir; bu nedenle, korsan saldırılara ve teknolojik hırsızlıklara karşı koruma sağlamak amacıyla güvenlik programlarına acil ihtiyaç duyulmaktadır. (Zeydan, 2006).

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

2.1. Finans Sektöründe Bankacılığın Yeri

Bankacılık sektörü, finansal sektör içinde önemli bir alt sektör olarak almaktadır ve ekonomik faaliyetin kalbi durumundadır. Ekonomik büyümenin finansmanında önemli bir rol oynar. Tasarruf sahiplerinin, hane halkının, girişimcilerin, yatırımcının, üreticinin, özel ve kamu sektörünün çok önemli bir paydaşıdır.

2.1.1. Finansal Piyasanın Tanımı

Finansal piyasalar alıcı ve satıcının karşı karşıya geldiği, para, mal ve hizmet akışının gerçekleştiği yerlerdir. Finansal Piyasalar, geliri ihtiyaçlarından daha fazla olanlar ile geliri ihtiyaçlarını karşılamaya yetmeyenlerle, fon arz veya talebinde bulunduğu pazarlardır. Bu işlemler için fiziki bir mekâna ihtiyaç yoktur. Elektronik ortamda da alışverişin gerçekleşmesi sağlanır (Demirez 2023).

Finansal piyasalar birçok kriter gereğince sınıflandırılmakta olup, finansal literatürde en çok karşılaşılanlar aşağıda yer almaktadır (Karan, 2001: 16).

- Alım-satım işleminin ilk elden olup olmamasına göre; Birincil ve İkincil Piyasalar,
- Örgüt yapısına göre; Organize ve Tezgah Üstü Piyasalar,
- Finansal varlıkların vade yapısına göre; Para ve Sermaye Piyasaları,
- Finansal varlıkların türüne göre; Borç ve Ortaklık Piyasaları,
- İşlemlerin gerçekleşme zamanına göre; Spot ve Vadeli piyasalar.

Finansal Piyasalar ve Finansal Araçlar

Birincil ve ikincil piyasalar

Birincil piyasalar, şirketlerin veya hazine tarafından ilk kez ihraç edilen ve finansal piyasalarda işlem gören tahviller, hisse senetleri gibi menkul kıymetlerin alınıp satıldığı finansal piyasalardır. İkincil piyasa ise daha önce ihraç edilmiş menkul kıymetlerin, ikinci el olarak bilinen, el değiştirdiği finansal varlıkların ticaretinin yapıldığı piyasaları ifade eder (Çobanoğlu, 2023).

Birincil piyasalar genellikle genel halk tarafından pek bilinmeyen piyasalardır. Bu piyasalarda, menkul kıymetlerin ilk satışı, aracı kuruluşlar ve yatırım bankaları tarafından gerçekleştirilir. Şirketin ihraç ettiği menkul kıymetlerin satışından sorumlu olan kuruluşa "aracılık yüklenimi" adı verilir. Bu işlem, aracı kuruluşun menkul kıymetlerin tamamının satılmasını garanti etmesi nedeniyle bir sigorta işlevi de görebilir (Çobanoğlu, 2023).

Menkul kıymeti çıkaran firma ya da kuruluş birincil piyasadaki işleminden dolayı fayda sağlarken, menkul kıymetin ikincil piyasada el değiştirmesinden dolayı fayda sağlayamaz. Örneğin hazine tahvilleri, birincil piyasada hazine tarafından ihraç edilir. Daha sonra ikincil piyasada bu ihraç esnasında satın alan X kişisi tarafından satılabilir. İhraç esnasında para hazineye giderken, X kişinin satışında hazine bir taraf değildir. Satış tutarı, X kişinin hesabına gider.

Organize Piyasalar

TCMB Piyasalar

Açık Piyasalar

İnterbank Para Piyasası

Döviz Piyasası

Tezgah Üstü Piyasalar

Bankalarası Piyasalar

TL Piyasası

Repo Piyasası

Tahvil Piyasası

İkincil piyasalarda finansal varlıkların değişim işlemi yapıldığından, bu piyasalar oldukça önemlidir. Kamuoyunda duyduğumuz piyasaların birçoğu ikincil piyasalardır. Örneğin Borsa İstanbul. İkincil piyasaların var olmasının bazı faydaları vardır. Bunlara örnek olarak varlık satışını kolay hale getirmek verilebilir. Birincil ve ikincil piyasalar

arasında fiyatların belirlenmesi açısından bir korelasyon vardır ve piyasanın tüm aktörleri tarafından buna göre davranılmaktadır (Çobanoğlu, 2023).

Organize ve Tezgah Üstü Piyasalar

Organize ve tezgah üstü piyasaların sınıflandırmasında esas olan kriter, piyasaların fiziki durumudur. Organize piyasalar denildiğinde, menkul kıymetin alımı ve satımı için düzenlenmiş fiziksel bir mekânı olan piyasa türüdür. Tezgâh üstü piyasalar ise, alıcı ve satıcının belirli bir mekân olmadan bir araya gelmediği, uzaktan elektronik ortamda alım satım işleminin gerçekleşmiş olduğu piyasalardır. (Çiçek, 2023).

Organize piyasalara en iyi örnek olarak borsalar verilebilir (Çiçek,2023). İstanbul Menkul Kıymet Borsası (İMKB), İstanbul Altın Borsası, Vadeli işlemler ve Opsiyon Borsası (VOB) örnek olarak verilebilir. Tezgâh üstü piyasalara ise Bankalararası Repo piyasası, serbest altın piyasası örnek verilebilir.

Para ve sermaye piyasaları

Borçlanma araçlarının tanımlanmasında bir yıl belirleyici süre olarak kabul edilmiştir. Bu süreden kısa vadeli olarak alım-satım işlemlerinin yapıldığı piyasalara para piyasaları, işlemlerin bir yıldan uzun yapıldığı, orta ve uzun vadeli alınıp satılan menkul kıymetlerin işlem gördüğü piyasalara sermaye piyasaları denilmektedir (Çobanoğlu, 2023).

Vade uzadıkça öngörmek zorlaştığından belirsizlik sebebi ile risk artar. Bu sebeple sermaye piyasalarında belirsizlikten dolayı risk fazladır. Diğer unsurlar aynı iken yatırımcılar riskten korunmak için para piyasasını tercih edeceklerinden para piyasasının likiditesi daha yüksektir (Çobanoğlu, 2023).

Sermaye ve para piyasalarının ayrıştırılmasındaki üç temel gösterge:

Alınıp satılan araçlar vade farklılığından ötürü risk farkı barındırmaktadır. Buna göre sermaye piyasası araçları, para piyasası araçlarına karşın daha risklidir. Bu piyasalarda görülen volatilité de daha fazladır.

İki piyasa araçları arasında likidite farklılığı da vardır. Likidite açısından sermaye piyasası araçları, para piyasası araçlarına göre daha düşük likiditeye sahiptir.

Bilgi maliyetleri açısından para piyasası araçları sermaye piyasası araçlarına göre daha az maliyetli araçlardır.

Borç ve Ortaklık Piyasaları

Borç senetlerinin alınıp satıldığı piyasalar, borç piyasaları olarak adlandırılırken, hisse senetlerinin ticaretine konu olan piyasalar ortaklık piyasaları olarak tanımlanmaktadır. Borç piyasalarına örnek olarak, tahvil ve bono piyasaları gösterilebilir.

Türkiye'deki finansal piyasa olan İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB), içerisinde barındırdığı tahvil ve bono piyasaları ile borç piyasalarının bir örneğini sunmaktadır. Ayrıca, İMKB bünyesinde işlem gören hisse senedi piyasası da bu finansal platformda yer almaktadır.

Dünya çapında tanınmış ortaklık piyasaları arasında ise ABD'nin New York şehrinde bulunan New York Stock Exchange (NYSE) ve NASDAQ, London Stock Exchange, Tokyo Stock Exchange gibi örnekler bulunmaktadır.

Spot ve Vadeli Piyasalar

Spot ve vadeli piyasa sınıflanmasında esas kriter, yapılan ödeme ve teslimatın zamanlamasıdır. Spot piyasalarda değiş tokuş edilen finansal araçların teslimi hemen gerçekleştirilir. Burada geçen “hemen” ifadesi o an anlamına gelebileceği gibi piyasanın yapısı gereği birkaç günlük zaman dilimleri de olabilir. Borsa İstanbul’da yapılan hisse senedi işlemlerinde gerçekleşme T+2’de olmaktadır. Daha açık ifade etmek için örnek verecek olursak satışı salı günü yapılmış hisse senedi için ödeme cuma günü gerçekleşir. “T+2” ifadesindeki “+2” yani işlem günü ile ödeme günü arasındaki süreye “valör” denir (Demirez, 2023).

Spot ve Vadeli Piyasalarda, vadeli işlem piyasaları, belirli bir vadede daha önce belirlenen fiyat, miktar ve nitelikteki malın, kıymetli madenin, sermaye piyasası aracının ya da dövizin alınıp satıldığı piyasalardır. Herhangi bir menkul kıymetin gelecekte olası fiyat değişikliklerine karşı bugünden fiyatı sabitlemek, böylelikle riski azaltmak amacı ile vadeli piyasalar tercih edilebilir. (Demirez, 2023).

Gelecekteki fiyat hareketlerinden kazanç elde etmek ya da spot piyasa ile vadeli piyasa arasında bulunan fiyat farklılıklarından yarar sağlamak amacı ile de spekülâtörler vadeli işlem piyasasında işlem yapmak isteyebilirler.

İzmir’de kurulmuş olan tek vadeli işlem piyasası İzmir’de kurulmuş Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası’dır (2005). Bu piyasanın işlem hacmi, kuruluşundan bu yana sürekli bir artış trendi sergilemektedir. Finansal varlıklar, alacaklılık veya ortaklık hakları sağlayan menkul kıymetler olarak tanımlanabilir. Bu varlıkların yatırım amaçlı kullanımı, finansal sistemdeki piyasaların gelişim durumuna bağlı olarak çeşitlenmiş finansal varlık türlerinin varlığına işaret etmektedir. Finansal araçlar, vadeye göre sınıflandırılarak, sermaye piyasası ve para piyasası araçları olarak ayrılmaktadır (Demirez, 2023).

Para piyasası araçları

Para piyasası araçları, kısa vade de finansman ihtiyacını gidermek için kullanılmaktadırlar (Demirez, 2023).

1. Banknotlar
2. Ticari Senetler (Çek, poliçe, bono)
3. Kredi Kartları
4. Hazine Bonoları
5. Banka Kabulü

6. Finansman Bonosu
7. Mevduat Sertifikaları
8. Varlığa Dayalı Menkul Kıymetler
9. Repo Sözleşmeleri

Banknot: Altın ile değiştirilme imkânı olan sertifika veya belge şeklinde tanımlanabilir. Banknotun tarihi gelişimi incelendiğinde banknotun ortaya çıkmasına ana nedeni bankalarda birikmiş olan atıl madenlerdir. (Demirez, 2023).

Ticari Senetler: Bu senetlere alacak senetleri de denilmektedir. Genelde belirli bir parayı ödemek üzere verilen emre veya ödeme vaadini belirlemeye yardımcı olan kıymetli evraktır. Likiditesi yüksek, alacağı ispat eder, vade sonu beklenmeden ciro edilebilir, izlenmek kolay olur. (Demirez, 2023).

Çek; Düzenleyene keşideci denen ve kendi hesabından yazan kadar tutarın evrakı getiren kişiye ödenmesini ilgili bankadan talep eden bir çeşit ödeme emridir. Vade yoktur. Para bankada tutulmasından dolayı belirli riskler önlenirken, aynı anda faiz geliri de elde edilir. Çekin kaydı para yaratması ekonomide desteklenmesinin temel nedenidir.

Police; Ticari iş için düzenlenen kambiyo senetleridir. Vadeli mal veya hizmet satışında kullanılır. Vadesi 1 hafta ile 1 yıl arasında değişmektedir. Elden çıkarılması için vadenin dolmasının beklenmesi gerekli değildir. Poliçelerde üç ayak bulunmaktadır; lehtar, muhatap ile poliçeyi düzenleyen kişi.

Bono; İki yönlü ticaret ilişkilerini simgeler nitelikte olan kambiyo senetleridir. Bu senetlerin düzenleyeni ve lehdarı bulunmakla birlikte, poliçede olduğu gibi bonoda muhatap belirtilmemiştir. Ekonomik bağlamda, kredi sağlama, kısa vadeli yatırımlar, teminat sunma ve ödeme aracı gibi çeşitli fonksiyonlara hizmet ederler.

Kredi Kartları: Bankacılıkta elektronikleşen işlemlerin içinde en göz önünde olandır. Bu fon transfer türünde banka müşterilerine hazır kredi limiti tanımlar müşteri bu limiti önce harcayıp gelen vadede ödemeyi gerçekleştirir.

Ülkemiz, kredi kartı ile 1968 yılında tanışmışsa da sektörel olarak bu işlemin tanınması 1980 sonrasında olmuştur.

Dünya genelinde de ilk uygulamalar; American Express ve Diners Club markalarıdır (1968-1975). Master Card, Euro Card, ve Access gibi firmalar ise 1975 yılında bu alanda atılım yapmışlardır.

Bugünün en bilinen etiketlerinden Visa'nın kartların üzerinde yer alması ise 1980'lerden sonra gerçekleşmiştir (Demirez, 2023).

Hazine Bonosu: Hazine ihraç (satıcı) eder. Alıcıları genel olarak finans kurumlarıdır. Bu kıymetli evraklar ikincil piyasada alınıp satılırlar. Kamu, kısa vadeli fon ihtiyacını bu menkul kıymetin ihracı ile fonlar. Geri ödeme ile ilgili risk taşımazlar, çünkü devlet vergi gücüne sahiptir dahası para basma yetkisini de donanmıştır. Yatırım araçları arasında kısa vadede değerlendirilmesi tavsiye edilen araçlardandır, kredi kullanımında teminat gösterilebilirler. Günlük hayatta 'Devlet İç Borçlanma Senedi' (DİBS) olarak adlandırılır. Vadeleri en uzun bir yıldır (Demirez, 2023).

Banka Kabulü: Belli bir tarihteki belirli olan miktardaki parayı ödemek üzere verilen emir olarak tanımlanır. Bankaların kabul edebilmesi için iki faktör bulunmaktadır; ithal ürünün ederinin spot (peşin) olmaması, ürünün ederine ait poliçelerin kurumun (banka) onayından geçmesi. Kabul işleminden ithalatçının avantajı vadeli satışın içerdiği dolaylı riski azaltmasıdır. Bankadan alınan bu destek başka projeleri ya da başka pazarlara giriş için imkân sağlamaktadır. Bankaların bu işleminden sağladığı fayda ise komisyon geliridir. (Demirez 2023).

Finansman Bonosu: Finansman bonoları anonim şirketler için kısa vadeli yabancı kaynak oluştururlar. Bu finansal enstrüman genellikle finans piyasasında faaliyet gösteren şirketler tarafından tercih edilmektedir. Vadesi maksimum iki yüz yetmiş gündür. Faiz oranı

üzerinde yazmaz. İhracatçı nominal değer ile ihraç fiyatı arasındaki fark kadar ödeme yapar. Vade sonunda sağlanmış olan yabancı kaynağın geri ödenmesi şarttır. (Demirez, 2023).

Mevduat Sertifikası: Ülkemiz dışında kullanılan finansal araç türü olarak ortaya çıkar. Bankaların (mevduat ve ticari) ihraç ederek kısa vadeli finansman sağladıkları kıymetli evraklardır. Bu enstrüman genellikle para piyasası ağırlıklı yatırım yapan fonlar ve reel sektörde faaliyet gösteren işletmelerce tercih edilmektedir. İki hafta gibi çok kısa vadeden bir yıla kadar vadelerde ihraç edilebilirler. İkincil piyasaları aktif değildir. Likiditesi çok yüksek olup, temsil edilen para bankada bulunmaktadır. (Demirez, 2023).

Varlığa Dayalı Menkul Kıymetler (VDMK): Mevduat sertifikasına benzer şekilde finansal kurumların ihraç ettiği bu finansal enstrüman; alacaklara dayalı biçimde ihraç edilmesi bakımından ayrılmaktadır. Leasing sözleşmeleri ya da mevduat kredileri en bilinen örneklerdir (Demirez, 2023).

Repo Sözleşmeleri: Çok kısa vadede kullanılan para piyasası aracı olarak tanımlanır. Bu enstrüman iki taraflı finansal enstrümanlardandır. Yapılan işlem menkul kıymetin önceden belirlenmiş vade ve fiyattan geri alma vaadiyle satış olarak özetlenebilir. Repo sözleşmeleri büyük kurumlar tarafından yapıldığı için düşük riskli finansal enstrümanlar olarak kabul edilirler. Vadesi maksimum iki haftadır (Demirez, 2023).

Sermaye Piyasası Araçları

Borçlanma ve öz sermaye sağlanması amaçlarıyla kullanılan sermaye piyasası araçları, vade bakımından uzun vadeli enstrümanlar arasında gösterilir. Vade yönünden, riskleri yönünden, fiyat hareketleri yönünden, para piyasası araçlarıyla farklılıklar göstermektedirler (Demirez, 2023).

.

Sermaye Piyasası Araçları aşağıdakilerdir:

- Pay Senedi (Hisse senedi)
- Pay senedi benzerleri (Katılma intifa senetleri, kar zarar ortaklığı belgeleri)

- Tahvil
- Tahvil Benzerleri (Rüçhan haklı tahvil, kar iştirakli tahvil)
- Pay senediyle değıştirilebilir tahvil
- Kıymetli maden bonoları
- Gelir Ortaklığı senetleri
- Yatırım fonu katılma belgeleri
- Kira sertifikaları
- Gayrimenkul Sertifikaları
- İpoteğe Dayalı Menkul Kıymetler
- Varantlar
- Türev Araçlar

Finansal varlıklar temel olarak iki hak sağlarlar; ortaklık, alacaklılık. Bu iki haktan ilkinin sağlayan varlıklar hisse senetleridir. Bir hisse senedi sahibi olmak sermaye piyasalarında işlem gören bir şirketin ortağı olmak demektir, bir çeşit finansal katılımı temsil eder. Hisse senetlerinin bir kısmı şirketlerin yönetimine katılım hakkı verir. Bu katılım genel kurulda oy kullanma şeklinde görülmektedir. Ancak bunun aksi yönde yani yönetimde söz hakkı sağlamayan hisse senedi türleri de vardır.

Hisse senetlerini ortaklık olarak tanımladığımızda amacı kâr etmek olan şirketlerin ortaklarına kârdan pay da dağıtmasını bekleriz. Bu hisseler oranında dağıtılan kâra finansal piyasalarda ve literatürde temettü denilmektedir. Temettüler yıl sonunda dağıtılır.

Finansal varlıkların diğ er türü ise alacaklılık hakkı tanıyanlardır. Bu tip menkul kıymet senetleri genellikle bono ve tahvil olarak adlandırılır. Bu tip borçlanma enstrümanlarının vadesi belirli olmaktadır. Bu enstrümanlar vade süresince faiz i letir ve vade bitiminde ise anapara ödemesi taahhüt etmektedir ( obanoğlu, 2023).

Tahvil: Devletler ya da büyük özel şirketler tarafından ihraç edilir. Vade olarak orta veya uzun vadeli borç senetleridir.

2.1.2. Banka Türleri

Bankalar mülkiyetlerine göre, kapsamlarına ve faaliyet alanlarına göre sınıflandırılmaktadır. Bunlar;

Mülkiyet Yapılarına Göre Bankalar

Mülkiyet yapılarına göre bankalar kategorize edilirken sermaye sahipliği göz önünde bulundurulur. Buna göre devlet (kamu) sermayeli bankalar kamu bankası, özel sektör sermayeli bankalar özel bankalar, kamu-özel sektör i  birliği ile kurulan bankalar karma bankalar ve faaliyet gösterilen ülkeye göre dışardan sermaye ile kurulan bankalar yabancı bankalardır.

Kamu bankaları

Kamu bankaları, devlete ait olan ve genellikle ekonomik politikaların uygulanmasına destek sağlayan finansal kuruluşlardır (Delikanlı, 2012: 40). Genellikle ülkede ekonomik istikrarın korunması, kalkınma projelerinin finansmanı gibi stratejik hedeflere odaklanırlar. Türkiye'de Ziraat Bankası ve Halkbank gibi kamu bankaları bulunmaktadır.

Özel bankalar

Özel bankalar, bireylere ve işletmelere yönelik olarak faaliyet gösteren, hisse sahiplerinin özel sektöre ait olduğu finansal kurumlardır (Kaya, 2013: 72). Genellikle kâr

amacı güderler ve rekabetçi bir piyasa ortamında faaliyet gösterirler. Örnek olarak, Türkiye'de Garanti Bankası ve Akbank özel banka kategorisine örnektir.

Karma bankalar

Karma bankalar, hem kamuya ait hem de özel sektöre ait hisse senetlerine sahip olan bankalardır (Ayanoglu, 2013:6). Bu tür bankalar genellikle hem kamu hizmetini yerine getirirken hem de rekabetçi bir ticari faaliyet yürütme amacını taşırlar. Örnek olarak Almanya'da KfW Bankası karma bir banka olarak bilinir.

Yabancı bankalar

Yabancı bankalar, bir ülkede yerleşik olmayan ve genellikle başka bir ülkede merkezi bulunan bankalardır (Kaya, 2013: 73). Yabancı bankalar genellikle küresel finansal sistemi güçlendirmek amacıyla faaliyet gösterirler. Örneğin, HSBC, Citibank gibi uluslararası bankalar yabancı banka örnekleri arasında yer alır. Türkiye'de faaliyet gösteren yabancı banka örnekleri arasında ING Bank ve BNP Paribas sayılabilir.

Kapsamlarına Göre Bankalar

Kapsamlarına göre bankalar kategorize edilirken; personel, şube sayıları, yönetim biçimleri ve faaliyet alanları gibi bilgiler incelenmektedir. Aşağıda kapsamlarına göre bankalardan bazı özel örnekler incelenmiştir.

Perakende bankacılık

Perakende bankacılığı şube çokluğuna göre belirlenmektedir. Perakende bankalar toplumun büyük bir kısmının finansal ihtiyaç ve taleplerini karşılamak için kurulmaktadır. Asıl amaçları tasarruf sahipleri ve yatırımcıların arasında aracılık yapmak olan perakende bankacılığının yaptığı diğer işlemler, havale, eft, çek tahsilâtı, kredi kartları, kambiyo işlemleri, otomatik fatura ödeme, teminat mektubu ve kiralık kasa gibi hizmetler sunmaktadır. Perakende bankacılıkta bu hizmetlerin dışında ithalat-ihracat üzerine

sunulan bankacılık ürünleri (örn; faktöring, forfaiting, akreditif), finansal kiralama sözleşmeleri, opsiyon ve swap gibi faaliyetler de gerçekleştirilir (Takan vd., 2011: 16).

Perakende bankalarının özellikleri aşağıda olduğu gibi sıralanmaktadır. (Kaya, 2013:79):

- Parakende bankaların sayı ve işlem çok olması sebebi ile kira, bina, kırtasiye, araç ve gereç masrafları oldukça yüksektir.
- Toplumun büyük bir çoğunluğuna hitap ettiklerinden müşteri sayıları fazladır, dolayısı ile kredi ve mevduat alanları geniştir.
- Toptancı bankalara göre kaldıraçtan daha çok yararlanmaktadırlar.
- Çok sayıda personel istihdam edildiğinden personel gideri yüksektir.
- Faiz marjı toptancı bankalara göre daha yüksektir.
- Faiz gelirleri komisyon ve ücret gelirlerine göre daha fazladır. Toplam gelirin büyük bir kısmı faiz gelirlerinden oluşur.
- Çok sayıda şubelerinin bulunması ve Sürekli işlem yaptıkları için kasalarında atıl olarak fon bulunabilmektedir

Toptancı bankacılık

Toptancı bankalar, perakende bankalara göre çok fazla şube ve personel çalışanlarının olmasına karşın az sayıda şube ve uzmanlarla çalışan banka türüdür. Faaliyetlerinin çoğunluğunu belli finansal merkezlerde devam ettirirler. Bu tür bankaların müşterilerinin büyük tutarda olan kredi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi gerekir. Bu yüzden de uluslararası fon piyasalarında büyük miktarda fon talebiyle bulunurlar (Parasız, 2011:60).

Toptancı bankacılık kavramı literatürde aşağıdaki özellikleri ile belirtilmektedir. (Parasız, 2011:60-61):

- Müşterileri çok uluslu şirketler, hükümetler ve büyük firmalardan oluşmaktadır.
- Toptancı bankalar bazı alanlarda uzmanlaşmaktadır.
- Fon maliyetleri perakende bankalara göre daha düşüktür.
- Geniş uluslararası örgüt ağına sahip, birkaç uzaman ile az sayıda şubeleri bulunmaktadır.
- Yüksek riskli sermaye yatırımlarına girişebilirler.
- Çabuk karar alma mekanizmasına sahiptir.
- Nitelikli personel çalıştırırlar.
- İşlemleri toptancı niteliğinde olup, büyük tutarlı fonlarla ilgilenirler.
- Rekabet etme güçleri oldukça yüksektir.

Holding bankacılığı

Holding bankalar iki biçimde ortaya çıkabilirler. Bunların birincisini ayırt etmek için bankanın yönetim şekline bakılması gerekir. Bir holdingin, bir veya birçok bankayı yönetmesi şeklinde ortaya çıkabilir. İkinci olarak ise bankanın sermaye yapısı incelenir. Eğer çoğunluğu bir holdingin yönetiminde ise holding bankacılığı şeklinde kategorize edilir (Ayanoglu, 2013:9).

Holding bankacılığında, holding ya da gruba düşük faizli ve kolay bir şekilde kaynak yaratma isteği vardır. Holding bankaları, grup dışında bulunan firmalardan kâr elde etmek için çalışırlar. Bu durum zaman zaman dış firmalara daha yüksek kar marjı ile çalışılmasına sebep olurken, bankanın kaynak yapısında bozulmalar görülebilmektedir (Kaya, 2013:87).

Kıyı bankacılığı (Offshore Bankalar)

5411 sayılı Bankacılık Kanunu 3. maddesinde kıyı bankacılığı “*bankacılık faaliyetleri, kurulu bulunulan ülke harici ile sınırlı tutulan veya ülke genelinde uygulanan ekonomik ve malî mevzuata tâbi olmayan ya da kurulu bulunulan ülkede yerleşik olanlardan mevduat ve fon kabulünün yasaklandığı bankacılık*” olarak tanımlanmaktadır.

Kıyı bankaları da diğer bankalarda olduğu gibi mevduatı toplayıp, kredi kullandırmaktadırlar. Fakat aşağıda bulunan özellikleri nedeni ile diğer bankalardan ayrılmaktadır (Delikanlı, 2012:40):

- Kıyı bankaları yerleşik olmayan kişiler ve kurumlarla işlem yapar.
- Birçok kıyı bankacılığı merkezinde çok sıkı biçimde sır saklama ilkesi uygulanmaktadır.
- Kıyı bankaları yurtiçinde finans piyasalarının tabi olduğu birçok yasalardan, sınırlamalardan ve kontrollerin birçoğundan muaftırlar.
- Kıyı bankaları bulundukları ülkede geçerli olan para birimi dışındaki bir para birimi ile işlem yapar.

2.1.3. Faaliyet Alanlarına Göre Bankalar

Faaliyet alanlarına göre bakıldığında bankalar 5 gruba ayrılırlar. Bunlar, merkez bankaları, kalkınma bankaları, ticaret bankalar, katılım bankaları ve yatırım bankalarıdır.

Merkez Bankaları

20. yüzyıla kadar banknot ihraç etmek üzere kurumuş merkez bankasının yetki ve görevleri zamanla genişlemiştir. Bulundukları ülkenin kredi ve par politikalarını yöneten ve merkez konumunda oldukları için genel olarak merkez bankası ismini alırlar. Merkez bankalarının temel olarak görev ve yetkileri aşağıda olduğu gibidir (Ayanoğlu, 2013:8):

- Kağıt para ve banknot çıkarmak,
- Faiz hadlerini ayarlamak,
- Para piyasalarını ve genel olarak kredi hacmini düzenlemek,
- Hazine ve veznedarlığını yapmak,
- Döviz alım ve satımını düzenlemek,
- Hazine adına, devlet iç borçlanma senedi ihalelerini fiili olarak gerçekleştirmek,
- Hazineye avans vermek,
- Diğer bankalarda oluşan geçici likidite sıkıntılarını, çeşitli şekillerde finanse ederek gidermektir.

Ticaret bankaları

Ticaret bankaları Mevduat bankası olarak ta adlandırılmaktadır. Ticaret bankalar Bankacılık Kanunu 3. Maddesinde “*Bu Kanuna göre kendi nam ve hesabına mevduat kabul etmek ve kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubeleridir.*” şeklinde tanımlanmaktadır.

Ticari bankaları diğer bankalardan ayıran temel özellikleri kanunen vadesiz mevduat açma yetkisi olan tek finansal kurum olmasıdır (Takan vd., 2011:2). Bu tür bankaların banka sisteminde kaydi para oluşturması, bir diğer önemli özellikleridir. (Kaya, 2013: 81).

En önemli fon kaynağı mevduat olmakla birlikte diğer fon kaynakları, sermaye, ihtiyatlar, varlığa dayalı menkul kıymet ve tahvil ihracı, devlet borçlanma aracı ve repolar, bankalar arası para piyasası ile uluslararası finansal piyasalardan sağlanan krediler, mevduat sertifikalarıdır. Ticari bankalar, fon kaynaklarını kredi olarak kullanabilirler ya da menkul kıymet ve işitiraklere yatırım olarak ta yapabilirler. Ticari bankalar kurumların ve bireylerin tasarruflarını değerlendirmek, işletmelerin fon taleplerini karşılamak, ulusal ve uluslararası işlemlere aracılık etmektir (Takan vd., 2011:2).

Kalkınma bankaları

Kalkınma planları doğrultusunda, kalkınmada önceliği olan yöre ve sektörlerle finansman sağlamak için kurulurlar. Mevduatı toplama yetkileri bulunmamaktadır. Fon kaynakları ise tahvil çıkarmak sureti ile borçlanma, uluslararası kurumlardan aldıkları krediler ve hükümetten alınan yardımlarıdır. Bu bankalar gelişmekte olan ülkelere için kurulmuşlardır (Kaya, 2013: 83).

Kalkınma bankalarını diğer bankalardan ayıran özelliği, uzun vadeli yatırımlar için uygun kredi imkânı sunmalarıdır. Gelişmekte olan ülkelerin uzun vadeli krediye genel olarak alt yapı yatırımlarını yapmak üzere ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu sebep ile kalkınma bankaları uzun vadede olan kredileri genellikle alt yapı yatırımları için kullanılmaktadır. (Dolun ve Atik, 2006: 22).

Yatırım bankaları

Yatırım bankalarının mevduat toplama yetkileri bulunmayıp, özel şirketlerin ve devlet kuruluşlarının uzun vadede olan finansman ihtiyaçlarını hisse senedi ve tahvil ihraç ederek karşılarlar. Yatırım bankaları borçlanma tahvili ihraç edip, yurt içinden ve yurt dışında bulunan bankalardan kredi kullanarak fon elde ederler. Bu fonlar ile finansal

kiralama işlemlerinin finansmanı, menkul değer portföylerinin finansmanı, firmalara orta ve uzun vadeli olarak yatırım ve proje kredisi kullandırılarak değerlendirirler (Kaya, 2013:81).

Türkiye’de yatırım bankaları ve kalkınma bankaları aynı kategoride yer almakta ve Bankacılık Kanunu 3. maddesinde “yatırım ve kalkınma bankası” olarak geçmektedir. Kalkınma ve yatırım bankası kanuna göre aşağıda olduğu gibi tanımlanmaktadır:

Kalkınma ve yatırım bankası, bu Kanuna göre mevduat veya katılım fonu kabul etme dışında; kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren ve/veya özel kanunlarla kendilerine verilen görevleri yerine getiren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubelerini ifade eder.

Kalkınma ve yatırım bankaları birbirlerine ikame olarak değil, birbirlerini tamamlayan farklı bankacılık alanları vardır. Bu sebep ile kalkınma ve yatırım bankaları arasında farklılıklar olduğu söylenebilir. Bunlar (Kaya, 2013:83):

Kalkınma bankaları genel olarak az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde rastlanırken, yatırım bankacılığında ise daha çok sermaye piyasalarının geliştiği görülen, gelişmiş ülkelerde rastlanmaktadır.

Kalkınma bankaları kredi kullandırarak iştirak ederler. Yatırım bankaları ise genellikle kredi kullandırmak yerine işletmeler için uzun vadeli fon sağlamaktadırlar.

Kalkınma bankalarının sermayesi öz kaynaklardan oluşur. Yatırım bankalarının sermayesi, sermaye piyasasından elde edilen fonlardan oluşur.

Kalkınma bankaları ülke ekonomisi ve o ülkede bulunan sermaye piyasaları geliştikçe kapanmakta veya yatırım bankaları haline dönüşmektedir.

Kalkınma bankaları için kârlılık ön planda olmayıp, yatırım bankaları için ise kârlılık ilk hedefleridir.

Katılım bankaları

5411 sayılı Bankacılık Kanunu 3. maddesinde katılım bankası *“Bu Kanuna göre özel cari ve katılma hesapları yoluyla fon toplamak ve kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubeleridir.”* şeklinde tanımlanmaktadır.

Katılım bankaları özel cari hesap ve katılma hesabı olarak fon sahiplerinden kaynak sağlarlar. Klasik bankalardan farkı, katılım bankasında fon sahiplerinden sağlanan kaynakları kâr ve zarara katılım hesabı altında toplanır. Kurum ile müşteri arasında bir ortaklık bulunmaktadır (Özulucan ve Deran, 2009:94).

Bankacılık Kanununa göre katılma fonu *“katılım bankaları nezdinde açtırılan gerçek ve tüzel kişilere ait özel cari hesap ve katılma hesaplarında yer alan para”*dır.

İslami bankacılık olarak tanınan katılım bankalarının temel amacı, faiz kaygısı olan tasarruf sahiplerinin fonlarını ekonomiye kazandırmaktır. Katılım bankaları faiz yerine kâr zarar esas alarak bankacılık faaliyetlerini devam ettirmektedir. (Aras ve Öztürk, 2011:168).

Faizsiz bankacılık esasına göre katılım bankalarında nakit kredi kullandırımı yapılmamaktadır. Bu sisteme göre katılım bankaları ile fonu kullananlar arasında ticari bir bağ vardır. Katılım bankaları mal ve ticari amaç ile gayrimenkul alım satımı işi yapabilmektedirler. Projenin kârlı oluşu fonun kullandırılmasında önem arz etmektedir. (Özulucan ve Deran, 2009:95).

2.1.4. Bankacılık Faaliyetleri

Bankaların temel faaliyetleri toplanan mevduatı ve kredi olarak kullandırmaktır. Bunun yanında aslında faaliyet alanları çok geniştir. Bankaların faaliyet alanları 5411 sayılı Bankacılık Kanunu 4. maddesinde yer almaktadır. Bu kanunda geçen faaliyetler aşağıda belirtilmiştir:

- Mevduat toplamak
- Katılım fonunun kabul edilmesi
- Nakdi ve gayri nakdi her türlü kredi işlemleri
- Her tür tahsil ve ödeme işlemleri
- Kambiyo senetleri ve çek işlemi
- Saklama hizmetleri
- Kredi kartları, bankamatik kartlar ve günümüzde çok aktif olarak kullanılmasa da seyahat çekleri gibi ödeme araçları ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesi gibi işlemler
- Efektifte dâhil kambiyo işlemleri; kıymetli taşların ve madenlerin alımı, satımı veya bunları emanete almak; Para piyasası araçlarının alımı satımı gibi işlemleri yapmak sermaye piyasası araçlarına,
- Ekonomik ve finansal göstergelere, mala kıymetli madenlere ve dövizde dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birçok türev aracını içeren basit veya karmaşık yapıları olan finansal araçların alımı, satımı ve aracılık faaliyetleri,
- Sermaye piyasası araçlarının alımı, satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının halka arz edilmesi veya ihraç yoluyla satışına aracılık edilme işlemleri,
- Daha önce ihraç edilen sermaye piyasası araçlarına aracılık etmek amacıyla alım, satım işlemlerinin yürütülmesi,

- Başkaları adına teminat, garanti ve sair yükümlölüklerini üstlenilerek garanti işleri yapılması
- Yatırım danışmanlığı işlemleri,
- Portföy yöneticiliğı işlemleri,
- Hazine Müsteşarlığı, Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri tarafından oluşturulan bir sözleşmeye göre üstlenilen yükümlölükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı;
- Forfaiting ve faktoring işlemleri
- Bankalar arası para alım satım işlemlerine aracılık etmek
- Finansal kiralama işlemleri
- Bireysel emeklilik aracılık işlemleri ve sigorta acenteliğı hizmetleri
- Kurul tarafından belirlenecek diğler faaliyetler

Kanuna göre banka faaliyetler üç temel başlıkta tanımlanabilir. Bunlar, mevduat toplama, kredi kullandırım ve hizmet bankacılığıdır. (Çam,2014)

Mevduat Hizmetleri

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nda mevduat *“yazılı ya da sözlü olarak veya herhangi bir şekilde halka duyurulmak suretiyle ivazsız veya bir ivaz karşılığında, istendiğinde ya da belli bir vadede geri ödenmek üzere kabul edilen para”* olarak tanımlanmaktadır.

Mevduat, tüzel veya gerçek kişilerin banka tarafından belirlenen faiz oranıyla getiri elde etme amacıyla yatırılan paradır. Mevduata sahip olan kişiler, paralarını istedikleri zaman çekebilecekleri gibi belli bir vade sonunda yada belirli bir ihbar süresin de çekmek üzere de yatırabilirler. (Kaya, 2013:25).

Yatırılan her para mevduat değildir. Paranın bankaya hangi amaçla yatırıldığı ve paranın ne tür hesaplarda bulunduğuna göre paranın durumu tespit edilebilmektedir. (Ateş, 2007).

TCMB'nin 2007/1 sayılı Tebliğinin 5. Maddesine göre mevduat türleri aşağıdaki gibidir:

Tasarruf Mevduatı

Gerçek kişiler tarafından yatırılan, çek keşide etmek haricinde ticari işlemlere konu edilemeyen mevduattır.

Resmi kuruluşlar mevduatı

Genel bütçeli kamu idareleri, özel bütçeli idareler, düzenleyici ve denetleyici kurumlar, sosyal güvenlik kurumları, yerel yönetimler, mahkemeler, savcılıklar, icra- iflas daireleri ve tereke hâkimliklerine ait olan hesaplar "Resmi Kuruluşlar" mevduatı olarak sınıflandırılabilir.

Ticari kuruluşlar mevduatı

Gerçek kişi ticari işletmeleri, her çeşit ortaklıklar, kamu iktisadi teşebbüsleri ve bunlara ait müesseseler, bağlı ortaklıklar, iştirakler ve müesseselerin bağlı ortaklıkların işletmeleri, yerel yönetimlerin ticari işletmeleri, döner sermayeli kuruluşlar, vakıflar, dernekler, sendikalar, birlikler ve mesleki kuruluşların kurdukları veya katıldıkları ticari işletmeler, kooperatifler, sigorta şirketleri, emeklilik şirketleri ve banka dışı diğer mali kesime ait hesaplar "Ticari Kuruluşlar" mevduatı olarak adlandırılır (Çam,2014).

Bankalar mevduatı

Bankalar, özel kanunlar kapsamında mevduat kabul edebilen yetkili kuruluşlar, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasına ait olan hesaplara "Bankalar" mevduatı olarak adlandırılır (Çam, 2014).

Banka mevduatları vadelerine göre sınıflandırıldığında, TCMB'nin 2007/1 sayılı Tebliğinin 3. maddesinde mevduat vadeleri aşağıdaki gibi belirtilmiştir:

Vadesiz mevduat: Hesap sahipleri tarafından, bankanın iznine gerek duyulmadan istenildiği zaman kısmen veya tamamının çekilebildiği, ihbara gerek kalmaksızın vade koşulu olmayan, faiz tahakkuku yıl sonunda veya hesap kapatılırken yapılan mevduattır.

İhbarlı mevduat: Paranın çekileceği tarihten 7 gün önce yazılı olarak ihbar verilerek çekilebilecek mevduatlardır.

Vadeli mevduat: 1 ay veya 1 aya kadar vadeli, 3 ay ve 3 aya kadar vadeli, 6 ay ve 6 aya kadar vadeli, 1 yıl ve 1 yıla kadar vadeli ve 1 yıl ve daha uzun vadeli (1 ay, 3ay, 6 ay ve yıllık faiz ödemeli) olarak açılabilen mevduatlardır.

Birikimli mevduat: Asgari 5 yıl vadeli olarak açılabilen, sözleşmede belirtilen aylık veya üç aylık olarak hesaba para yatırma imkânı tanıyan mevduatlardır.

Diğer Kuruluşlar Mevduatı

Vakıflar, dernekler, sendikalar, birlikler, yardımlaşma ve tasarruf sandıkları, elçilik ve konsolosluklar, uluslararası kuruluşlar gibi çeşitli kuruluşlar ve temsilciliklerin Türkiye'de bulunan bürolarında veya temsilciliklerinde yer alan hesaplar, apartman yönetimleri, noterlerin teminat ve emanet hesapları, mahkemeler, savcılıklar, icra ve iflas daireleri ve tereke hâkimliklerine yatırılan para hesapları gibi hesaplar, "Diğer Kuruluşlar" kapsamında değerlendirilir.

"Diğer Kuruluşlar" olarak adlandırılan bu hesaplar, çeşitli vakıflar, dernekler, sendikalar, birlikler, yardımlaşma ve tasarruf sandıkları, elçilik ve konsoloslukların Türkiye'deki temsilcilikleri, uluslararası kuruluşlar gibi kuruluşlar tarafından kullanılan hesaplardır. Ayrıca fonlar, apartman yönetimleri, noterlerin teminat ve emanet hesapları, mahkemeler, savcılıklar, icra ve iflas daireleri ve tereke hâkimlikleri tarafından açılan hesaplar da "Diğer Kuruluşlar" başlığı altında yer alır. Bu hesaplarda bulunan paralar, mahkeme tarafından belirlenen tevdi mahallerinde tutulabilir (Çam, 2014).

Kredi Hizmetleri

Kredi kullandırmak bankaların temel faaliyetlerinden biridir. Fon arz edenler ile fon talep edenler arasında aracılık etmektedirler. Kredi, mal veya para cinsinden bir değer in belli bir vade ve koşulla geri ödemeyi almak üzere verilmesidir." olarak tanımlanabilir. Kredi olarak tanımlanan işlemler 5411 sayılı Bankacılık Kanunu 48. Maddesinde *"Bankalarca verilen nakdî krediler ile teminat mektupları, kontrgarantiler, kefaletler, aval, ciro, kabul gibi gayri nakdi krediler ve bu niteliği haiz taahhütler, satın alınan tahvil ve benzeri sermaye piyasası araçları, tevdiatta bulunmak suretiyle ya da herhangi bir şekil ve surette verilen ödünçler, varlıkların vadeli satışından doğan alacaklar, vadesi geçmiş nakdî krediler, tahakkuk etmekle birlikte tahsil edilmemiş faizler, gayri nakdi kredilerin nakde tahvil olan bedelleri, ters repo işlemlerinden alacaklar, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmeler nedeniyle üstlenilen riskler, ortaklık payları ve Kurulca kredi olarak kabul edilen işlemler izlendikleri hesaba bakılmaksızın bu Kanun uygulamasında kredi sayılır."* olarak ifade edilmektedir.

Kredide üç genel unsur bulunmaktadır: vade, güven ve risktir. Vadesiz olan işlemin kredi özelliği yoktur. Kredilerin ödenmeme riski olduğundan, tüm kredi açıldığı an itibarı ile risk oluşturmaktadırlar. (Takan vd., 2010:142).

Krediler beş grupta incelenebilir. Kredi çeşitleri aşağıda verilmiştir. (Parasız, 2011:197-198 ve Kaya, 2013:272-276):

Nitelikleri itibarı ile krediler nakdi ve gayri nakdi krediler olarak ikiye ayrılır. Nakdi krediler, faiz veya faiz ve komisyon karşılığında ödünç olarak para verilmesi ile kullandırılan kredilerdir. Gayri nakdi krediler teminat mektubu, kabul kredisi gibi bir iş taahhüdü, borcun ödenerek sona ermesi veya bir yükümlülüğü yerine getirmek üzere vb. konularda işi yüklenenim, yükümlülüğünü daha önce mutabık kalınan konularda koşullara uygun olarak yerine getirilmesini sağlamak üzere verilen garanti belgeleridir.

Vade bakımından krediler kısa, orta ve uzun olarak nitelendirilir.

Vadesi 12 aya kadar kısa vadeli, 12 ay ile 5 yıl aralığında olan krediler orta vadeli ve 5 yılın üzerindeki kredilere uzun vadeli kredi olarak tanımlanır (Çam, 2014).

Krediler, teminatlarına, izinlerine ve verilme amacına göre çeşitlendirilir. Teminatsız kredilerde, müşteri tarafından sağlanan imza dışında herhangi bir teminat aranmaz. Müşterinin kendisi güvence olarak kabul edilir. Ancak teminatlı krediler, şahsi taahhütlü ve maddi teminatlı krediler olarak ikiye ayrılır. Şahsi teminatlı krediler, kefalet veya senet karşılığında sağlanan kredilerdir. Maddi teminatlı krediler ise bir varlık karşılığında verilen kredilerdir. Bu tür kredilerde genellikle ipotek veya menkul kıymetler rehnedilir. (Çam, 2014).

İzin açısından krediler, şube yetkisine tabi krediler ve otorize krediler olarak sınıflandırılır. Şube yetkisine tabi krediler, başka bir makamın onayına gerek duymadan şube tarafından verilebilen kredilerdir. Otorize krediler ise bölge müdürlüğü, genel müdürlük, yönetim kurulu gibi üst düzey organların izniyle sağlanabilir.

Verilme amacına göre krediler, ticari (kurumsal) krediler ve tüketici (bireysel) krediler olarak kategori edilir. Ticari krediler, işletme, yatırım, ihracat ve sanayi gibi kurumsal gereksinimleri karşılamak için kullanılırken, tüketici kredileri daha çok konut, taşıt, tüketici ve kişisel ihtiyaçları karşılamak amacıyla verilir (Çam, 2014).

Hizmet Bankacılığı

Bankalar kredi ve mevduat işlemleri dışında da faaliyet gösterirler Bu faaliyet hizmet bankacılığı olarak ifade edilebilir. Hizmet bankacılığı adı altında aşağıda bulunan faaliyetleri gerçekleştirmektedirler (Kaya, 2013:33-41).

Saklama hizmetleri

Mücevherat eşyaları, para, tapu senedi, menkul kıymetler, ticari belgeler vb. kıymetli varlıkların belli bir karşılığı bulunan kiralık kasalarda korumak ve muhafaza edilme hizmetidir (Çam, 2014).

Ödeme ve tahsilât hizmetleri

Kredi kartı, çek, EFT, havale, virman, senet işlem ve ödemeleri, diğer ödeme ve tahsilat hizmetleri (su, elektrik, doğalgaz vb. fatura ödemeleri, sigorta primi, vergi, maaş ödemeleri, trafik cezası vb.) gibi ödemelerin yapılmasıdır (Çam, 2014).

Döviz alım-satımı ve arbitraj hizmetleri

Müşterilerinin talimat vermesi ile bankalar arbitraj işlemi ve döviz alım-satımı yapmaktadırlar (Çam, 2014).

Sigorta hizmetleri

Bankalar acentesi oldukları sigorta şirketlerinin ürünlerini aracı olarak şubede veya diğer kanallar aracılığı ile müşterilerine pazarlama hizmetidir (Çam, 2014).

Elektronik bankacılık hizmetleri

Elektronik bankacılığı hizmetleri, ATM (Bankamatik- Automatic Teller Machine), telefon bankacılığı, mobil bankacılık kanallarıdır (Çam, 2014).

Yatırım işlemleri

Bankalar getirilerini sadece mevduattan elde etmezler. Aynı zamanda yatırım hizmetlerine aracılık, yatırım fonu işlemleri, repo işlemleri, devlet tahvili ve hazine bonosu, hisse senedi, türev ürünler ve kıymetli maden (altın), uluslararası tahvil alım satım işlemleridir (Çam, 2014).

2.2. Literatür Taraması

Yapılan bir çalışmada, bireysel müşterilerin banka tercihlerini etkileyen 7 faktör belirlenmiştir. Özellikle hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve dijitalleşme gibi konuların, müşterilerin banka tercihinde büyük bir rol oynadığı sonucuna varılmıştır. Araştırmada öne çıkan ifadeler ise mobil şube kanalının kullanışlı olması, hesap işletim ücreti alınmaması, internet şubesi kanalının kullanışlı olması, kaliteli hizmet sunan bir banka olması, müşteri memnuniyetine önem vermesi ve kaliteli bir çağrı merkezi ve telefon bankacılığı hizmeti sunması şeklindedir (İncirkuş ve Kalpaklıoğlu, 2022).

Yapılan araştırmada Müşterilerin internet bankacılığını tercih etmelerindeki önceliğin sebebi olarak alternatifleri görmeleri ve seçeneklerin arasından tercih ederek, bankacılık işlemlerini yapabilmeleri, kesintisiz ve hızlı olması, şubeye gitmeden işlemlerin yapılabilir olması, iş hayatını kolaylaştırması, detaylı olarak rapor ve bilgilerin alınabilmesi gibi sebepler ile tercih edildiği sonucuna ulaşıldığı görülmüştür. Ancak internet bankacılığını, eğitim ve gelir düzeyi yüksek olan kişilerin tercih ettiği, internet bankacılığının ulaşımında güvenlikle ilgili kontrollerin yetersiz olması ve zihinsel çaba harcanması gerektiği gibi düşüncelere katılmadıkları sonucuna ulaşılmıştır (Özkan ve İpekten, 2017).

“Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik” başlıklı araştırmada Türkiye'deki bankaların gelişmiş teknoloji ve sundukları yüksek hizmet kalitesine rağmen, internet bankacılığını kullanan müşteri işlemlerinin hala yetersiz olduğu görülmüştür (Pala ve Kartal, 2020).

“Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye’deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi” araştırmada telefon bankacılığının 1980 yıllarda Amerika’da başladığı, 1991 yılında ülkemizde uygulamaya konulduğu ve böylece kredi kartı sahipleri kredi kartı faturalarını telefon bankacılığı ile ödemeye başladıkları görülmüş ve bankalar günlük ortalama 20-30 bin kişiye telefonla 100’ün üzerinde değişik bankacılık hizmetini sundukları görülmüştür (Işın, 2006).

“Covid-19 Pandemi Sürecinin Dijital Bankacılık İşlemleri Üzerinde Etkisi” başlıklı çalışmada göre alternatif dağıtım kanalları içerisinde mobil bankacılık uygulamasının en fazla artan alternatif kullanım olduğu görülmüştür (Demirel, 2021).

“Bir ödeme sistemi olarak atm'lerin maliyet analizi” başlıklı yüksek lisans tezinde; ATM'lere ve özellikle nakite ulaşılabilirlik müşterilerin en önemsedığı özellik olmasının yanında bazı müşterilerin; ATM'lerin temiz, büyük ekrana sahip olması ve bir Q klavyeye sahip olması gibi özelliklere de sahip olmalarını beklemektedirler (Sarı, 2019).

Kaleme alınan "Türk Bankacılık Sisteminde Alternatif Dağıtım Kanalları (Elektronik Bankacılık) Hizmetlerinin Riskleri ve Denetimi" başlıklı çalışmada, teknolojinin hızla gelişmesi ve iş süreçlerindeki değişimlerin beraberinde getirdiği fırsatlar ve riskler ele alınmıştır. Bilgi teknolojileri, hızlı gelişimi ve kolaylık sağlama yeteneklerine rağmen, iş sürekliliği, bilginin doğruluğu ve kötü niyetli erişim gibi riskler de taşımaktadır. Teknolojik ilerleme, uygun şekilde kontrol edildiği takdirde, paydaşlar için değer oluşturabilirken, aksi takdirde kontrol edilemeyen risklerin tehdidi altında olduğu görülmektedir (Işkın, 2010).

Yapılan çalışmada da pandemi salgını döneminde bankaların şube dışı kanalların yoğun kullanımı neticesinde, sektör istihdam yapısını dönüşüme zorladığı ve bankacılık sektörü salgın döneminde alternatif dağıtım kanallarını kullanarak, müşterilerin şubelere gitmeye gerek kalmadan taleplerini karşıladığı görülmüştür (Tuna, 2021).

Yapılan "COVID-19 Pandemi Süreci Türk Bankacılık Sektörü Çalışanlarına ve Sonuçlarının Etkileri: Swot Analizi" başlıklı çalışmada, Covid 19'un neden olduğu ekonomik sorunların çözümünde bankalar, çalışma sistemlerini, banka çalışanların çalışma saatlerini düzenlemeye gitmişler, müşteriler için aksiyon aldıkları, şube lokasyonların da

sosyal mesafeyi koruyucu önlemler ve çalışmalar yapıldığı, koronavirüs sürecinde çalışmayı devam ettirebilmek üzere bilgi ve teknolojik olarak alt yapı sistemlerini bu duruma uyumlu olarak güncelledikleri, sağlık ve hijyen sağlamak için bir takım kurallara uydukları görülmüştür. Bu tür düzenlemelerin olması sonucunda bir çok bankacılık faaliyetlerini gerçekleştirmek için şubeye gitmeye gerek kalmadan mobil ve internet bankacılığı ile dijital ortamlarda hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesine ve daha güvenli sistemlerin oluşturulmasına olanak sağladığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu zorlu süreç Türk bankacılık sistemi daha güçlü ve daha dayanıklı bir alt yapıya teknik olarak vakit kaybetmeden hızlı bir şekilde oluşturmak için harekete geçmiş ve süreci hızla sonlandırmıştır (Yetiz, 2021).

Yapılan araştırmada, banka müşterilerinin home-ofis olarak çalışmalarının olumlu etkileri arasında para ve zamandan tasarruf, ev işleriyle daha fazla ilgilenebilme, serbest meslek sayesinde iş verimliliğinin ve yaratıcılığın artması, rahat, esnek çalışma ve sağlıklı ortam sağlanması gibi faydalarının olduğu görülmüştür (Akbaş ve Türkmendağ, 2020).

Yapılan bir araştırmada, COVID-19 salgınının iş yaşamına etkileri ve özellikle evden çalışmanın dijital dönüşümü nasıl tetiklediği incelenmiştir. Evden çalışma modeli, pandemi döneminde birçok avantaj sunmuştur. Evden çalışma sayesinde yol ve trafik gibi kayıp zamanlar değerlendirilebilirken, iş yerindeki ölü zamanlar da azalmış ve üretkenlik artmıştır. Ayrıca, evden çalışma sayesinde bireylerin yorgunluk düzeyi azalarak daha enerjik hissetmeleri, aileleriyle daha fazla vakit geçirebilmeleri, çocuklarıyla ilgilenme ve uzaktan eğitimlerine daha fazla zaman ayırma imkânları olmuştur. Evden çalışma modelinin esnek yapısı, bu avantajları sağlamaktadır. İşverenler açısından da evden çalışma, yemek, ulaşım, yakıt, kırtasiye ve enerji sarfiyatını azaltarak çeşitli giderleri azalmasında etkili olmuştur. Ancak evden çalışmanın istenilen performansı sağlayabilmesi için iyi planlanması ve yönetilmesi gerekmektedir. Bu da çalışanlara destek sağlanması, gerekli eğitimlerin verilmesi ve motivasyonlarının güçlendirilmesi ile gerçekleşebilir. Bununla birlikte, evden çalışmanın dezavantajları da gözlemlenmiştir. Bunlar arasında yüz yüze iletişim eksikliği, yeterli destek ve altyapı imkânlarının olmayışı, teknik aksaklıklar ve iş-yaşam denge sorunları yer almaktadır. Elde edilen sonuçlar, evden çalışmanın hem çalışanlar hem de organizasyonlar için avantajlar ve dezavantajlar sunmakta olduğunu ve çalışan verimliliğinde düşüslere neden olabildiğini göstermektedir. Ayrıca, evden çalışma düzeninin

genel olarak kabul görmemesine rağmen bazı işlerde iş-yaşam dengesini sağlamada faydalı olduğu görülmektedir (Akca ve Tepe Küçükoğlu, 2020).

Yapılan çalışmadan tarımdan sanayiye, turizimden sportif etkinliklere kadar birçok alanda işsizlik sorunu yaşandı. Hizmet sektöründe birçok işletmenin kapatılması sebebi ile birçok alanda işsizlik meydana gelmiştir (Haleem ve Javaid, 2020).

Yapılan çalışmada Covid 19'un neden olduğu ekonomik sorunların çözümünde bankalar, çalışma sistemlerini banka çalışanların çalışma saatlerini düzenlemeye gitmişler, müşteriler için aksiyon aldıkları, şube lokasyonlarında sosyal mesafeyi koruyucu önlemler ve işaretlemeler yapıldığı, koronavirüs sürecinde çalışmayı devam ettirebilmek üzere bilgi ve teknolojik olarak alt yapı sistemlerini bu duruma uyumlu olarak güncelledikleri, sağlık ve hijyen sağlamak için bir takım kurallara uydukları görülmüştür. Bu zorlu sürecin sonunda Türk bankacılık sistemi yenilenen teknolojik uygulamaları ile yeni duruma göre banka hedef ve politikalarını tekrardan düzenlemiştir. Böylece müşterilerine sağlıklı ve kesintisiz hizmet sunmayı hedeflemiş ve gerçekleştirmiştir (Yetiz, 2021).

Yapılan araştırmaya göre, COVID-19 pandemisinin Türk bankacılık sektörü üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma, pandeminin ekonomiye olan olumsuz etkileri hafifletmek amacıyla alınan tedbirleri ele almaktadır. Bu tedbirler arasında, nakit akışı sorunu yaşayan şirketlerin bankalara olan kredi anapara ve faiz ödemelerinin 3 ay süreyle ertelenmesi ve ihtiyaç duyduklarında ek finansman desteği sağlanması yer almaktadır. Benzer şekilde, pandemiden olumsuz etkilenen esnaf ve sanatkarların Halk Bankası'na olan kredi borçları da 3 ay süreyle faizsiz olarak ertelenecektir. Ayrıca, Kredi Garanti Fonu limiti 25 milyar liradan 50 milyar liraya çıkarılarak, likidite ihtiyacı olan ve teminat açığı bulunan firmalara ve KOBİ'lere öncelikli olarak kredi verilecektir. Vatandaşlar için ise sosyal amaçlı kredi paketleri uygun ve avantajlı şartlarla sunulacak, konut alımlarında kredilenebilir miktar %80'den %90'a çıkarılacak ve asgari peşinat miktarı %10'a düşürülecektir (Arabacı ve Yücel, 2020).

Yapılan bir çalışmada, COVID-19'un ekonomik ve toplumsal etkilerine kıyasla alınan mali tedbirlerin sınırlı kaldığı ve daha çok kısa vadeli sorunlara çözüm getirdiği sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada, tedbirlerin genişletilmesi ve uzun vadeli çözümlerin bulunması gerektiği vurgulanmıştır (Ancak ve Eroğlu, 2020).

2.3. Covid 19 Pandemi Sürecinin Bankacılık Sektörüne Yansımaları

Küresel bir salgın olan ve dünyayı etkisine aldığı birçok sektöre etki ettiği tespit edilmiştir. Eğitime uzaktan olarak devam edilmiş bazı dönemler ara verilmiş, iş hayatında olduğu gibi bankacılık sektöründe de uzaktan çalışmaya geçilmiş seyahat zorunluluk dışında yasaklanmış, belli dönem sinemalar, düğün salonları, alışveriş merkezleri, restoranlar kapatılmıştır. Birtakım önlemler ile COVID-19'un olumsuz etkileri azaltılmaya çalışılmıştır.

Bankalar çalıştıkları kişileri ve kurumları mali yapılarını takip etmesi gerekir. Yine de ödenmeyen krediler olabilmektedir. Bu durum kredi riskini ortaya çıkarmaktadır. Bankalar risk ve getiri dengesini sağlamak istemektedirler. COVID-19 salgını sürecinde kişilerin pandemiden dolayı düzenli gelir durumlarında bozulmalar olması sebebi ile bankalar en çok kredi riski ile karşı karşıya kalmışlardır.

2.3.1. Bankacılık Sektöründe Stratejik Pandemi Yönetim Faaliyetleri

COVID-19 salgını sonrası, salgından korunmak için, bankalar çalışanlarının ve müşterilerinin sağlığını düşünerek çalışma faaliyetlerinde değişikliğe gitmişlerdir. Çalışanlarına uzaktan çalışma imkânı sağlarken sürekli erişebilir olma konularında teknolojik altyapıyı kullanarak sistemlerde değişiklikler yapmışlardır. Çalışanların bir kısmı çalışmalarını uzaktan erişim sağlayarak evden devam etmişlerdir. Bankalar pandemi öncesi şubelerde müşteri ile yüz yüze iletişim kurarak çalışmalarına devam ederken, salgın döneminde test sonucunda hastalığı olan çalışanların uzaktan çalışmasına imkân sağlayarak personellerini ve aynı zamanda müşterilerini korumayı amaçlamıştır (Beybur ve Çetinkaya, 2020).

Bankalar yüz yüze ve konferans salonlarında yaptıkları eğitim ve toplantıları online ve telekonferans sistemi ile yapmışlardır. Böylece bulaşı engellemeye çalışmışlardır. Evden çalışmayı kolaylaştıracak sistemler geliştirmişlerdir. Birçok banka vardiya çalışma sistemini geçmişlerdir. Bu doğrultuda iki haftada bir kısım evden çalışma yaparken diğer kısım şubelerde çalışmalarını sürdürmüşlerdir. İki haftadan sonra diğer kısım evden çalışmaya geçmiştir (KPMG, 2020).

Bankalar pandemi salgınının yayılmasını önlemek için Genel müdürlük, Bölge müdürlükleri ve Şubelerinde çalışanlarına, Sağlık Bakanlığı tarafından tanımlanan yüksek risk grubunda olan kronik rahatsızlığı olan hamile olan personellerine idari izni kullandırmışlardır. İş seyahatlerini, müşteri ziyaretlerini, toplantı, eğitim ve seminer çalışmaları yeniden düzenlemek için geçici olarak durdurulmuşlardır. Çalışanların veya çalışanların aile fertlerinin yurtdışı seyahatlerde bulunmuşlar bu kişiler karantinada kalarak, işe gelmelerini engellemişlerdir.

2.3.2. Bankacılık Faaliyetlerinde Artan Teknolojik Altyapı ve İnovasyon Uygulamaları

Müşterilerin talep ve beklentilerinin hızlı değişimi, teknolojik değişimlerin hızlı olması sebebiyle, alternatif dağıtım kanalları ile şubelerdeki taleplerde azalma meydana gelmiştir.

İnternet sayesinde internetin bankacılığının kullanımı hizmetin hızlıca müşterilere ulaştırılmasını kolaylaştırmıştır (Kayakuş, 2020). Dijitalleşme birçok alanda ön planda olacağı tahmin edilmektedir. Ön planda olanlar dijitalleşme ile birlikte daha fazla yayılmasını sağlamaktadır (Okur, 2020).

Bankacılık işlemlerinin çabuk bir biçimde yapılabilmesi için para çekme miktarları arttırıldı ve düzenli bir biçimde günlük olarak dezenfekte işlemi gerçekleştirilmiştir. Müşterilerin dijital kanalları kullanmasını tercih etmesini mevcut olan para çekme limitler arttırılarak bankalar bu miktarı 5.000 TL'ye çıkartılmıştır. (www.vakifbank.com.tr, www.akbank.com.tr).

Teknolojiden daha fazla yararlanılarak değişiklikler yapılmıştır. Dijital teknolojileri çok yakından takip eden bankacılık sistemi pandemide teknoloji kullanımını arttırdığı görölmektedir (Akca ve Tepe Küçüköğlü, 2020).

Corona virüsten etkilenmemek için müşterilere sunulan 10.000 TL'ye kadar olan ihtiyaç kredileri internet ve mobil bankacılıkla yaptırılmıştır (Beybur ve Çetinkaya, 2020).

2.3.3. Bankacılık Sektöründe Pandemi Sürecinde Farklılaşan Uygulamalar

Bankaların tüm birimlerinde genel müdürlük, bölge ve şubelerde devamlı bir biçimde dezenfekte işlemi gerçekleşmiştir. Genel Müdürlük, Bölge ve Şubelerinde çalışanların oturma düzenleri, mesafe ve hastalığın daha fazla dağılımını azaltmak için tekrar düzenlenmiştir.

Müşteriler banka içerisinde bekleme sayıları azaltılmıştır. Bekleme alanında iken yakın mesafede oturmaları engellenmiştir. Banka içinde en fazla işlem gişeleri mesafesi kadar müşterinin bulunmasına dikkat edilmiştir. Çalışanlar ve bankada bekleyen müşteriler ve işlem gerçekleştirenler mesafe ve kurallara uyularak işlemleri yaptırılmıştır.

Bankaların ön kısımlarına bariyerler konularak çevresinde ise sosyal mesafeyi belirten amblemliler zemin çizgileri yüzey kaplamaları oluşturulmuştur. Sağlık Bakanlığı tarafından şubelerde önerilen hastalıktan korunma ve hijyenik olmasına yönelik afişler asılmıştır.

Bankalar şubelerinin teknoloji imkânlarını yenileyerek giriş bölümlerinde belirli sayıda az müşteri kabul ederek işlemlerini gerçekleştirmişlerdir. Zorunlu olmadıkça işlemler şubeler yerine bankamatik veya dijital bankacılıktan yapılmaya yönlendirilmiştir. Yeni tip koronavirüs (COVID-19) hastalığı sürecinde uzmanların önerileri dikkate alınmış, Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan “Banka Şubelerinde Korunma ve Kontrol Önlemleri” başlıklı rehber ile bankalara yeni çalışma kriterleri getirilmiştir. Bu kapsamda şube çalışan çalışanların maske takmaları zorunlu olmuş ve sosyal mesafeye dikkat etmeleri istenmiştir. Maskeyi takma kurallarına uyacak biçimde takılması maskelerin indirilmemesi zorunlu hale gelmiştir. Şubeye sadece maske taker kişiler alınarak sıramatiklerden maske kullananların

kullanmasına itina gösterilmiştir, belli aralıklarda dezenfekte edilerek temizliği sağlanmıştır. Çalışma alanlarına dezenfektanları bulunması salgının bulaşıcılığına engel olmak için ulaşılabilir noktalarda bulundurularak el hijyenin sağlanmasına itina gösterilmiştir (Covid-2019 Banka Şubelerinde Korunma ve Kontrol Önlemleri, 2020). Bankada içeri Hes kodu sorgulatılarak risksiz müşteriler içeri alınmıştır. Risk belirten müşteriler şube içerisine alınmamaktadır.

Bankalarda uzaktan çalışma uygulamaları ile temasın ve çalışanların şubede daha az bulunmasına yönelik çeşitli önlemler alınmıştır. Birçok banka, personelinin büyük bölümüyle uzaktan çalışmaya geçmiştir. COVID-19 döneminde teması en aza indirmek için gerekli tedbirler alınmış bazı bankalar çalışma saatlerinde düzenlemeler yapmıştır. Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'nin tavsiyesi ile bankalar mesai saatlerini değiştirmiş ve 12.00 ile 17.00 arası olarak belirlemişlerdir. Birçok banka bu çalışma saatlerini uygulamış, bazı bankalar ise eski çalışma sistemlerine gerekli tedbirleri alarak devam etmiştir.

2.3.4. Bankacılık Sektöründe Pandemi Krizi Yönetiminde Sağlanan Finansal Destekler

Türkiye’de pandemide sosyal ve ekonomik hayatı ez az etkilemesi için ilk tedbir olarak 18.03.2020 tarihinde açıklanan “Ekonomik İstikrar Kalkanı” (EİK) planıdır. Ekonomik İstikrar Kalkanı paketi incelendiğinde bankacılığın finans destekleri içeren maddeler yer almaktadır.

COVID-19 pandemide birlikte nakitteki akışı bozulanların kredi borçları, faiz ve anapara ödemeleri en az 3 ay ötelenmiş ve gerekli görüldüğünde bu firmalara ilave finans sağlanmıştır.

Esnafların Halk Bankası’na olan kredi borçları 3 ay (Nisan, Mayıs, Haziran) faizsiz olarak anapara ve faiz ödemeleri ertelenmiştir.

Pandemi döneminde ihracatta geçici süreli yavaşlama meydana gelmiş, bu süreçte destek amaçlı ihracatçıya stok finansmanı desteği verilmiştir.

500 bin Türk lirası altında kalan konutlarda kredilendirilebilir konut kredisi miktarı % 80'den % 90'a çıkartmış ve asgari peşinatı % 10'a düşürmüştür.

Kredi Garanti Fonu kredi limiti 25 milyar Türk lirasıyken bu limit 50 milyar Türk lirasına çıkartılmış, kredilerde önceliği ise bu süreçten olumsuz etkilenen, likidite ihtiyacı oluşan ve teminat açığı bulunan firmalara ve KOBİ'lere destek amaçlı verilmiştir.

Dünya Sağlık Örgütü tarafından, COVID-19 salgın hastalığının küresel olarak ciddiye alınması ve önlemlerin en üst düzeye çıkarılması gerektiği belirtilmiştir. Salgınla mücadelede kapsamında ekonomik, sosyal ve finansal alanlarda çeşitli önlemler alınmış ve yerinde tedbirler ile düzenlemeler yapılmıştır. COVID-19 salgını ülkemizi ve dünya ekonomisini etkisi altına alarak, bütün sektörleri etkilediği gibi bankacılık sektörünü de büyük ölçüde etkilemiştir. Bankalar sürece göre değişen hizmetlerin neler olduğu detaylı olarak incelenip açıklanmıştır (Akbulak, 2020).

Covid 19'un neden olduğu ekonomik sorunların çözümünde bankalar, çalışma sistemlerini banka çalışanların çalışma saatlerini düzenlemeye gitmişler, müşteriler için aksiyon aldıkları, şube lokasyonlarında sosyal mesafeyi koruyucu önlemler ve işaretleme yapıldığı, koronavirüs sürecinde çalışmayı devam ettirebilmek üzere bilgi ve teknolojik olarak alt yapı sistemlerini bu duruma uyumlu olarak güncelledikleri, sağlık ve hijyen sağlamak için birtakım kurallara uydukları görülmüştür. Bu zorlu sürecin sonunda Türk bankacılık sistemi yenilenen teknolojik uygulamaları ile yeni duruma göre banka hedef ve politikalarını tekrardan düzenlemiştir. Böylece müşterilerine sağlıklı ve kesintisiz hizmet sunmayı hedeflemiş ve gerçekleştirmiştir.

Sonuç olarak tüm Dünya'yı etkisi altına alan Covid-19 hastalığına en iyi mücadeleyi veren kurumlardan bir tanesi bankalardır ve ülkemizde bu hastalıkla mücadelede ve görevini yerini getirmede bankalar sınavı geçmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bankacılık sektörü üzerine yapılan bu araştırmanın amacı; Bankacılıkta alternatif dağıtım kanalları kullanımı konusunda banka müşterilerini etkileyen faktörleri bulmaya çalışmak ve Covid 19 pandemi sürecinin bu alternatif dağıtım kanallarının kullanımına etkisini araştırmaktır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı

3.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırma Çanakkale ilinde yaşayan ve aktif olarak banka iş ve işlemlerini kullanan 401 kişiden oluşmuştur. Örneklem grubuna ait cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, medeni durumu, gelir düzeyleri ve kullandıkları banka tercihlerine ait veriler aşağıdaki tablolarda açıklanmıştır.

Tablo 1

Araştırma grubunun cinsiyete göre dağılımı

Değişken	F	%
Kadın	200	49,9
Erkek	201	50,1
Toplam	401	100

Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyete göre dağılımında %50,1'i (201) erkek, %49,9'u (200) kadın katılımcılardan oluşmaktadır.

Tablo 2

Araştırma grubunun yaşa göre dağılımı

Değişken	F	%
18-30	70	17,50
31-40	191	47,60
41-50	105	26,20
51 Üstü	35	8,70
Toplam	401	100

Araştırmaya katılan örneklem grubunun yaşa göre dağılımında %47,6'sı (191) 31-40 yaş aralığında, %26,2'i (105) 41-50 yaş aralığında, %17,50'i (70) 18-30 yaş aralığında iken % 8,7'si (35) 51 yaş üstü olduğu görülmüştür.

Tablo 3

Araştırma grubunun eğitim durumuna göre dağılımı

Eğitim Durumu	F	%
İlköğretim	17	4,2
Lise	72	18,0
Önlisans	39	9,7
Lisans	218	54,7
Lisans Üstü	55	13,7
Toplam	401	100

Araştırmaya katılan örneklem grubunun yaşa göre dağılımında %54,7'si (218) lisans, %18'i (72) lise, %13,7'si (55) lisans üstü, %9,7'si (39) ön lisans, %4,2'si (17) ilköğretim mezunu olduğu görülmüştür.

Tablo 4

Araştırma grubunun mesleğe göre dağılımı

Meslek	F	%
Kamu	215	53,6
Özel	98	24,4
Serbest	27	6,7
Öğrenci	19	4,7
Emekli	20	5,0
Ev Hanımı	21	5,2
Toplam	401	100

Araştırmaya katılan örneklem grubunun yaşa göre dağılımında %47,6'sı (191) 31-40 yaş aralığında, %26,2'i (105) 41-50 yaş aralığında, %17, 50'i (70) 18-30 yaş aralığında iken %8,7'si (35) 51 yaş üstü olduğu görülmüştür.

Tablo 5

Araştırma grubunun medeni durumuna göre dağılımı

Medeni Durum	F	%
Evli	305	76,1
Bekar	91	22,7
TOPLAM	401	100

Tablo 5 de araştırmaya katılan örneklem grubunun yaşa göre dağılımında %76,1'u (301) evli, %22,7'si ise bekar olduğu görülmüştür.

Tablo 6

Araştırma grubunun gelir durumuna göre dağılımı

Gelir Durumu	F	%
8.500 Altı	71	17,7
8.501-12.000	84	20,9
12.001-18.000	118	29,4
18.001-25.000	79	19,7
25.001 Üzeri	49	12,2
TOPLAM	401	100

Araştırmaya katılan örneklem grubunun gelir durumuna göre dağılımında %29,4'ü (118) 12.001-18.000 TL aralığında, %20,9'u (84) 8.501-12.000 aralığında , % 19,7'si (79) 18.001-25.000 aralığında, % 17,7'si (71) 8.500 Altı iken % 12,2'si (35) 25.001 üzeri gelir grubunda oldukları görülmüştür.

Tablo 7

Hangi banka ile çalışmayı tercih ediyorsunuz?

Soru 7	F	%
Kamu sermayeli bankalar	281	70,10
Özel sermayeli bankalar	92	22,90
Katılım bankaları (Faizsiz Bankalar)	28	7
TOPLAM	401	100

Tablo 7' de araştırmaya katılan örneklem grubunun hangi banka ile çalıştıkları değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %70,10'u (281) kamu sermayeli bankaları kullanırken %22,90'ı ise özel sermayeli bankaları kullanmaktadır. Katılım bankalarını kullanma oranı ise %7 olarak görülmüştür.

3.2.2. Araştırmanın Veri Seti

Araştırmada, 29 sorudan oluşan anket formu kullanılarak veriler elde edilmiştir. Anket formunda yer alan 29 sorunun 6 tanesi katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile ilgili bilgileri içerirken kalan 23 soru bankacılıkta kullanılan alternatif dağıtım kanallarına COVID 19 pandemisinin etkisini değerlendiren sorulardan oluşmaktadır.

Anketin birinci bölümünde, anketi yanıtlayan katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinden yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir, eğitim ve meslekleri hakkında sorular dan oluşurken ikinci bölümde katılımcıların kullandıkları alternatif dağıtım kanalları (ADK) ve ADK özellikleri bilgileri elde edilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu alanında uzman akademisyenlerin görüşleri alınarak sorular oluşturulmuş ve böylece görünüş geçerliliği yapılarak araştırmada kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu banka müşterileri ile online platformlar kullanılarak anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Hazırlanan anket Google form üzerine aktarılmış; oluşturulan anket formu Whatsapp, Bip ve e-mail ile katılımcılara gönderilmiştir. Katılımcıların değerlendirmelerini yaptıktan sonra aynı iletişim kanalları ile anket formunu geri göndermişlerdir. Anket uygulaması 2023 yılında yapılmıştır Elde edilen veriler istatistik programlar kullanılarak analizleri yapılmış ve araştırma sonuçları elde edilmiştir.

Araştırmanın sınırlılıkları;

- Anket formunu doldurmayı kabul ediyor olmak,
- 18 yaşından büyük olmak,
- Bir bankada hesabının bulunuyor olması,
- Herhangi bir işte halen çalışıyor olmak

- Çanakkale İlinde yaşıyor olması
- Araştırma 2022 yılı ile sınırlıdır
- Türk vatandaşı olma

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada, COVID-19 pandemisinin bankaların alternatif dağıtım kanallarının kullanımına etkisi incelenmiştir. Araştırma, müşterilerin pandeminin alternatif dağıtım kanallarındaki tercihlerine olan etkisini değerlendirdiği için ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

Tarama modelleri, genel bir durumu betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Bu modeller, araştırmanın konusu olan durumu olduğu gibi tanımlama ve gözlemleme üzerine odaklanır. Araştırmacı, durumu değiştirmek veya etkilemek yerine, doğal koşulları içinde ne olduğunu belirlemeye çalışır.

İlişkisel tarama modelleri ise, iki veya daha fazla değişken arasında birlikte değişimi veya ilişki derecesini belirlemeyi amaçlar. Bu modelde, ilişkilendirilmek istenen değişkenler ayrı sembollerle temsil edilir. İlişkisel çözümleme, korelasyon türü ilişkiyi veya karşılaştırma yoluyla elde edilen ilişkiyi araştırır.

Karşılaştırma yolu ile ilişki belirleme, en az iki değişkenin analiz edildiği bir yöntemdir. Bu yöntemde, değişkenlerden birine göre gruplar oluşturulur ve diğer değişkenin gruplara olan etkisi incelenir. Bu şekilde, değişkenler arasındaki farklılaşmayı belirlemek mümkün olur.

Sonuç olarak, bu araştırma COVID-19 pandemisinin bankaların alternatif dağıtım kanallarının kullanımına etkisini değerlendirmek için ilişkisel tarama modeli kullanmıştır. İlişkisel tarama modeli, değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon veya karşılaştırma yoluyla analiz yapmayı amaçlar (Karasar, 2003: 77-81).

3.3.1. Metadoloji

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri aşağıda verilmiştir;

H1.Katılımcıların kullandıkları bankayı tercih etme sebepleri farklılık göstermektedir.

H2.Alternatif Dağıtım Kanallarını En Sık Tercih Etme Sebepleri farklılık göstermektedir

H3.İnternet Bankacılığında En Çok Kullanılan işlem farklılık göstermektedir.

H4.İnternet Bankacılığının kullanım sıklığı farklılık göstermektedir

H5.Banka müşterilerinin Telefon Bankacılığı kullanım gerekçeleri farklılık göstermektedir

H6.Banka müşterilerinin Mobil Bankacılığı kullanım gerekçeleri farklılık göstermektedir

H7.Banka müşterileri Mobil Bankacılık Uygulamasını farklı bankalardan kullanabilmektedirler

H8.Banka Müşterileri ATM'den En Çok para çekme işlemini kullanmaktadırlar.

H9.Banka müşterileri Mobil Bankacılık Uygulamasını farklı bankalardan kullanabilmektedirler

H10.Banka Müşterileri Alternatif Dağıtım Kanallarını güvenli olmadığı için kullanmamaktadır.

H11.Banka Müşterileri genellikle Para çekmek için şubeyi kullanmaktadırlar.

H12.Banka Müşterileri Covid 19 Sonrası Banka İşlemlerini Yapma Biçiminde Değişiklikler olmuştur.

H13.Covid 19 Dijital Bankacılığın Gelişimine olumlu Etkisi Olmuştur.

H14.Covid 19'dan Önce Finansal Ürün Veya Hizmet Alınan Alternatif Kanallardan şube bankacılığı kullanımı önceliklidir

H15. Covid 19'dan Sonra Sınırlı sayıda şubelere müşteri alınması mobil bankacılığı kullanımını arttırmıştır.

H16.Banka Müşterileri işlerini Covid 19 sonrası home ofis olarak yapmayı tercih etmektedirler.

H17.Covid sonrası online çalışma oranı verimliliği arttırmaktadır.

H18.Covid sonrası uzaktan çalışma teşvik edilmelidir.

H19.Covid sonrası Dijitalleşme ile işsiz kalma kaygısı yaşanmaktadır.

H20.Covid 19 Döneminde Bankaların Almış Olduğu Önlemleri Yeterli Bulunmaktadır.

H21.Covid 19 Döneminde Verilen Ekonomik Desteklerin Yeterli Olmaktadır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BİLGULARI

4.1. Araştırma Bulguları

Araştırmada kullanılan anket formu ile elde edilen verilerin istatistik programlarına işlenmiş ve bu verilerin frekans ve yüzde değerleri alınarak analizler yapılmıştır. Elde edilen analizler bilimsel ilkeler doğrultusunda yorumlanmış ve ilgili literatür ile desteklenerek analizler tamamlanmıştır.

Araştırmada yapılan istatistiki analizler sonucunda veriler elde edilmiş ve aşağıda her bir hipotez için bulgular açıklanmıştır.

Tablo 8

Kullandığınız bankayı seçmenizin en önemli nedeni ile ilgili analiz

Soru 8	f	%
Genel Hizmet Kalitesi	87	21,7
Bankanın Güvenilirliği	104	25,9
Maaşımı Bu Bankadan Almam	140	34,9
Bankanın Tanınırlığı	16	4,0
Tavsiye Edilmesi	9	2,2
Bankamatik (ATM)Yaygınlığı	13	3,2
İnternet Şubesinin Kalitesi	11	2,7
Herhangi bir Neden Bulunmamaktadır	21	5,2
TOPLAM	401	100

Tablo 8 de araştırmaya katılan örneklem grubunun bankayı seçme nedenleri değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %34,9'u (140) maaşını bu bankadan almasını seçerken, %25,9'u (104) bankanın güvenilir olması, %21,7'si (87) genel hizmet kalitesi memnuniyetini, %5,2'si (21) herhangi bir nedeninin olmadığını, %4'ü (16) bankanın tanınır olmasını, %3,2'si (13) bankamatiklerinin yaygın olmasını, %2,2'si (9) tavsiye üzerine bankayı seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 9

Alternatif dağıtım kanallarını en sık tercih etme sebepleri ile ilgili analiz

Soru 9	F	%
Banka Şubesinde Sıra Beklemek İstememeleri	58	14,5
24 saat ulaşılabilirlik	134	33,4
Çalışma Saatleri Nedeniyle Şubeyi Gitmeye Fırsatının Olmaması	50	12,5
İşlem Maliyetinin Azlığı	7	1,7
Zamandan Tasarruf	73	18,2
Bankacılık İşlemlerinin Kolay Olması	64	16
Covid Sebebi İle Riskli Alanlarda Bulunmamak	15	3,7
TOPLAM	401	100

Tablo 9 da araştırmaya katılan örneklem grubunun alternatif dağıtım kanallarını en sık tercih etme sebepleri değerlendirilmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %33,4'ü (134) 24 saat ulaşılabilirlik seçerken, %18,2'si (73) zamandan tasarruf, %16'sı (64) bankacılık işlemlerinin kolay olması, %14,5'i (58) banka şubesinde sıra beklemek istememeleri, %12,5'i (50) çalışma saatleri nedeniyle şubeyi gitmeye fırsatının olmamasını, % 3,7'si (15) Covid sebebi ile riskli alanlarda bulunmamak, %1,7'si (7) işlem maliyetinin azlığını seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 10

İnternet bankacılığında en çok hangi işlemi gerçekleştiriyorsunuz ile ilgili analiz

Soru 10	F	%
Hesap bilgisi öğrenme	78	19,5
Para gönderme	165	41,1
Kredi kartı borcu ödeme	39	9,7
Döviz altın alım-satımı	7	1,7
Bono tahvil ve fon alımı satımı	3	0,7
Hisse senedi takip, alım-satımı	16	4,0
Kredi, kredi kartı talep ve limit işlemleri	12	3,0
Fatura ödeme	63	15,7
Şifre işlemleri	1	0,2
Diğer	17	4,2
TOPLAM	401	100

Tablo 10 da araştırmaya katılan örneklem grubunun İnternet bankacılığında en çok hangi işlemi gerçekleştirdikleri incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %41,1'i (165) Para göndermesini seçerken, %19,5'u (78) hesap bilgisi öğrenme, % 15,7'si (63) fatura ödeme, %9,7'si (39) kredi kartı borcu ödeme, % 4,2'si (17) diğer seçeneğini, % 4'ü (16) hisse senedi takip, alım-satımını, %3,ü (12) kredi, kredi kartı talep ve limit işlemleri, %1,7'si (7) döviz altın alım-satımını, % 0,7'si (3) bono tahvil ve fon alımı satımı, % 0,2'si (1) şifre işlemleri seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 11

İnternet bankacılığı kullanım sıklığı ile ilgili analiz

Soru 11	F	%
Her gün	176	43,9
Birkaç günde bir	121	30,2
Haftada bir	59	14,7
Ayda bir	36	9,0
Yılda birkaç kez	9	2,2
TOPLAM	401	100

Tablo 11 de araştırmaya katılan örneklem grubunun internet bankacılığı kullanım sıklığı incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %43,9’u (176) her günü seçerken, %30,2’si (121) birkaç günde biri, % 14,7’si (59) haftada biri, %9’u (36) ayda bir, % 2,2’si (9) yılda bir kaç kez seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 12

Telefon bankacılığında en çok hangi işlemi gerekleştiryorsunuz?

Soru 12	F	%
Kredi, kredi kartı ve sigorta başvuru ve bilgi ğrenme	74	18,5
Hesap bilgileri sorgulama	125	31,2
Kredi kartı borcu sorgulama	30	7,5
şifre işlemleri	60	15,0
Bono, tahvil ve hisse senedi alım satımı	19	4,7
Döviz işlemleri	6	1,5
Kayıp, alıntı ve şüpheli işlem bildirme	47	11,7
Diğer	40	10,0
TOPLAM	401	100

Tablo 12 de araştırmaya katılan örneklem grubunun telefon bankacılığında en çok hangi işlemi gerçekleştirdikleri incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %31,2’si (125) hesap bilgileri sorgulamayı seçerken, %18,5’i (74) kredi, kredi kartı ve sigorta başvuru ve bilgi öğrenmeyi, %15’i (60) şifre işlemlerini, %11,7’si (47) kayıp, alıntı ve şüpheli işlem bildirmeyi, %10’u (40) diğeri, %7,5’i (30) kredi kartı borcu sorgulamayı, %4,7’si (19) bono, tahvil ve hisse senedi alım satımını %1,5’i (6) döviz işlemleri seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 13

Mobil bankacılıkta en çok hangi işlemi gerçekleştiriyorsunuz?

Soru 13	F	%
Kredi, kredi kartı ve hesap bilgisi öğrenme	100	24,9
Para gönderme (EFT-HAVALE)	181	45,1
Hesaptan kredi kartı borcu ödeme	32	8,0
Hesaptan fatura ödeme	44	11,0
Tahvil, bono alım satımı	5	1,2
Hisse senedi takibi ve alım-satımı	22	5,5
Kredi, kredi kartı Başvurusu	3	0,7
Diğer	14	3,5
TOPLAM	401	100

Tablo 13 de araştırmaya katılan örneklem grubunun mobil bankacılıkta en çok hangi işlemi gerçekleştirdikleri incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %45,1'i (181) para göndermeyi (EFT-HAVALE) seçerken, %24,9'u (100) kredi, kredi kartı ve hesap bilgisi öğrenmeyi, % 11'i (44) hesaptan fatura ödemeyi, %8'i (32) Hesaptan kredi kartı borcu ödemeyi, % 5,5'i (22) hisse senedi takibi ve alım-satımını, % 3,5'i (14) diğeri, %1,2'si (5) tahvil, bono alım satımını, %0,7'si (3) kredi, kredi kartı başvurusu seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 14

Mobil bankacılık uygulamasını kullandığımız toplam kaç banka bulunmaktadır?

Soru 14	F	%
1	86	21,4
2	124	30,9
3	126	31,4
4	45	11,2
5 ve üzeri	20	5,0
TOPLAM	401	100

Tablo 14 de araştırmaya katılan örneklem grubunun mobil bankacılık uygulamasında toplam kaç banka kullanıldığı incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %31,4’ (126) 3’, %30,9’u (124) 2’yi, %21,4’ (86) 1’i, % 11,2’si (45) 4’, %5’i (20) 5 ve üzerini seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 15

ATM’den en çok hangi işlemi gerekleştiryorsunuz?

Soru 15	F	%
Hesap bakiyesi görüntüleme	19	4,7
Hesaba para yatırmaekme	315	78,6
Hesaptan para gönderme (EFT/HAVALE)	21	5,2
Kredi kartı deme	10	2,5
Kredi kartı nakit avans kullanma	5	1,2
Bankomat kartı olmadan para yatırma	6	1,5
Bankomat kartı olmadan para gönderme (Havale/EFT)	5	1,2
Fatura deme	7	1,7
Sınav ve öğrenme cretleri	6	1,5
Diğer	7	1,7
TOPLAM	401	100

Tablo 15 de araştırmaya katılan örneklem grubunun ATM’den en çok hangi işlemi gerçekleştirdikleri incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %78,6’sı (315) Hesaba para yatırmaekmeyi seçerken, %5,2’si (21) hesaptan para gönderme (EFT/HAVALE), % 4,7’si (19) hesap bakiyesi görüntülemeyi, %1,7’si (21) Fatura deme ve diğer i eşit, % 1,5’i (6) sınav ve öğrenme ücretleri ve bankomat kartı olmadan para yatırmayı eşit, % 1,2’si (5) kredi kartı nakit avans kullanma ve bankomat kartı olmadan para gönderme (Havale/EFT) eşit şekilde seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 16

Alternatif dağıtım kanallarını kullanmıyorsanız kullanmama sebebiniz nedir?

Soru 16	F	%
Kullanıyorum	297	74,1
Güvenli değil	45	11,2
İşlem yapmayı bilmiyorum	21	5,2
Akıllı telefon, internet vb. sahip değilim	5	1,2
Yüz yüze iletişim	13	3,2
Diğer	20	5,0
TOPLAM	401	100

Tablo 16 da araştırmaya katılan örneklem grubunun Alternatif dağıtım kanallarını kullanmıyorsanız kullanmama sebepleri incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %74,1'u (297) kullanıyorum seçerken, %11,2'si (45) güvenli bulmadığını, %5,2'si (21) işlem yapmayı bilmiyorum % 5'i (20) diğer, % 3,2'si (13) yüz yüze iletişim, % 1,2'si (5) Akıllı telefon, internet vb. sahip değilim seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 17

En çok hangi işlemi yapmak için şubeye gidiyorsunuz?

Soru 17	F	%
Para çekme/yatırma	155	38,7
Kredi, kredi kartı borç ödeme	37	9,2
Fatura tahsilatı	14	3,5
Sınav ve harç ödemesi	18	4,5
Kredi, kredi kartı, sigorta başvurusu	73	18,2
Tahvil, bono, fon alımı satımı	11	2,7
Diğer	93	23,2
TOPLAM	401	100

Tablo 17 de araştırmaya katılan örneklem grubunun en çok hangi işlemi yapmak için şubeye gittikleri incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %38,7’u (155) Para ekme/yatırmayı seçerken, %23,2’si (93) diğeri, % 18,2’si (73) kredi, kredi kartı, sigorta başvurusu, %9,2’si (37) kredi, kredi kartı borç ödemeyi, % 4,5’i (18) sınav ve harç ödemesi, % 3,5’i (14) fatura tahsilatı, %2,7’si (11) tavsiye üzerine seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 18

Covid 19 sonrası işlemlerinizi yapma biçiminde değışiklik oldu mu?

Soru 18	F	%
Evet	168	41,9
Hayır	233	58,1
TOPLAM	401	100

Tablo 18 de araştırmaya katılan örneklem grubunun Covid 19 sonrası işlemlerinizi yapma biçiminde değışiklik olup olmadığı incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %58,1’i (233) hayır seçerken, %41,9’u (168) evet seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 19

Covid 19’un dijital bankacılığın gelişimine etkisi nasıl olmuştur?

Soru 19	F	%
Etkisi olmamıştır	51	12,7
Az etkisi olmuştur	42	10,5
Etkisi olmuştur	148	36,9
Çok etkisi olmuştur	160	39,9
TOPLAM	401	100

Tablo 19 de araştırmaya katılan örneklem grubunun Covid 19’un dijital bankacılığın gelişimine etkisi nasıl olduğu incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %39,9’u (160) ok etkisi olmuştur seçerken, %36,9’u (148) etkisi olmuştur, %12,7’si (51) etkisi olmamıştır, %10,5’i (42) az etkisi olmuştur seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 20

Covid 19'dan önce finansal ürün veya hizmet almak istediğinizde aşağıdaki kanallardan hangisi kullanıyordunuz?

Soru 20	F	%
ATM	43	10,7
Mobil Bankacılık	254	63,3
Telefon bankacılığı	27	6,7
Şube	77	19,2
TOPLAM	401	100

Tablo 20 de araştırmaya katılan örneklem grubunun Covid 19'dan önce finansal ürün veya hizmet almak istediğinizde aşağıdaki kanallardan hangisi kullandıkları incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %63,3'ü (254) mobil Bankacılığı seçerken, %19,2'si (77) şube, %10,7'si (43) ATM, %6,7'si (27) telefon bankacılığı seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 21

Covid 19 pandemi sürecinde şubelerin sınırlı sayıda müşteri alması ve hastalık riskinden dolayı işlemlerinizi nasıl yaptınız?

Soru 21	F	%
Finansal işlemlerimi durdurdum	155	38,7
Şube yerine ATM tercih ettim	37	9,2
Şube-ATM yerine Mobil bankacılığını tercih ettim	14	3,5
Telefon bankacılığını tercih ettim	18	4,5
TOPLAM	401	100

Tablo 21 de araştırmaya katılan örneklem grubunun Covid 19 pandemi sürecinde şubelerin sınırlı sayıda müşteri alması ve hastalık riskinden dolayı işlemlerini nasıl yaptıkları incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %38,7'si (155) finansal işlemlerimi durdurdum seçerken, %9,2'si (37) Şube yerine ATM tercih ettim, % 4,5'i (18) telefon bankacılığını tercih ettim, %3,5'i (14) Şube-ATM yerine Mobil bankacılığını tercih ettim seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 22

İşiniz home office/online çalışmaya uygun mu?

Soru 22	F	%
Evet	154	38,4
Hayır	247	61,6
TOPLAM	401	100

Tablo 22 de araştırmaya katılan örneklem grubunun işlerinin homeoffice/online çalışmaya uygun olup olmadıkları incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %61,6'sı (247) hayır, %38,4'ü (154) evet seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 23

İşinizde home office/ online çalışmak ister misiniz?

Soru 23	F	%
Evet	202	50,4
Hayır	199	49,6
TOPLAM	401	100

Tablo 23 de araştırmaya katılan örneklem grubunun işlerinin homeoffice/online çalışmaya uygun olup olmadıkları incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %50,4'ü (202) evet, %49,6'sı (199) hayır seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 24

Online iş yapıyorsanız eğer verimliliğiniz hangi yönde değişti?

Soru 24	F	%
Azaldı	30	7,5
Değişmedi	125	31,2
Arttı	67	16,7
Online Çalışmıyorum	179	44,6
TOPLAM	401	100

Tablo 24 de araştırmaya katılan örneklem grubunun Online iş yapıyorsanız eğer verimliliğiniz ne yönde değiştiği araştırılmıştır. Bu sonuca göre katılımcıların %44,6’sı (179) online alışmıyorum seçerken, %31,2’si (125) değişmedi, % 16,7’si (67) arttı, %7,5’i (30) azaldı seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 25

Türkiye’de uzaktan online çalışmaya teşvik edilmeli midir?

Soru 25	F	%
Evet	300	74,8
Hayır	101	25,2
TOPLAM	401	100

Tablo 25 de araştırmaya katılan örneklem grubunun Türkiye’de uzaktan online çalışmaya teşvik edilip edilmemesi incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %74,8’ (300) evet seçerken, %25,2’si (101) hayır seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 26

Covid 19 sonrasında dijitalleşmeyi hızlandırma konusunda işsiz kalma kaygısı yaşadınız mı?

Soru 26	F	%
Evet	83	20,7
Hayır	318	79,3
TOPLAM	401	100

Tablo 26 da araştırmaya katılan örneklem grubunun Covid 19 sonrasında dijitalleşmeyi hızlandırma konusunda işsiz kalma kaygısı yaşayıp yaşamadıkları incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %79,3’ (318) hayır seçerken, %20,7’si (83) evet seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 27

Covid 19 döneminde bankaların almış olduğu önlemleri yeterli buluyor musunuz?

Soru 27	F	%
Kesinlikle yeterli	94	23,4
Yeterli	219	54,6
Az yeterli	55	13,7
Yeterli değil	33	8,2
TOPLAM	401	100

Tablo 27 de araştırmaya katılan örneklem grubunun Covid 19 döneminde bankaların almış olduğu önlemleri yeterli bulup bulmadıkları incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %54,6'u (219) yeterli, %23,4'ü (94) kesinlikle yeterli, %13,7'si (55) az yeterli, %8,2'si (33) yeterli değil seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 28

Covid 19 döneminde verilen ekonomik desteklerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

Soru 28	F	%
Kesinlikle yeterli	73	18,2
Yeterli	94	23,4
Az yeterli	52	13,0
Yeterli değil	182	45,4
TOPLAM	401	100

Tablo 28 de araştırmaya katılan örneklem grubunun Covid 19 sonrasında işsiz kalma konusunda ne tür sorun ile karşılaştıkları incelenmiştir. Bu sonuca göre katılımcıların %45,4'ü (182) yeterli değil, %23,4'ü (94) yeterli, %18,2'si (73) kesinlikle yeterli, %13'ü (52) az yeterliyi seçtiğini belirtmiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmamızda “Katılımcıların kullandıkları bankayı tercih etme sebepleri farklılık göstermektedir” hipotezimize ait yapılan analizler sonucundakatılımcıların%34,9’u (140) maaşını bu bankadan almasını seçerken, %25,9’u (104) bankanın güvenilir olması, % 21,7’si (87) genel hizmet kalitesi memnuniyetini, %5,2’si (21) herhangi bir nedeninin olmadığını, % 4’ü (16) bankanın tanınır olmasını, % 3,2’si (13) bankamatığının yaygın olmasını, %2,2’si (9) tavsiye üzerine bankayı seçtiğini belirtmiştir. İncirkuş, ve Ündey Kalpaklıoğlu (2022) tarafından “Bireysel Müşterilerin Banka Tercih Faktörleri” başlıklı çalışmada müşterilerin banka tercihlerinde 7 faktörün etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Özellikle müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve dijitalleşme gibi etkenlerin müşterilerin bankayı tercih etmelerinde çok önemli bir yere sahip olduğu yapılan çalışmada görülmüştür. Ayrıca “mobil bankacılığının kullanışlı ve işlerliğin hızlı olması, hesap işletim ücreti almaması, internet bankacılığının kaliteli hizmet sunması, müşteri memnuniyetinin öneli bir yapıya sahip olması, ulaşılabilir, kaliteli çağrı merkezi ve telefon bankacılığı hizmetleri sunması” ifadeleri en çok vurgulanan ifadeler olarak çalışmada görülmüştür.

Araştırmamızda “Müşterilerin Alternatif Dağıtım Kanallarını Tercih Etme Sebepleri farklılık göstermektedir.” hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %33,4’ü (134) 24 saat ulaşılabilirlik seçerken, %18,2’si (73) zamandan tasarruf, % 16’sı (64) bankacılık işlemlerinin kolay olması, % 14,5’i (58) banka şubesinde sıra beklemek istememeleri, %12,5’i (50) çalışma saatleri nedeniyle şubeyi gitmeye fırsatının olmamasını, % 3,7’si (15) Covid sebebi ile riskli alanlarda bulunmamak, %1,7’si (7) işlem maliyetinin azlığını seçmiştir. Akpınar (2019) tarafından yapılan araştırmada müşterilerin banka tercih kriterleri sırasıyla: 'bireyselleşme/özel hissetme, düşük hizmet ücretler, finansal eğitim/bilgi alma, güvenlik/gizlilik, hız, hizmet çeşitliliği, kolay kredi çekme, yaygın olma, kullanım kolaylığı 'toplam hizmet kalitesi olarak sıralanmıştır.

Araştırmamızda “İnternet Bankacılığında En Çok Kullanılan işlemler de, farklılık göstermektedir. ”Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %41,1’i (165) Para göndermesini seçerken, %19,5’u (78 hesap bilgisi öğrenme, %15,7’si (63) fatura ödeme, %9,7’si (39) kredi kartı borcu ödeme, %4,2’si (17) diğer seçeneğini, %4’ü (16) hisse

senedi takip, alım-satımını, %3,'ü (12) kredi, kredi kartı talep ve limit işlemleri, %1,7'si (7) döviz altın alım-satımını, %0,7'si (3) bono tahvil ve fon alımı satımı, %0,2'si (1) şifre işlemleri seçtiğini belirtmiştir. Özkan ve İpekten (2017) tarafından yapılan araştırmada, Müşterilerin internet bankacılığını tercih etmelerindeki önceliğin sebebi olarak alternatifleri görmeleri ve seçeneklerin arasından tercih ederek, bankacılık işlemlerini yapabilmeleri, kesintisiz ve hızlı olması, şubeye gitmeden işlemlerin yapılabilir olması, iş hayatını kolaylaştırması, detaylı olarak rapor ve bilgilerin alınabilmesi gibi sebepler ile tercih edildiği sonucuna ulaşıldığı görülmüştür. Ancak internet bankacılığını, eğitim ve gelir düzeyi yüksek olan kişilerin tercih ettiği, internet bankacılığının ulaşımında güvenlikle ilgili kontrollerin yetersiz olması ve zihinsel çaba harcanması gerektiği gibi düşüncelere katılmadıkları sonucu aynı araştırmada elde edilen sonuçlar arasında yer almıştır.

Araştırmamızda ‘‘İnternet Bankacılığının kullanım sıklığı farklılık göstermektedir’’ Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %43,9'u (176) her günü seçerken, %30,2'si (121) birkaç günde biri, %14,7'si (59) haftada biri, %9'u (36) ayda bir, %2,2'si (9) yılda birkaç kez seçtiğini belirtmiştir. Elde edilen veriler ile araştırma hipotezimizi desteklemektedir. (Pala ve Kartal, 2020) tarafından ‘‘Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik’’ başlıklı araştırmada Türkiye'deki bankaların gelişmiş teknoloji ve sundukları yüksek hizmet kalitesine rağmen, internet bankacılığını kullanan müşteri işlemlerinin hala yetersiz olduğu görülmüştür.

Araştırmamızda ‘ ‘Banka müşterilerinin Telefon Bankacılığını kullanım gerekçeleri farklılık göstermektedir ’’hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %31,2'si (125) hesap bilgileri sorgulamayı seçerken, %18,5'i (74) kredi, kredi kartı ve sigorta başvuru ve bilgi öğrenmeyi, % 15'i (60) şifre işlemlerini, %11,7'si (47) kayıp, çalıntı ve şüpheli işlem bildirmeyi, % 10'u (40) diğeri, % 7,5'i (30) kredi kartı borcu sorgulamayı, %4,7'si (19) bono, tahvil ve hisse senedi alım satımını %1,5'i (6) döviz işlemleri seçtiğini belirtmiştir. Işın (2006) tarafından yapılan araştırmada telefon bankacılığının 1980 yıllarda Amerika'da başladığı, 1991 yılında ülkemizde uygulamaya konulduğu ve böylece kredi kartı sahipleri kredi kartı faturalarını telefon bankacılığı ile ödemeye başladıkları görülmüş ve bankalar günlük ortalama 20-30 bin kişiye telefonla 100'ün üzerinde değişik bankacılık hizmetini sundukları görülmüştür.

Araştırmamızda “Banka müşterilerinin Mobil Bankacılığı kullanım gerekçeleri farklılık göstermektedir” Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %45,1’i (181) para göndermeyi(EFT-HAVALE) seçerken, %24,9’u (100) kredi, kredi kartı ve hesap bilgisi öğrenmeyi, % 11’i (44) hesaptan fatura ödemeyi, %8’i (32) Hesaptan kredi kartı borcu ödemeyi, % 5,5’i (22) hisse senedi takibi ve alım-satımını, % 3,5’i (14) diğeri, %1,2’si (5) tahvil, bono alım satımını, %0,7’si (3) kredi, kredi kartı başvurusu seçtiğini belirtmiştir. Demirel’in (2021) çalışmasına göre alternatif dağıtım kanalları içerisinde mobil bankacılık uygulamasının en fazla artan alternatif kullanım olduğu görülmüştür.

Araştırmamızda “Banka müşterileri Mobil Bankacılık Uygulamasını farklı bankalardan kullanabilmektedirler” Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %31,4’ü 3 bankanın mobil bankacılığını, %30,9’u 2’bankayı, %21,4’ü 1’bankayı, %11,2’si 4 bankayı, %5’i 5 ve üzeri bankanın mobil bankacılığı kullandığı görüşmüştür. Demirel’in (2021) çalışmasına göre alternatif dağıtım kanalları içerisinde mobil bankacılık uygulamasının en fazla artan alternatif kullanım olduğu görülmüştür. Bunun sebebi ise pandemi döneminde insanların sosyal hayattan uzaklaşması sonucu telefonlarla daha fazla vakit geçirmeleri olduğu düşünülebilir. Özellikle işletmelerin perakende ve marketlerde dahil olmak üzere online uygulamalarının akıllı telefonlara indirilebilmesi süreci daha da hızlandırmıştır. Bu çalışmanın sonucuna göre birden fazla bankanın mobil bankacılığı kullanımının artışına sebep olduğu düşünülmektedir (Canatan ve İpek, 2022), mobil bankacılık uygulamalarının bankalar açısından da genel anlamda olumlu olduğu ve günümüzde yaygın olarak kullanılan mobil bankacılığın artık neredeyse her bankanın hizmet sunduğu bir alan haline geldiği görülmüştür.

Araştırmamızda “Banka Müşterileri ATM’den En Çok para çekme işlemini kullanmaktadırlar.” Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %78,6’sı (315) Hesaba para yatırma/çekmeyi seçerken, %5,2’si (21) hesaptan para gönderme (EFT/HAVALE), % 4,7’si (19) hesap bakiyesi görüntülemeyi, %1,7’si (21) Fatura ödeme ve diğeri eşit, % 1,5’i (6) sınav ve öğrenme ücretleri ve bankomat kartı olmadan para yatırmayı eşit, % 1,2’si (5) kredi kartı nakit avans kullanma ve bankomat kartı olmadan para gönderme (Havale/EFT) eşit şekilde seçtiğini belirtmiştir. Sarı (2019) yaptığı “Bir ödeme sistemi olarak atm'lerin maliyet analizi” başlıklı yüksek lisans tezinde; ATM'lere ve özellikle nakit'e ulaşılabilirlik müşterilerin en önemsedığı özellik olmasının yanında bazı

müşterilerin; ATM'lerin temiz, büyük ekrana sahip olması ve bir Q klavyeye sahip olması gibi özelliklere de sahip olmalarını beklemektedirler.

Araştırmamızda “Banka Müşterileri Alternatif Dağıtım Kanallarını güvenli olmadığı için kullanmamaktadırlar.” Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %74,1'u (297) kullanıyorum seçerken, %11,2'si (45) güvenli bulmadığını, %5,2'si (21) işlem yapmayı bilmiyorum % 5'i (20) diğer, % 3,2'si (13) yüz yüze iletişim, % 1,2'si (5) Akıllı telefon, internet vb. sahip değilim seçtiğini belirtmiştir. Işkın (2010) Teknolojinin gelişmesiyle üretimde ve iş süreçlerinin üzerinde meydana gelen değişim ve dönüşümün fırsatları ile birlikte, riskleri de hem gündemde olmuştur. Bilgi teknolojileri, işlemlerin hızlanması konusunda ve kolaylık sağlaması ile birlikte işin sürekli olması, bilginin doğru olması yanında bilgiye saldırı olabileceği risklerini de taşımaktadır. Gelişen teknolojik güç, kontrol altında tutulabildiği ölçüde yararlanıcıları fayda sağlamaktadır. Aksi bir durum oluşması durumunda önüne geçilemez risklerin tehdidi altında olduğu görülmüştür.

Araştırmamızda “Banka Müşterileri genellikle para çekmek için şubeyi kullanmaktadırlar” hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %38,7'u (155) para çekme/yatırmayı seçerken, %23,2'si (93) diğeri, %18,2'si (73) kredi, kredi kartı, sigorta başvurusu, %9,2'si (37) kredi, kredi kartı borç ödemeyi, % 4,5'i (18) sınav ve harç ödemesi, % 3,5'i (14) fatura tahsilatı, %2,7'si (11) tavsiye üzerine seçtiğini belirtmiştir. Türkiye'de Dijital Bankacılık Kullanımı Üzerinde Covid-19 Pandemisinin Etkileri başlıklı çalışmayı gerçekleştiren Uzun (2021); dijital bankacılık hizmetleri müşterilere zaman ve lokasyon esnekliği sunarak işlemlerini daha hızlı gerçekleştirme olanağı sunduğu ve böylece şubeye gitmeye gerek kalmadan, işlemlerini daha esnek bir zamanda gerçekleştirebildikleri sonucuna varılmıştır. Bu sonuçla müşteri memnuniyetini artırdığı fakat güvenlik kaygılarının da kullanım düzeyini olumsuz etkilediği görülmüştür. Zaman ve maliyet tasarrufu, işlem hızı ve kalitesi, lokasyon esnekliği gibi temel etkenlerden dolayı müşterilerin dijital bankacılığı tercih etmelerinin temel unsurları olmaktadır.

Araştırmamızda “Banka Müşterileri Covid 19 Sonrası Banka İşlemlerini Yapma Biçiminde Değişiklikler olmuştur” hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %58,1'i (233) hayır seçerken, %41,9'u (168) evet seçtiğini belirtmiştir. Tuna (2021) tarafından yapılan çalışmada da pandemi salgını döneminde bankaların şube dışı

kanalların yoğun kullanımı neticesinde, sektör istihdam yapısını dönüşüme zorladığı ve bankacılık sektörü salgın döneminde alternatif dağıtım kanallarını kullanarak, müşterilerin şubeye gitmeden ihtiyaçlarını karşıladığı görülmüştür. Işık (2010) tarafından yapılan çalışmada 1980’li yıllara kadar bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek üzere şubeye gitmek gerekirken, günümüze gelindiğinde bu işlemleri, (mobil, internet, ATM, telefon bankacılığı vb.) şeklindeki gerçekleştirerek şubeye gitmeyi en son tercih olarak düşünüldüğü görülmüştür.

Araştırmamızda “Covid 19 Dijital Bankacılığın Gelişimine olumlu Etkisi Olmuştur.” Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %39,9’u (160) çok etkisi olmuştur seçerken, %36,9’u (148) etkisi olmuştur, % 12,7’si (51) etkisi olmamıştır, %10,5’i (42) az etkisi olmuştur sonucuna ulaşılmıştır. Demirel’in (2021) Covid-19 Pandemi Sürecinin Dijital Bankacılık İşlemleri Üzerinde Etkisi başlıklı çalışmasında bankacılıkta kullanılan dijital kanalların COVID-19 sonrasında da artış gösterdiği görülmüştür. Pandemi sürecinin başlamasıyla, pandeminin etkisini azaltmak bulaşı engellemek için 2020 yılında uygulanan kısıtlama kararları, alışveriş alışkanlıklarını değişmesine, online platformlara daha fazla yönelim olmuştur. Bu süreçle birlikte dijital bankacılık işlemlerinde artış meydana gelmiştir. Tüketiciler alışveriş dışında bankacılık işlemlerini de dijital platformlardan gerçekleştirmeyi tercih etmiştir. Bu nedenle dijital bankacılığın müşteri sayılarında artış sağlamıştır.

Araştırmamızda “Covid 19’dan Önce Finansal Ürün veya Hizmet Alınan Alternatif Kanallardan şube bankacılığı kullanımı önceliğini yitirmektedir” hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %63,3’ü (254) mobil Bankacılığı seçerken, %19,2’si (77) şube, % 10,7’si (43) ATM, %6,7’si (27) telefon bankacılığı seçtiğini belirtmiştir. Tuna (2021) tarafından yapılan “COVID-19 pandemisinin Türkiye’de bankacılık sektörü istihdamı üzerine etkileri” başlıklı çalışmada; pandemi salgını döneminde bankaların şube dışı kanalların yoğun kullanımı neticesinde, salgın döneminde alternatif dağıtım kanallarını kullanarak, müşterilerin şubeye gitme ihtiyacı kalmadan taleplerini karşıladığı görülmüştür. Yine Işık (2010) tarafından yapılan çalışmada da 1980’li yıllara kadar bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek üzere şubeye gitmek gerekirken, günümüze gelindiğinde bu işlemleri, (mobil, internet, ATM, telefon bankacılığı vb.) şeklindeki gerçekleştirerek şubeye gitmeyi en son tercih olarak düşünüldüğü görülmüştür.

Araştırmamızda “Covid 19’dan Sonra Sınırlı sayıda şubelere müşteri alınması mobil bankacılığı kullanımını arttırmıştır. ”Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %38,7’si (155) finansal işlemlerimi durdurdum seçerken, %9,2’si (37) Şube yerine ATM tercih ettim, % 4,5’i (18) telefon bankacılığını tercih ettim, %3,5’i (14) Şube-ATM yerine Mobil bankacılığını tercih ettim seçtiğini belirtmiştir. Yetiz,2021) tarafından yapılan COVID-19 pandemi süreci Türk bankacılık sektörü çalışanlarına ve sonuçlarının etkileri: Swot analizi, başlıklı çalışmada covid 19’un neden olduğu ekonomik sorunların çözümünde bankalar, çalışma sistemlerini banka çalışanların çalışma saatlerini k düzenlemeye gitmişler, müşteriler için aksiyon aldıkları, şube lokasyonlarında sosyal mesafeyi koruyucu önlemler ve işaretlemeler yapıldığı, koronavirüs sürecinde çalışmayı devam ettirebilmek üzere bilgi ve teknolojik olarak alt yapı sistemlerini bu duruma uyumlu olarak güncelledikleri, sağlık ve hijyen sağlamak için bir takım kurallara uydukları görülmüştür. Bu zorlu sürecin sonunda Türk bankacılık sistemi daha güçlenerek ve dayanıklı bir yapıya sahip olarak teknik alt yapıya vakit kaybetmeden hızlı bir şekilde oluşturmak için harekete geçmiş ve süreci hızla sonlandırmıştır. Yapılan düzenlemeler ile bankacılık faaliyetleri ile ilgili işlemlerin çoğunda şubeye gitmeden internet ve dijital kanalları kullanarak işlemlerin hızlı bir şekilde yapılması ve hizmetlerin daha güvenilir sistemlerin oluşturulmasına imkân sağlamaya başladıkları görülmüştür.

Araştırmamızda “Banka Müşterileri işlerini Covid 19 sonrası home ofis olarak yapmayı tercih etmektedirler. ”Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %50,4’ü (202) evet, %49,6’sı (199) hayır seçtiğini belirtmiştir. Akbaş vd., (2020), tarafından yapılan araştırmada, banka müşterilerinin home ofis olarak çalışmalarının olumlu etkileri arasında para ve zamandan tasarruf, ev işleriyle daha fazla ilgilenebilme, serbest meslek sayesinde iş verimliliğinin ve yaratıcılığın artması, rahat, esnek çalışma ve sağlıklı ortam sağlanması gibi faydalarının olduğu görülmüştür.

Araştırmamızda “Covid sonrası online çalışma verimliliği arttırmaktadır” hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %44,6’sı (179) online çalışmıyorum seçerken, %31,2’si (125) değişmedi, % 16,7’si (67) arttı, %7,5’i (30) azaldı seçtiğini belirtmiştir. (Akbaş ve Türkmendağ, 2020), tarafından yapılan araştırmada da uzaktan çalışmanın çalışma ortamını değiştirdiği, bilgi teknolojileri altyapısı ihtiyacını oluşturduğu, paydaşların uzaktan çalışmaya hazır olmasının işi etkilediği, çalışma süresinin

uzadığı, çocuklu evlerde toplantı yapmak zorlaştığı, amirlerin farklı davrandığı, iş yükünün arttığı ve işyeri disiplinin bozulduğu bununla birlikte motivasyon üzerindeki olumsuz etkileri olduğu görölmüştür. Olumsuz motivasyon etkileri arasında evde çalışma ortamının olmaması, iş yükünün artması, işten çıkarılmalar, çalışma ortamının bozulması yer alıyor. Olumlu etkileri arasında para ve zamandan tasarruf, ev işleriyle daha fazla ilgilenebilme, serbest meslek sayesinde iş verimliliğinin ve yaratıcılığın artması, rahat, esnek çalışma ve sağlıklı ortam sağlanması gibi faydalarının olduğu görölmüştür.

Araştırmamızda “Covid sonrası uzaktan çalışma teşvik edilmelidir.” hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %74,8’ü (300) evet seçerken, %25,2’si (101) hayır seçtiğini belirtmiştir. Akca ve Tepe Küçükoğlu (2020) tarafından yapılan COVID-19 ve İş Yaşamına Etkileri: Evden Çalışma başlıklı araştırmada COVID-19 salgınının iş yaşamına etkileri ve özellikle evden çalışmanın dijital dönüşümü nasıl tetiklediği incelenmiştir. Evden çalışma modeli, pandemi döneminde birçok avantaj sunmuştur. Evden çalışma sayesinde yol ve trafik gibi kayıp zamanlar değerlendirilebilirken, iş yerindeki ölü zamanlar da azalmış ve üretkenlik artmıştır. Ayrıca, evden çalışma sayesinde bireylerin yorgunluk düzeyi azalarak daha enerjik hissetmeleri, aileleriyle daha fazla vakit geçirebilmeleri, çocuklarıyla ilgilenme ve uzaktan eğitimlerine daha fazla zaman ayırma imkânları olmuştur. Evden çalışma modelinin esnek yapısı, bu avantajları sağlamaktadır. İşverenler açısından da evden çalışma, yemek, ulaşım, yakıt, kırtasiye ve enerji sarfiyatını azaltarak çeşitli giderleri azalmasında etkili olmuştur. Ancak evden çalışmanın istenilen performansı sağlayabilmesi için iyi planlanması ve yönetilmesi gerekmektedir. Bu da çalışanlara destek sağlanması, gerekli eğitimlerin verilmesi ve motivasyonlarının güçlendirilmesi ile gerçekleşebilir. Bununla birlikte, evden çalışmanın dezavantajları da gözlemlenmiştir. Bunlar arasında yüz yüze iletişim eksikliği, yeterli destek ve altyapı imkânlarının olmayışı, teknik aksaklıklar ve iş-yaşam denge sorunları yer almaktadır. Elde edilen sonuçlar, evden çalışmanın hem çalışanlar hem de organizasyonlar için avantajlar ve dezavantajlar sunmakta olduğunu ve çalışan verimliliğinde düşüöşlere neden olabildiğini göstermektedir. Ayrıca, evden çalışma düzeninin genel olarak kabul görmemesine rağmen bazı işlerde iş-yaşam dengesini sağlamada faydalı olduğu görölmektedir.

Araştırmamızda ‘Covid sonrası Dijitalleşme ile işsiz kalma kaygısı yaşanmaktadır.’ hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %79,3’ü (318) hayır seçerken, %20,7’si (83) evet seçtiğini belirtmiştir. (Haleem, vd., 2020) yapılan çalışmadan tarımdan sanayiye, turizimden sportif etkinliklere kadar birçok alanda işsizlik sorunu yaşandı. Hizmet sektöründe birçok işletmenin kapatılması sebebi ile birçok alanda işsizlik meydana gelmiştir.

Araştırmamızda ‘Covid 19 Döneminde Bankaların Almış Olduğu Önlemler Yeterli Bulunmaktadır’ hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %54,6’u (219) yeterli, %23,4’ü (94) kesinlikle yeterli, % 13,7’si (55) az yeterli, %8,2’si (33) yeterli değil seçtiğini belirtmiştir. Yetiz (2021), başlıklı çalışmada Covid 19’un neden olduğu ekonomik sorunların çözümünde bankalar, çalışma sistemlerini banka çalışanların çalışma saatlerini k düzenlemeye gitmişler, müşteriler için aksiyon aldıkları, şube lokasyonlarında sosyal mesafeyi koruyucu önlemler ve işaretlemeler yapıldığı, koronavirüs sürecinde çalışmayı devam ettirebilmek üzere bilgi ve teknolojik olarak alt yapı sistemlerini bu duruma uyumlu olarak güncelledikleri, sağlık ve hijyen sağlamak için bir takım kurallara uydukları görülmüştür. Bu zorlu sürecin sonunda Türk bankacılık sistemi daha güçlenerek ve dayanıklı bir yapıya sahip olarak teknik alt yapıya vakit kaybetmeden hızlı bir şekilde oluşturmak için harekete geçmiş ve süreci hızla sonlandırmıştır.

Araştırmamızda ‘Covid 19 Döneminde Verilen Ekonomik Desteklerin Yeterli Olmaktadır.’ Hipotezimize ait yapılan analizler sonucunda katılımcıların %45,4’ü (182b) yeterli değil, %23,4’ü (94) yeterli, % 18,2’si (73) kesinlikle yeterli, % 13’ü (52) az yeterliyi seçtiğini belirtmiştir. Elde edilen veriler araştırma hipotezimiz ile örtüşmektedir. Yine Arabacı ve Yücel (2020) tarafından ‘COVID-19 Pandemisinin Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Etkisi’ başlık araştırması, Pandeminin olumsuz etkileri sonucu nakit akışı bozulan firmaların, bankalara olan borçlarını en az 3 ay faiz almadan anapara ve faizlerinin ertelenebileceği ve gerekirse firmalar finansman desteği sağlanacağı bildirilmiştir. Kredi Garanti Fonu limiti 25 milyar liradan 50 milyar liraya çıkartılarak, kredi ilk olarak nakite ihtiyacı olan ve teminat açığı bulunan firmalar ile KOBİ’lere verileceği, vatandaşlar için uygun ve avantajlı şartlarda sosyal amaçlı kredi paketleri devreye alınmasının teşvik edileceği, 500 bin liranın altında bulunan konut alımında kredilenebilir miktar %80’den %90’a çıkartılacak, asgari peşinat %10’a düşürüleceği, şeklinde ekonomi üzerindeki olumsuz etkilerini azaltabilmek için tedbirler alınmıştır. Fakat Eroğlu (2020), tarafından

yapılan çalışmada ise Covid-19 döneminde ekonomik ve toplumsal etkiler için alınan tedbirlere nazaran alınan mali tedbirlerin yeterli olmadığı, bu tedbirler sadece kısa vadede çözüm ürettiği sonucuna ulaştığı görülmüştür.

Araştırmamızda elde edilen verilerin analizleri sonucunda bankacılık sektöründeki alternatif dağıtım kanallarının kullanımı, geliştirilmesi ve karşılaşılan sorunların ortadan kaldırılması için aşağıdaki öneriler sıralanmıştır;

1) Bankacılıkta portföy artırılması için dijitalleşme ve müşteri memnuniyeti önemli bir unsur olduğu önerilmektedir. Bankalarda bu iki unsura portföy yönetiminde önemli olmaktadır.

2) Alternatif dağıtım kanallarında internet bankacılığında kullanılan en çok işlemin para transferi işleminin yapıldığı, fakat diğer bankacılık işlemleri içinde internet bankacılığının kullanımı ve kullanım sıklığının artırılması için cazip hala getirici uygulamalar yapılması önerilmektedir.

3) Banka müşterinde telefon bankacılığının kullanımlarının düşük olduğu görülmektedir. Bununla sebebi olarak telefon bankacılığındaki güvenlik ve sonuca ulaşımında sıkıntı yaşanıldığından, sorunların çözümüne odaklı telefon bankacılığı sisteminin kurulması önerilmektedir.

4) Mobil Bankacılık, Alternatif dağıtım kanalları içinde en çok tercih edilen yöntem olmasına rağmen, daha da güvenli ve kolay uygulanabilir hala getirilerek kullanıcıların artırılması sonucunda şube bankacılığının yükünün azaltılabileceği önerilmektedir.

5) Bankacılıkta kullanılan Alternatif dağıtım kanallarından mobil bankacılık, internet bankacılığı, telefon bankacılığı ve ATM bankacılığında güvenlik sorunlarının minimum düzeye indirilmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması önerilmektedir.

6) Covid 19 sonrası müşterilerin banka işlemlerini yapma biçiminde değişiklik olduğu görüşmüş olup, en çok dijital bankacılığı kullandıkları, şube bankacılığının kullanımının azaldığı görülmüştür Bu sonuca göre dijital ve mobil bankacılığın müşteri ihtiyaç ve güven doğrultusunda geliştirilmesi önerilmektedir.

7) Covid 19 sonrası banka müşterilerinin çalışmalarını Home Office olarak online çalışmayı tercih ettikleri ve iş verimliliğini arttırdığı ifade ettiklerinden dolayı online çalışmaya uygun olan mesleklerin Home Office olarak çalışılması önerilmektedir.



KAYNAKÇA

- Akbaş, T. A., ve Türkmendağ, Z. (2020). “Covid-19 pandemi döneminde uzaktan çalışma uygulamaları ve çalışma motivasyonunu etkileyen faktörler”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, s.3246-3260.
- Akbulak, Y. (2020). COVID-19 salgınının ekonomik etkileri için ne yaptık?, Erişim Tarihi:14.05.2020, <https://www.dunya.com/kose-yazisi/covid-19-salginininekonomik-etkileri-icin-ne-yaptik/> 470268
- Akca, M., ve Tepe, K, M. (2020). “COVID-19 ve iş yaşamına etkileri: evden çalışma”. *Journal of International Management, Educational and Economics Perspectives*, 8(1), 71-81
- Akpınar, A. (2019). Tüketicilerin Banka Seçim Kriterleri ve Bankaların Dağıtım Kanalları Stratejilerinin Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleriyle İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karatay Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Akıncı, E. (2018). “Ortaçağ avrupa'sında ticaret ve bankacılık”. *Osmanlı Bilimi Araştırmaları*, 19(1), 117-138.
- Altınışik, F. (2010). “Şimdi on-line bankacılık Moda”. *Bankacılık Dergisi: Dünya Dosyaları*” (Mart), 10-12.
- Arabacı H., ve Yücel D. (2020). “COVID-19 pandemisinin Türk bankacılık sektörü üzerine etkisi”, *Social Sciences Research Journal*, 9 (3), 196-208.
- Aras, O.N., ve Öztürk, M. (2011). “Reel ekonomiye katkıları bakımından katılım bankalarının kullandığı fonların analizi”. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 167-179.
- Ateş, A. (2007). Finansal Yatırımların Davranışsal Finans Açısından Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- Ayanoğlu, Y. (2013). “Bankaların Kuruluşu ve Organizasyon Yapısı”. Aydın Karapınar (Ed.). Bankaların Yönetim ve Denetimi (2-33). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. Erişim Tarihi: 09.12.2013, <http://e-ogrenme.anadolu.edu.tr/ekitap/bsi104u.pdf>
- Banka Sermayelerinin Güçlendirilmesi Programı: Tanıtım Rehberi, (2002). Ankara: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu.
- Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı, (2001). Ankara: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu.
- Bayraklı, M. (2022). Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Bankaların Finansal Performansına Etkileri, Yüksek Lisans Tezi. Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı, Karabük.
- Beybur, M., ve Çetinkaya, M. (2020). “Covid 19 pandemisinin Türkiye’de dijital bankacılık ürün ve hizmetlerinin kullanımı üzerindeki etkisi”. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 148-163
- Canatan, B., ve İpek, E. (2022). “Mobil bankacılık işlemlerinin banka net karlarına etkileri”. *Bankacılar Dergisi*, Sayı 120.
- Çam, Ü. (2014). Türk Bankacılık Sektörünün Piyasa Yapısının Rekabet ve Yarışılabilirlik Açısından İncelenmesi Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Erzurum.
- Çalık, A. (2012). “Ortaçağ ve rönesans döneminde bankacılık sistemi”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 67(3), 93-110.
- Çiçek, M. (2023). Ekonomide Güncel Sorunlara Politik, Teorik ve Uygulamalı Yaklaşımlar. Erişim Tarihi: 10.11.2023, https://books.google.com.tr/books/about?id=pWrqEAAQBAJ&redir_esc=y
- Çobanoğlu, C. (2023). Finans Sektöründe Dijital Dönüşüm. Erişim Tarihi: 15.11.2023, <https://www.researchgate.net>

- Delikanlı, İ.U. (2012). “Bankacılık İşlemleri ve Banka Türleri”. Metin Toprak ve Metin Coşkun (Ed.). *Bankacılık ve Sigortacılığa Giriş* (52-77). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. Erişim tarihi: 09.12.2013, <http://eogrenme.anadolu.edu.tr/eKitap/BSI101U.pdf>.
- Demirel, S. (2021) “Covid-19 pandemi sürecinin dijital bankacılık işlemleri üzerinde etkisi”. *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi*. BSPAD, 5(11).
- Demirez, D. (2023). Para ve Banka. Erişim tarihi: 15.11.2023, <https://www.cag.edu.tr/uploads/site/lecturer-files/2-finansal-piyasalar-ve-araclar-sSjP.pdf>
- Dolun, L., ve Atik, A.H. (2006). Kalkınma Teorileri ve Modern Kalkınma Bankacılığı Uygulamaları. Erişim Tarihi: 09.12.2013, http://www.kalkinma.com.tr/data/file/raporlar/ESA/ga/2006-GA/GA-06-08-09_Kalkinma_Teorileri_ve_Modern_Kalkinma_Bankaciligi_Uygulamalari.pdf
- Eroğlu, E. (2020). “Covid-19’un ekonomik etkilerinin ve pandemiyle mücadele sürecinde alınan ekonomik tedbirlerin değerlendirilmesi”, *International Journal of Public Finance*, 5(2), 211-236.
- Güneş, A. (2021). Bankacılık Dağıtım Kanallarının Kayıt Dışı Ekonomiye Etkisi, Araştırma Makalesi. Dumlupınar Üniversitesi Gediz Meslek Yüksek Okulu, Kütahya.
- Haleem, A., Javaid, M., and Vaishya, R. (2020). “Effects of COVID 19 Pandemic in Daily Life”, *Current Medicine Research and Practice*. Erişim Tarihi: 28.09.2020, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7147210/>
- Işık, S. A., (2010). Türk Bankacılık Sisteminde Alternatif Dağıtım Kanalları (Elektronik Bankacılık) Hizmetlerinin Riskleri ve Denetimi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Bankacılık Anabilim Dalı, İstanbul.
- Işın, F.B., (2006). “Teknoloji araçlarının bankacılık sektöründe uygulanabilirliği ve Türkiye’deki bu doğrultudaki bankacılık uygulamalarının değerlendirilmesi”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve idari Bilimler Dergisi*, 2006, 20/2, s. 107 – 120.

- Işkın, S. A., (2010). Türk Bankacılık Sisteminde Alternatif Dağıtım Kanalları (Elektronik Bankacılık) Hizmetlerinin Riskleri ve Denetimi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- İncirkuş, A., ve Ündey, K. N. (2022). “Bireysel müşterilerin banka tercih faktörleri” *Odiusobiad* 12 (3), 1589-1620 Doi: 10.48146/odusobiad.1098852
- İpek, T. (2015). “Antik dönemde bankacılık: Mezopotamya örneği”. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 39(1), 243-259.
- İş Bankası (2020). Erişim Tarihi:18.05.2020, <https://www.isbank.com.tr>
- Karan, M. B. (2001). *Yatırım Analizi ve Portföy Yönetimi*. Gazi Kitabevi: Ankara.
- Karasar, N. (2003). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Nobel yayınları: Ankara.
- Kartal, T. M. (2018). *Bankaların Finans Sektöründeki Önemi*. Borsa İstanbul Makalesi: İstanbul.
- Kaya, F. (2013). *Bankacılık Giriş ve İlkeleri*. Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.: İstanbul.
- Kaya, F. (2009). Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması. Türkiye Bankalar Birliği (263), s. 11. Erişim Tarihi: 10.10.2023, www.tbb.org.tr
- Kayakuş, M. (2020). “Bankacılık ve finans alanında faaliyet gösteren kuruluşların internet bankacılığı altyapısının araştırılması, iş dünyası metaforları: akademik değerlendirmeler”. *SRA Academic Publishing*, Klaipeda, pp.153-172.
- Keskin, E., ve İnan, E. A. (2008). *50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türk Bankacılık Sistemi. “1958 – 2007”*. Türkiye Bankalar Birliği Yayınları: İstanbul.
- KPMG (2020). COVID-19 Krizinde İki Temel Bankacılık Aracı. Erişim Tarihi: 30.05.2020, <https://home.kpmg/tr/tr/home/gorusler/2020/03/covid-19-krizinde-iki-temel-bankacilik-araci.html/>
- Korkmaz, S., ve Gövdeli, Y. E. (2005). “Türk bankacılığında alternatif dağıtım kanalları ve ürünleri ile bunların gelişiminde ve pazarlanmasında eğitimin önemi”. *Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi* (15), 4.

- Ouren, J., Singer, M., Stephenson, J., and Weinberg, A. L. (1998). "Electronic bill payment and presentment: the options for banks are becoming clear". *The McKinsey Quartely*, (4), 98-106.
- Okur, M. A. (2020). "COVID-19 salgını, Dünya düzeni ve Türkiye". *Akademik Hassasiyetler*, 7 (13), 311-335.
- Özel, M. G. (2013). "Antik dönemde bankacılık sistemi". *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 58, 25-30.
- Özcan, A., ve Can, A. (2019). "Antik dönemde bankacılık: Eski Mısır perspektifi". *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 64-83.
- Özkan, T., ve İpekten, O. B. (2017). "İnternet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörler: Atatürk Üniversitesi üzerine bir uygulama". *Journal Of Graduate School of Social Sciences*, 21(2): 647-664.
- Özulucan, A., ve Deran, A. (2009). "Katılım bankacılığı ile geleneksel bankaların bankacılık hizmetleri ve muhasebe uygulamaları açısından karşılaştırılması". *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (11), 85-108.
- Pala, E., ve Kartal, B. (2010). "Banka müşterilerinin internet bankacılığı ile ilgili tutumlarına yönelik bir pilot araştırma". *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17 (2).
- Parasız, İ. (2011). *Türkiye’de ve Dünyada Bankacılık*. Ezgi Kitabevi: Bursa.
- Sarı, C. (2019). Bir Ödeme Sistemi Olarak Atm'lerin Maliyet Analizi. Yüksek Lisans Tezi. Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Serçemeli, C. (2020). "A brief overview to the Covid-19 pandemic in terms of working life and labor law". *Turan-Sam* 46, 395-405.
- Sardana, V., and Singhania, S. (2018). "Digital technology in the realm of banking: a review of literature". *International Journal of Research in Finance and Management*, 1(2), 28- 32.
- Şensoy, Ö. (2019). "Modern bankacılığın oluşumunda düzenleyici reformların rolü". *Bankacılar Dergisi*, 86(3), 48-55.

- Takan, M., ve Acar, B. M. (2011). *Bankacılık, Teori. Uygulama ve Yöntem*. Nobel Yayıncılık: Ankara.
- TBB (2020). Koronavirüsü Salgını Nedeniyle Ekonomik Faaliyetin Desteklenmesi Amacıyla Bankacılık Sektöründe Alınan Önlemler ve Uygulamalar, Erişim tarihi:10.09.2020.https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/7668/Onlemler_ve_Uygulamalar_050620.pdf/
- Tuna, K., (2021). “COVID-19 pandemisinin Türkiye’de bankacılık sektörü istihdamı üzerine etkileri”. *İstanbul İktisat Dergisi – İstanbul Journal of Economics* 71 (1), s. 191-230.
- Ustaömer, K. (2019). Türkiye’nin Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme Olgusu (Özel Bankalar Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Sakarya.
- Uzun, O. (2015). “Rönesans döneminde bankacılık faaliyetleri”. *Bankacılar Dergisi*, 72(2), 45- 51.
- Uzun, U. (2021). “Türkiye’de dijital bankacılık kullanımı üzerinde Covid-19 pandemisinin etkileri”. *Mali Ekonomi Dergisi*, 1 (5) s:309-323.
- Yetiz, F. (2021). “COVID-19 pandemi sürecinin Türk bankacılık sektörü çalışanlarına ve müşterilerine etkileri: Swot analizi”. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (22), S 109-117 , <https://doi.org/10.31590/ejosat.835792>.
- Yıldırım, O. (2004). “Türk bankacılık sektörünün temel sorunları ve sektörde yaşanan mali riskler”. *Dış Ticaret Dergisi*, Dış Ticaret Müsteşarlığı, 36.
- Yurttadur, M., ve Süzen, E. (2016). “Türkiye’de banka müşterilerinin internet bankacılığına yaklaşımlarının incelenmesi üzerine bir uygulama”. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 93-120.
- Yüksel, M. (2020). “Endüstri devrimi ve modern bankacılık sistemi”. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 145-156.

Yürekli, S. (2020). Çalışma hayatında koronavirüs (COVID-19) salgınının etkileri, korona virüs (COVID 19) salgınının hukukî ilişkilere etkisi (özellikle Borçlar Hukuku, Ticaret Hukuku, İş Hukuku, Medenî Usul ve İcra Hukuku alanlarına ilişkin bir inceleme) İstanbul Ticaret Üniversitesi Raporu.

Zarakolu, A. (1973). “Cumhuriyet’in 50. yılında memleketimizde bankacılık”. *TBB, Ankara*, No:61, s. 28.

Zengin, O. (2019). Türkiye’ de Dijital Bankacılık Sistemi ve Gelişimi, Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Finansal İktisat ve Bankacılık Programı, İzmir.



EKLER

EK 1. ANKET ÖRNEĞİ

Değerli Katılımcı yapacağınız değerlendirmede Bankacılık sektöründeki müşterilerin alternatif dağıtım kanallarını kullanım ve tercihleri araştırılmaktadır. Tüm soruları eksiksiz ve samimiyetle doldurmanızı rica eder, katkılarınız için teşekkür ederiz.

Not: Her soruda en az tek bir şıkkı işaretlemenizi rica ederiz.

1. Cinsiyetiniz

ERKEK	
KADIN	

2. Yaşınız

18-30	
31-40	
41-50	
51 ÜSTÜ	

3. Eğitim Durumunuz

İLKÖĞRETİM	
LİSE	
ÖNLİSANS	
LİSANS	
LİSANSÜSTÜ	

4. Mesleğiniz

KAMU	
ÖZEL	
SERBEST MESLEK	
ÖĞRENCİ	
EMEKLİ	
EV HANIMI	
DİĞER	

5. Medeni durumunuz

EVLİ	
BEKAR	
DİĞER	

6. Gelir düzeyiniz

8.500 Altı
8.501-12.000
12.001-18.000
18.001-25.000
25.001 Üzeri

7. Hangi Bankayla çalışmayı tercih ediyorsunuz?

(Tek seçim yapınız)

Kamu Sermayeli Bankalar	
Özel Sermayeli Bankalar	
Katılım Bankaları (Faizsiz Bankalar)	

8. Kullandığınız bankayı seçme nedenlerinizi önem derecesine göre puanlayınız.(1 den 8'e kadar numara veriniz)

Genel Hizmet Kalitesi	
Bankanın Güvenilirliği	
Maaşımı Bu Bankadan Almam	
Bankanın Tanınırlığı	
Tavsiye Edilmesi	
Bankamatik (ATM)Yaygınlığı	
İnternet Şubesinin Kalitesi	
Herhangi bir Neden Bulunmamaktadır	

9. Alternatif dağıtım kanallarını en sık tercih etme sebebiniz nedir?

Banka Şubesinde Sıra Beklemek İstememeleri	
24 saat ulaşılabilirlik	
Çalışma Saatleri Nedeniyle Şubeyi Gitmeye Fırsatının Olmaması	
İşlem Maliyetinin Azlığı	
Zamandan Tasarruf	
Bankacılık İşlemlerinin Kolay Olması	
Covid Sebebi İle Riskli Alanlarda Bulunmamak	
Banka Şubesinde Sıra Beklemek İstememeleri	

10. İnternet Bankacılığında en çok hangi işlemi yapıyorsunuz?

HESAP BİLGİSİ ÖĞRENME	
PARA GÖNDERME	
KREDİ KARTI BORÇ ÖDEME	
DÖVİZ ALIM-SATIMI	
BONO, TAHVİL VE FON ALIM SATIMI	
HİSSE SENEDİ TAKİP, ALIM-SATIMI	
KREDİ, KREDİ KARTI TALEP VE LİMİT İŞLEMLERİ	
FATURA ÖDEMELERİ	
ŞİFRE İŞLEMLERİ	
DİĞER	

11. İnternet bankacılığı kullanım sıklığınız nedir?

Her gün	
Birkaç günde bir	
Haftada bir	
Ayda bir	
Yılda birkaç kez	

12.Telefon Bankacılığında en çok hangi işlemi yapıyorsunuz?

KREDİ, KREDİ KARTI VE SİGORTA BAŞVURU VE BİLGİ ÖĞRENME	
HESAP BİLGİLERİ SORGULAMA	
KREDİ KARTI BORCU SORGULAMA	
ŞİFRE İŞLEMLERİ	
TAHVİL, BONO HİSSE SENEDİ ALIM-SATIM İŞLEMLERİ	
DÖVİZ İŞLEMLERİ	
KAYIP, ÇALINTI VE ŞÜPHELİ İŞLEM BİLDİRME	
DİĞER.....	

13.Mobil Bankacılığında en çok hangi işlemi yapıyorsunuz?

KREDİ , KREDİ KARTI VE HESAP BİLGİSİ ÖĞRENME	
PARA GÖNDERME (EFT-HAVALE)	
HESAPTAN KREDİ KARTI BORÇ ÖDEME	
HESAPTAN FATURA ÖDEME	
TAHVİL, BONO ALIM SATIMI	
HİSSE SENEDİ TAKİBİ VE ALIM-SATIMI	
KREDİ, KREDİ KARTI BAŞVURUSU	
DİĞER.....	

14.Mobil Bankacılık Uygulamasını Kullandığımız Toplam Kaç Banka Bulunmaktadır?

1	
2	
3	
4	
5 ve üzeri	

15.ATM’den En Çok Hangi İşlemi Gerçekleştiriyorsunuz?

Hesap bakiyesi görüntüleme	
Hesaba para yatırma/çekme	
Hesaptan para gönderme(EFT/HAVALE)	
Kredi kartı ödeme	
Kredi kartı nakit avans kullanma	
Bankomat kartı olmadan para yatırma	
Bankomat kartı olmadan para gönderme(Havale/EFT)	
Fatura ödeme	
Sınav ve öğrenme ücretleri	
Diğer	
Hesap bakiyesi görüntüleme	

16. Alternatif Dağıtım Kanallarını Kullanmıyorsanız Kullanmama Sebebiniz Nedir?

Kullanıyorum
Güvenli değil
İşlem yapmayı bilmiyorum
Akıllı telefon, internet vb. sahip değilim
Yüz yüze iletişim
Diğer

17. En Çok Hangi İşlemi Yapmak İçin Şubeye Gidiyorsunuz?

Para çekme/yatırma	
Kredi, kredi kartı borç ödeme	
Fatura tahsilatı	
Sınav ve harç ödemesi	
Kredi, kredi kartı, sigorta başvurusu	
Tahvil, bono, fon alımı satımı	
Diğer	

18. Covid 19 Sonrası İşlemlerinizi Yapma Biçiminde Değişiklik Oldu Mu?

Evet
Hayır

19. Covid 19'un Dijital Bankacılığın Gelişimine Etkisi Nasıl Olmuştur?

Etkisi olmamıştır
Az etkisi olmuştur
Etkisi olmuştur
Çok etkisi olmuştur

20. Covid 19'dan Önce Finansal Ürün Veya Hizmet Almak İstedığınızde Aşağıdaki Kanallardan Hangisi Kullanıyordunuz?

ATM
Mobil Bankacılık
Telefon bankacılığı
Şube

21. Covid 19 Pandemi Sürecinde Şubelerin Sınırlı Sayıda Müşteri Alması Ve Hastalık Riskinden Dolayı İşlemlerinizi Nasıl Yaptınız?

Finansal işlemlerimi durdurdum
Şube yerine ATM tercih ettim
Şube-ATM yerine Mobil bankacılığını tercih ettim
Telefon bankacılığını tercih ettim

22. İşiniz Home Office/Online Çalışmaya Uygun Mu?

Evet
Hayır

23. İşinizde Home Office/ Online Çalışmak İster Misiniz?

Evet
Hayır

24. Online İş Yapıyorsanız Eğer Verimliliğiniz Hangi Yönde Değişti?

Azaldı
Değişmedi
Arttı
Online Çalışmıyorum

25. Türkiye’de Uzaktan Online Çalışmaya Teşvik Edilmeli Midir?

Evet
Hayır

26. Covid 19 Sonrasında Dijitalleşmeyi Hızlandırma Konusunda İşsiz Kalma Kaygısı Yaşadınız Mı?

Evet
Hayır

27. Covid 19 Sonrasında İşsiz Kalma Konusunda Ne Tür Sorun İle Karşılaştınız?

İş konusunda kaygım yok
Covid 19 sonrasında işsiz kaldım
Zaten işsizdim

28. Covid 19 Döneminde Bankaların Almış Olduğu Önlemleri Yeterli Buluyor Musunuz?

Kesinlikle yeterli
Yeterli
Az yeterli
Yeterli değil

29. Covid 19 Döneminde Verilen Ekonomik Desteklerin Yeterli Olduğunu Düşünüyor Musunuz?

Kesinlikle yeterli
Yeterli
Az yeterli
Yeterli değil