



**International**  
**SOCIAL SCIENCES**  
**STUDIES JOURNAL**



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

*Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences*

**Vol:5, Issue:36**  
sssjournal.com

**pp.2787-2806**  
**ISSN:2587-1587**

**2019**  
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 01/04/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 10/06/2019  
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 10.06.2019

## İNTERNET BANKACILIĞINDA YATIRIM ÜRÜNLERİNİN KİŞİSEL YATIRIMLARA ETKİSİ

THE EFFECT OF INVESTMENT PRODUCT ON PERSONAL INVESTMENTIN INTERNET BANKING

**Ayça KURT**

İSTANBUL Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul/TÜRKİYE



**Article Type** : Research Article/ Araştırma Makalesi

**Doi Number** : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1513>

**Reference** : Kurt, A. (2019). "İnternet Bankacılığında Yatırım Ürünlerinin Kişisel Yatırımlara Etkisi", International Social Sciences Studies Journal, 5(36):2787-2806.

### ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde merak ve keşif duygusuyla ortaya çıkan yeni sistemler, bilginin ve teknolojinin dönüşüm sürecini başlatmıştır. Teknoloji, bilgiyi üretme, saklama, işleme, kullanma ve paylaşma imkânı sağlamıştır. Bu gelişmelerle birlikte bireylerin hem günlük akışındaki hem de iş hayatındaki birçok işlem elektronik ortamda gerçekleşmeye başlamıştır. Günümüzde teknolojinin finansal hizmetlerde ve özellikle internet bankacılığındaki gelişimi önemli rol oynamaktadır. Değişen müşteri ihtiyaçlarına etkili şekilde cevap vermek, ihtiyaçların teknoloji sayesinde internet bankacılığına entegre etmek edilmesiyse olmuştur. Küresel rekabetin, her geçen gün bankanın alternatif dağıtım kanallarından olan internet bankacılığı teknolojiyle birlikte, gelişme hızını da hesaba kattığımızda, birer finansal asistan haline gelmektedir. Kısa sürede faaliyet alanını genişleten bu teknolojik asistan sayesinde eskisinden çok daha kolay ve uygun hizmet almaktayız. Bu sayede de bankalar farklı ve kaliteli hizmet vermek adına rekabeti güçlendirmektedir. Müşteri taleplerini karşılama, hizmet ağının genişletilmesi, rekabet üstünlüğü sağlama, maliyetleri düşürme gibi durumlar göz önünde bulundurulduğunda, finansal alandaki bu yeni teknolojiler operasyonel maliyetlerin azalması, bireysel yatırımcılara birikim yapabilmesi için tasarruf yollarında kolaylık sağlamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İnternet bankacılığı, yatırım, teknoloji, finans

### ABSTRACT

The urge of discovery and development in communication technologies gave birth to new ideas and pushed technologies forward. Technology allowed us to create, store, process and use the knowledge that we have accumulated throughout many years. New advancements allowed individuals to use electronics for their daily routines. Today, the evolution of technology in financial services, especially in online banking industry plays an important role.

The demands of the consumers in the financial sector are shifting, in order to be able to counter those demands, the technology of online banking needs to be more integrated. Each day, considering the speed of advancements, the online banking becomes an online financial assistant. In a short time, thanks to this financial assistant, which expands its field of work by the day, the consumers are having more and faster services. This situation causes competition between banks which returns as a favor to the customers. When considering such factors as the demands of the customers, expansion of the service network, gaining an edge over the competitors and decreasing costs, this new technologies in financial sector, decreased the operational costs of the banks, furthermore granted new ways for individuals to make savings and investments.

**Key Words:** Online banking, investment, technology, finance

## 1. GİRİŞ

Türkiye’de 1980 sonrası ekonomik serbestleşme yaşanması, 1990’lardan itibaren yoğun teknolojik gelişimler ve 2000’li yıllarda ekonomimize giren yabancı bankaların sayısının artmaya başlaması teknolojik yatırımları da arttırmıştır. Bilgisayar, telefon, internet gibi iletişim araçlarındaki teknolojik gelişmeler bankacılık sistemine de entegre edilmiştir. Bankaları bu teknolojik gelişmelere uyum sağlamasının nedeni de küresel rekabettir.

Ticarete paralel bir gelişim gösteren bankacılık, teknolojinin günümüzdeki gelişimiyle ivme kazanmış ve böylelikle elektronik bankacılık devri de başlamıştır. Günümüzde bir bankanın işlevsel, verimli, hızlı ve pratik olması için teknolojiye ihtiyacı vardır. Çünkü bankalar, rekabetçi piyasa şartlarına uyum sağlama, müşterilerine hızlı yanıt verme, maliyetlerini azaltma ve ürün çeşitliliğini arttırmak zorundadırlar. Bu yüzden bankalar daha fazla müşteriye ulaşmak için farklı arayışlar içerisine girip alternatif dağıtım kanalları üretmeye başlamıştır. Bunu da 1990’lı yıllardan itibaren internet ağının da genişlemesiyle sağlamıştır.

Elektronik bankacılığın alternatif dağıtım kanalları (internet bankacılığı, mobil bankacılık, ATM) sayesinde verimlilik ve etkinlik artmıştır. Bu verimlilik sayesinde bireysel müşteriler finansal işlemlerini ya da ödemelerini yapmak için daha az zaman kaybı ve daha az maliyet harcamaya başlamıştır. Rekabet arttıkça bankalar da hizmet çeşitliliğini arttırmaya başladı.

Günümüzdeki teknoloji sayesinde her türlü finansal işlem ve bilgi transferi hatasız ve mekan sınırı olmadan sunulmaktadır. 20 yıl öncesinde banka şubesine gitmeden işlem yapamazken şimdi istediğimiz güne talimat vererek para gönderimi yapabilmekteyiz. Zaman bakımından incelersek örneğin kurun sürekli değiştiği altın ya da döviz piyasasında bankadaki kurları anlık takip edebilmekteyiz. Artık bankalar para yatırma ve para çekmeden daha fazlası olmakla birlikte yatırımlarımızı güncel takip edebildiğimiz ve yatırım maliyetlerinin en aza indirildiği veya hiç olmadığı ortamdır diyebiliriz.

İnternet bankacılığı işlemleri teknolojik gelişmelerin hızlanmasıyla kullanıcı sayısında artış meydana gelmektedir. Çünkü istenildiği an dünyanın her bir yerinden ulaşarak, işlemlerin banka personeli şube gerekmeden, bankaların web siteleri üzerinden birebir talimatlar doğrultusunda yapılmasını sağlamaktadır.

Bu çalışmada bankacılığın teknoloji sayesinde internet bankacılığına evrimini, değişim sürecinde bu alternatif dağıtım kanalının fayda ve risklerini inceleyeceğiz. Ayrıca maliyetleri azalttığı için internet bankacılığı birer finansal asistana hangi hizmetlerle dönüştüğünü inceleyeceğiz. Çalışma 4 bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde Bankacılık Kanunu’nda yer alan banka tanımının ne olduğunu ve internet bankacılığının alternatif dağıtım kanallarının gelişimini göreceğiz. İkinci bölümde internet bankacılığındaki yatırım ve mevduat ürünlerinin kullanım oranlarını Türkiye Bankalar Birliği’nden alınan verilerle adet ve hacim tutarlarıyla birlikte verilmiştir. Bu verileri yorumlayıp dikkat çeken değişimlere bakacağız. Üçüncü bölümde internet bankacılığının verilen bu rakamlara göre maliyet, zaman ve kişisel yatırımlara etkisine değineceğiz.

## 2. BANKACILIK VE İNTERNET BANKACILIĞI

### 2.1. Banka Nedir?

1 Kasım 2005 tarihli ve 25983 (Mükerrer) sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 5411 nolu Bankacılık Kanunu’na göre bankanın kapsamı mevduat bankaları ve katılım bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsar. Mevduat bankasını, katılım bankasını, kalkınma ve yatırım bankasını tanımlamak gerekirse; (5411 sayılı bankacılık kanunu 2. Ve 3. Maddelerinde aşağıdaki gibi tanımlanmıştır)

**Mevduat bankası:** Bu Kanuna göre kendi nam ve hesabına mevduat kabul etmek ve kredi kullanılmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye’deki şubelerini,

**Katılım bankası:** Bu Kanuna göre özel cari ve katılma hesapları yoluyla fon toplamak ve kredi kullanılmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye’deki şubelerini,

**Kalkınma ve yatırım bankası:** Bu Kanuna göre mevduat veya katılım fonu kabul etme dışında; kredi kullanılmak üzere faaliyet gösteren ve/veya özel kanunlarla kendilerine verilen görevleri yerine getiren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye’deki şubelerini kapsamaktadır.

Türkiye’de Şubat 2019 tarihi itibariyle 34 adet mevduat bankası, 13 adet kalkınma ve yatırım bankası, 6 adet katılım bankası olmak üzere toplamda 53 adet banka bulunmaktadır. (Banka şube bilgileri, 2019)

Avrupa Birliği banka hukuku koordinasyonu tüzüğüne göre; banka, halkın mevduat ya da geri ödenmesi gerekli paraları kabul etme ve kendi hesabına krediler açma faaliyetlerini yürüten bir işletmedir. (Yakar, 2009)

Bankacılık işlemlerinin gelişmesi ve artmasına paralel zamanla değişen banka tanımı en kapsamlı haliyle; öz kaynakları ile beraber, belirli müddetle bedelsiz ya da belirli bir ücret karşılığında elde ettiği mevduat gibi yabancı kaynakları da kullanarak, müşterilerinin kredi ve öteki finansal ihtiyaçlarına yanıt veren, parayla kredi ticareti yapan ve çeşitli parasal hizmetleri yerine getiren kurumları barındırmaktadır. (Yıldırım, 2006)

En basit tanımı ile banka, fon arz edenlerin fonlarını fon talep edenlere aktarma işlevini yerine getiren kurumlardır.

Bankacılık sektörü teknoloji kullanımının en yoğun olduğu sektörlerden biridir. Şahısların ve işletmelerin taleplerine cevap vermek, yoğun rekabet koşullarında pazar payını koruyabilmek ve arttırmak, farklı ve yeni hizmetler sunarak rakiplerinde olmayı yaratarak gerçekleşir. Bu da toplumsal ve global bazda birden fazla görev üstlenerek oluşur. Bu görevlerin en önemlileri aşağıdaki şekilde sıralanabilir. (Yakar, 2009) (Yıldırım, 2006)

Bankacılık sistemi, finansal düzenin en başlıca unsurudur,

- Bankacılık sistemi, oligopolist bir forma sahiptir.
- Bankacılık sistemindeki özel bankaların çoğu, endüstri ve/veya ticaret sermayesi olan gruplarla entegre olmuştur.
- Bankacılık sistemine Sgenelde bir kısım bankadan oluşan büyük ticaret bankaları hakimdir.

## 2.2. Bankalarda Alternatif Dağıtım Kanalları

Ülkemizde bankalar 2000’lerin başlarında şube bankacılığının büyümesine değer vermekteyken günümüz bankacılığında internet, mobil ve telefon bankacılığı gibi şubesiz alanlara yönelmeye başlamışlardır. Ülke genelinde öncelikle büyük sonra orta ve küçük ölçekli bankalar bu platformları takip etmişlerdir. Şube ağı en yüksek seviye olan bankalar alternatif dağıtım kanallarına yönelmiş ve maliyetlerini hızla azaltmışlardır. Maliyetlerini azaltmalarının nedeni bankaların Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK)’ iznine tabi olduğu için ve şube açılışlarının maliyetleri yüksek olduğundan alternatif dağıtım kanallarına yönelmek daha tasarruf olacağıdır.

Alternatif dağıtım kanallarının başında günümüzde ilk sırada internet bankacılığı gelmektedir. Banka şubelerinin ücretlendirme ve fiyatlandırma stratejilerini göz önünde bulundurduğumuzda bankalar müşterilerini bu kanala yönlendirmeye çalışırlar. Bu kanal müşteri için de maliyeti düşük bir yöntemdir. İnternet bankacılığını mobil bankacılık takip etmektedir. Çağrı merkezleri ise müşterilere zaman ve mekân açısından esneklik sunan daha eski ve bilinen bir kanaldır. “Orta ve uzun vadede, internet bankacılığındaki karlılığın, klasik şube bankacılığındaki karlılıktan daha yüksek olması, elde edilen sonuçların belki de en önemlisidir. Dolayısıyla internet bankacılığı stratejisi, bankaların karlarını maksimize etmelerine yardımcı olacak bir stratejidir denebilir. (Toraman, 2002)

Alternatif dağıtım kanalları bize dünyanın neresinde olursak olalım 7 gün 24 saat zamandan ve mekândan bağımsız olarak bir şubenin bize sağlayacağı banka kartı, kredi kartı, mevduat, fatura ödemesi, kredi kullanım geri ödemesi, döviz alım-satım gibi birçok dijital ürünü kullanma imkânı sağlar. Fiziksel olarak şubelerden yapılan para çekme ve yatırma harici tüm işlemler alternatif dağıtım kanallarından da yapılmaktadır. (Tevfik, 2017)

Değişen şartların getirdiği rekabete açık bir bankacılık ortamı bankaları, pazar paylarını koruyabilmek için tutumlarını değiştirmeye zorlamaktadır. Artık bankaların karlı kurumlar olarak varlıklarını sürdürebilmeleri için her türlü aracı kullanmak zorunda oldukları bir ortamda yaşanmaktadır. Özellikle finansal kurumlar alanına yeni girişler veya yeni giriş tehditleri bankaların karlarını güvence altına almak için daha etkin çalışmaya zorlamaktadır (Akgüç, 1986)

Bankalarda yeni teknoloji kullanılması örgüt yapısındaki değişikliklere, şirket içindeki bilgi akış formatının değişmesine, işlem tekrarlarının önüne geçilmesine, kısa zamanda daha fazla işlem yapılmasına, her ekip

çalışanının görev ve sorumluluk alabilmesine, tek biçim akışın değişip yeni bilgi sisteminin oluşmasına imkân verir. (Aktaş, 1982)

Teknolojik gelişmeler ilk olarak bankacılıkta 1980'lerin sonuna doğru yaygınlaşmaya başlamıştır. Nakit çekme işlemini her birey kendi yapabilmesi için müşterilere tanımlanan elektronik kartlar yardımıyla için para çekme makinası (ATM) devreye girmiştir. Bu ilerleme yeni ancak az şubeli bankalar kurulmasını sağlamıştır.

Ekonomiye önemli katkıda bulunan bankalar 20-25 yıllık dönemde önemli bir gelişim süreci yaşamıştır. Bu gelişim süreci ile makro ölçekli teknolojik yatırım ile klasik bankacılıktan kurtulmuş ve yeni bankacılık ürünleri kullanılmaya başlanmıştır. Zamanında doğru yatırımları yapanlar bu hızlı teknolojik değişime ayak uydurmuş ve rekabet gücü kazanmıştır. (Kazaz, 2002)

Bankalar, teknolojik gelişmelere açık ve ayak uydurabiliyorlarsa, ürün yelpazelerini genişletip, iş akışını değiştirip kendi içlerinde köklü değişimlere yer vererek yenilikler sayesinde ve var olan müşterileriyle rakiplerine karşı pazar payını daha rahat koruyabilirler. Ayrıca bir başka amaç da banka müşterilerine daha hızlı ve daha fazla hizmet sunabilmektir. Bu sayede de otomatik veznelere, kredi kartları, telefon ve internet bankacılığı da gelişmiştir.

İnternet bankacılığı işlemleri teknolojik gelişmelerin hızlanmasıyla kullanıcı sayısında artış meydana gelmektedir. Çünkü istenildiği an dünyanın her bir yerinden ulaşılarak, işlemlerin banka personeli şube gerekmeden, bankaların web siteleri üzerinden birebir talimatlar doğrultusunda yapılmasını sağlamaktadır.

### 2.3. İnternet Bankacılığı

Bankacılık işlemleri, günümüzde teknolojik gelişmelerle daha pratikleşmiş, maliyet, zaman ve risklerin minimuma inmesi, karlılığın maksimize kılınması için yeni kanallar devreye girmiştir. Bu kanallardan en önemlisi, bankacılık için yenilik olan “internet bankacılığı”dır.

Türkiye’de “online bankacılık” ya da internet bankacılığı olarak tabir edilen faaliyetler bankacılık sektörü bazında 1996 yılından itibaren uygulama alanına girmiş, çok uzun bir geçmişe sahip olmamasına rağmen oldukça önemli bir potansiyel yaratmıştır. Küresel net ağı ile iletişimin ulaştığı seviye, finans ve banka sektöründe de yeni enstrümanlar yaratırken, sektörün oyuncuları arasındaki rekabet boyutlarını da değiştirmiştir. Online bankacılığın asıl altyapısını oluşturan bilgisayar bankacılığının, ATM'lerin ve telefon bankacılığının piyasaya sürülmesinin ardından, İnternet'in daha fazla benimsenmesi ve yayılması, perakende bankacılığa yeni bir dağıtım kanalı eklemiştir.

Bu çalışmada, internet bankacılığının gelişimini destekleyen enstrümanların gelişimdeki payları ele alınacak ve internet bankacılığının geleceğine ilişkin projeksiyonlar mevcut veriler yardımıyla analiz edilecektir.

İnternet bankacılığı verilerini internet bankacılığı hizmeti veren 27 banka ile mobil bankacılık hizmeti veren 21 bankanın üye olduğu Türkiye Bankalar Birliği'nden alınmıştır. Türkiye Bankalar Birliği'nin istatistik raporları olan İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri Aralık 2018 verilerine göre aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 44 milyon kişiye ulaşmıştır.

**Tablo 1:** Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayılarındaki Değişim

**Table 1:** The Change In Numbers Active Digital Bank

Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları	Temmuz-Eylül 2018	Ekim-Aralık 2018
Toplam Aktif Bireysel Dijital müşteri sayısı (bin kişi)	39.758	42.288
Toplam Aktif Kurumsal Dijital müşteri sayısı (bin kişi)	1.822	1.894
Toplam Aktif Dijital müşteri sayısı (bin kişi)	41.580	44.182

Ekim-Aralık 2018 dönemi içinde az bir kez giriş(log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 1 milyon 894 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki döneme göre 2 milyon 602 bin kişi artmıştır.

Ekim-Aralık 2018 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 16 milyon kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 13 milyon 329 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 9 milyon 570 bin kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir. 56-65 yaş grubundaki aktif bireysel

dijital bankacılık müşteri sayısı ise 2,5 milyon kişidir. TBB / İstatistiki Raporlar /İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri /Aralık 2018<sup>1</sup>

**Tablo 2:** 2013-2018 Yılları Arasında Bireysel İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları  
**Table 2:** Personal Internet Banking Customer Numbers Between 2013-2018

Dönem	Aktif Müşteri Sayısı	% Değişim
Aralık 2018	46.243.616	-3,71
Aralık 2017	48.029.787	-7,00
Aralık 2016	51.649.917	13,72
Aralık 2015	59.864.080	19,86
Aralık 2014	49.942.307	15,84
Aralık 2013	43.111.442	0

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

Tablodan görüleceği üzere 2014'te bireysel müşteri sayısı %15,84 oranında artmıştır. Fakat son 5 yıla bakıldığında en fazla artışın yaşandığı yıl %19,86 ile 2015 yılı olmuştur. İnternet bankacılığı son 6 yılda ortalama %9,09 oranında artış göstermiştir. 2016 yılı öncesi yıllarda kullanıcı sayıları artarken, müşteri sayısı 2017-2018 yıllarından önceki yıllara göre azalmıştır. Buna rağmen 2016'da aktif kullanıcı sayısı 51 milyonu aşmıştır. 2018 yılında ise aktif kullanıcı sayısı %3,71'e düşmüştür.

#### 2.4. Müşteri Açısından Kullanım Amacı-Faydaları-Riskleri

İnternet bankacılığı, fiilen şubeye gitmeye gerek olmadan ve mesai saatlerine gözetmeksizin bankacılık işlemlerinin yapılabilmesine olanak tanımaktadır. Bu sayede işlemler hem daha hızlı hem de daha kolay bir şekilde gerçekleştirilebilir. Bunun yanı sıra, bankalar genellikle şubeden yapılan bir takım bankacılık işlemlerinde komisyon veya ücret alırken, internet bankacılığında aynı işlemler için ücret almayabilir veya daha düşük oran veya tutarda olabilir.

İnternet bankacılığı üzerinden yapılabilecek işlemlerden bazıları aşağıdaki gibidir;

- Bakiye sorgulama işlemleri
- EFT, havale, virman gibi para transferi işlemleri
- Kredi kartı borç ödeme işlemleri
- Kredi taksit ödeme işlemleri
- Hesap Açma İşlemleri
- Döviz alma/satma işlemleri
- Fon alım/satım işlemleri
- Sanal kredi kartı açma ve limit değişiklik işlemleri
- Fatura ödeme işlemleri
- Cep telefonu kontör (TL) yükleme işlemleri
- Kurum bağış işlemleri

Online şubelerde yapılan işlemlerin en büyük oranını para transferleri oluşturmaktadır. Normal şartlarda bunu bizzat gidip şubeden yapmak hem ücret ödemek hem de değerli zamanınızı yolda geçirmek, şubede sıra beklemek gibi kayıplar anlamına gelmektedir. Ancak online şubelerde bu işlem genellikle ücretsiz veya daha düşük ücretlere yapılabildiği için hem de zamandan çok tasarruf etmenizi sağladığından dolayı oldukça avantajlıdır. İnternet üzerinden bir bankadan diğer bir bankaya EFT yapmak, şubeye gitmektense, bunun için ayracağınız bir iki dakikada yapılabiliyor. Üstelik havale ve EFT işlemlerini o anlık değil daha ileri tarihlere talimat vermek de mümkündür.

İnternet bankacılığı, borsayla ilgilenen müşteriler için de oldukça verimli ve faydalı araçlar sunmaktadır. Online şubeden hisse senedi, bono, tahvil, eurobond, repo gibi yatırım araçları kolaylıkla alınabiliyor ve borsaların durumlarını gözlemlenebilmektedir.

Fatura, SSK primleri, trafik cezaları, Bağ-Kur ödemeleri, vergi borcu ve üniversite harçları ve faturasız cep telefonu hatlarına kontör (TL) yüklenmesi internet bankacılığının öne çıkan diğer bazı hizmetleridir. Ücretli otoyolları ve köprüleri sık kullanan sürücüler veya işletmeciler, online şube sayesinde KGS ve OGS ödemelerini gerçekleştirerek köprü ve otopan girişlerinde sıkıntı çekmeden rahatlıkla ulaşımlarını

<sup>1</sup> Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı = Sadece internet bankacılığı kullanan müşteri sayısı + Sadece mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı + Hem internet hem mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı

sağlayabilirler. Bunlara ek, internet bankacılığı ile sigorta poliçelerinizi yenileyebilir, düzenleyebilir ve prim ödemelerinizi bile değiştirebilirsiniz.

İnternet bankacılığı demek sadece bilgisayar üzerinden değil, daha önce de değindiğimiz gibi, internet erişimi olan akıllı telefonlar, tabletler vb. gerekli minimum koşulları sağlayan tüm elektronik cihazlar aracılığı ile kullanılabilir. Mobil internet bankacılığı, arayüz farklılıkları haricinde az önce yukarıda bahsedilen özelliklerin ve hizmetlerin hemen hemen tamamını kapsamaktadır ki bu durum da banka müşterileri için internet bankacılığının kullanımını artıran en büyük sebeplerden birisidir.

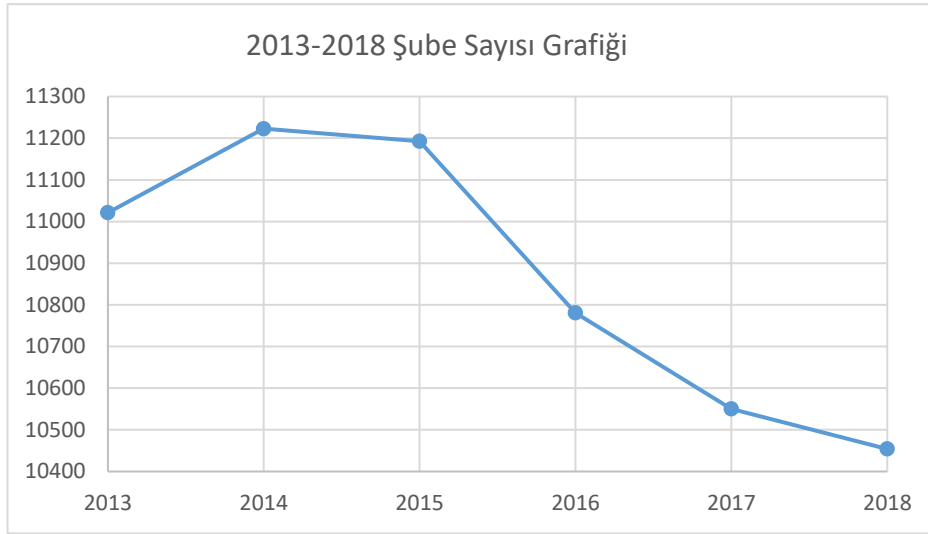
E-ticaret uygulamalarında yenilenmenin yoğun olarak görüldüğü bölümlerin en başında güvenlik konusu gelmektedir. Güvenlik aynı zamanda tartışmaların da en yoğun olarak yaşandığı konulardan birisi durumundadır.

## 2.5. Banka Açısından Kullanım Amacı-Faydaları-Riskleri

Ortaya çıktığı ilk zamanlarda sadece temel seviyede dosya transferi ve web sayfaları yayınlama aracı olarak kullanılan internet, artık birçok değişik uygulama için temel bir alan haline gelmiş durumdadır. Bununla birlikte farklı araçlarla yürütülen internet bankacılığı dahil birçok hizmet internet üzerine taşınarak daha zengin bir içeriğe kavuşturulmaktadır.

Gelişen teknolojinin dışında kalmamış olmak, bankaların hizmet boyutlarının genişlemesi, müşteri üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır. Klasik şube anlayışının yanında müşterilerin olası beklentilerine cevap vermeye hazır bir sanal şube, bankaların yenilikçi ve gelişmeye açık olduğunun göstergesi sayılabilmektedir ve bankanın imajını yenileyici bir unsur konumundadır. (Uzundağ, 2013)

**Tablo 3:** 2013-2018 Yılları Arasında Bankaların Şube Sayısı Grafiği  
**Table 3:** The Branch Numbers Of The Banks Between 2013-2018



**Kaynak:** TBB / İstatistiki Raporlar / Banka, Çalışan ve Şube Bilgileri / Aralık 2018

Teknolojinin gelişmesiyle buna önem veren bankalar maliyeti de azaltmak amacıyla şube sayısını 2018 yılında, bir önceki yılın aynı ayına göre 94 adet, bir önceki çeyreğe göre ise 51 adet azaltmıştır. Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının 2018 yılı sonu itibariyle toplam şube sayısı 10.454'tür.

Türkiye'de bankaların son 6 yıllık grafiğine bakarsak son 3 yılda düşüş gösterdiğini görmekteyiz. İnternet bankacılığı, karlılık ve teknolojik etkilerin neden olduğunu görmek mümkündür. Ancak bu tür sistemlerin işletme masrafları az değildir. Bilgisayar ayarlarındaki kullanıcı sorunları, yeni versiyon yazılımların dağıtılması ve kullanıcıların müdahale imkanlarının kısıtlanması için birçok pahalı tedbir alınması zorunlu olmuştur. Buna rağmen bu tarz sistemlerin çalışır vaziyette tutulması için önemli personel kaynağı ayrılması gerekmektedir.

İşlemlerin banka personeli tarafından dahi görülememesi nedeniyle, bankacılık işlemleri gizli ve güvenli olarak gerçekleşebilmektedir. Güvenlik konusundaki endişeler internet bankacılığının gelişmesini yavaşlatan temel nedenler arasında yer almaktadır. Güvenlik endişesinin artması internet bankacılığı kullanımını azaltmaktadır. (Gaziler, 2006)

İnternet, yapısı gereği farklı ortamlardaki bilgisayarların birbirleriyle serbestçe iletişim kurabilecekleri açık bir sistem olduğu için güvenlik kontrolleri özel bir anlam taşımaktadır. Teknolojinin gelişme hızına paralel olarak güvenlik önlemlerinin sürekli güncel tutulması gerekmektedir. İnternet bankacılığı hizmeti verilirken öncelikle kullanılan yazılım, donanım ve ağ altyapısının güvenliğinin sağlanması hedeflenmektedir. Olası saldırıların tespit edilmesi ve engellenmesi için kurulan sistemler, güncel olarak izlenmektedir ve yeni saldırı tiplerine karşı sürekli geliştirilmektedir. (Cebe, 2005)

Koç.Net firması tarafından yayınlanan bir araştırmaya göre Türkiye'deki şirketlerin yüzde 27'sinin bilişim sistemlerinde çok yüksek seviyede güvenlik açıkları olduğu değerlendirilmiştir. Özellikle son dönemlerde e-posta adreslerine gönderilen ve müşteriye banka bilgilerini güncellemeye çağıran aldatıcı mesajların varlığı göz önüne alınırsa konunun önemi daha iyi anlaşılacaktır. (KoçNet A.Ş., 2005)

Günümüzde şubede yapılabilecek işlemlerin neredeyse tamamını müşteriler internet bankacılığı kullanarak yapabilmektedir. Ancak birçok faydalarına rağmen, bu sistemin kendine has birçok risk ve tehlikeleri mevcuttur. Kullanıcıların şifrelerini ve kullanıcı isimlerini, kimlik numaralarını ve benzeri şahsi bilgileri ele geçiren art niyetli insanlar, internet bankacılığı kullanan müşterilere zarar vermektedir. Bu duruma karşı önlem amaçlı, bankalar da güvenlik önlemlerini arttıracak çalışmalarını sürekli olarak devam ettirmektedir. Bankacılık hizmetlerinin müşterilere güven sağlaması, bu güvenin devamlı olması bakımından, müşterilerin bankada biriktireceği çeşitli varlıkların da güvende olması oldukça önemlidir.

### 3. İNTERNET BANKACILIĞINDA SUNULAN HİZMETLER VE KULLANIM ORANLARI

Elektronik bankacılıkta son yıllarda erişim ve kullanım kolaylığı, güvenlik, finansal teknoloji alanlarında gelişim göstermiştir. Bu gelişmeler arasında da internet bankacılığı hızla gelişme göstererek çeşitlenmiştir. İnternet erişiminin mobil cihazlar ile her yerden sağlanabildiği teknoloji platformları geliştirmiştir. Bu süreçte internet bankacılığı kullanıcılarına kolaylık sağlayan sistemler sağlanmıştır. Bu sistemler elektronik bankacılık kullanan veya kullanmayan ama yatırım yapmak isteyen banka müşterilerini hedeflemiştir. Bankalar çeşitli finansal araçlarını müşterilerine saklaması ve değerlemesi için sunarlar. Bu saklama ve değerlendirme için sundukları ürünler bankalara göre değişiklik gösterir.

#### 3.1. Yatırım Ürünleri

Yatırım işlemlerinin gruplaması Türkiye Bankalar Birliği'nin (TBB) istatistiklerinde aşağıdaki gibi verilmiştir. Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri Aralık2018

a) Yatırım fonları (Sadece müşterinin internetten yaptığı fon alış ve satışı dahildir. Otomatik olarak sistem tarafından gerçekleştirilen fon alış/satış işlemleri dahil edilmemiştir.)

- Fon alış
- Fon satış

b) Döviz işlemleri (müşterinin döviz alış ve satışı)

- Döviz alış
- Döviz satış
- Arbitraj işlemleri (Dövizden döviz geçiş işlemleri tek işlem olarak sayılmıştır. Ayrıca döviz alış ya da döviz satış olarak değerlendirilmiştir.)

c) Vadeli hesaplar

d) Hisse senedi işlemleri

- Girilen hisse senedi işlem emirleri toplamı- Gerçekleşen hisse senedi işlemleri

e) Repo işlemleri

f) Tahvil ve bono işlemleri (Eurobond dahil)

- Tahvil ve bono alış
- Tahvil ve bono satış

g) Altın: (Müşterinin altın alış ve satış toplamıdır.)

- Altın alış
- Altın satış

h) VİOP (Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası)

-Girilen VİOP işlem emirleri

-Gerçekleşen VİOP işlemleri

**a) Yatırım fonları:** Bireysel yatırımcıların çeşitli para ve sermaye piyasası araçlarında değerlendirmesi ve yönetmesine dayanan bir yatırım aracıdır. Piyasaları takip eden yatırımcılar tarafından maksimum getiri-minimum risk anlayışına göre yönetilen yatırım fonları piyasada gün içinde gelişen akışı takip ederek birikimlerin en uygun getiriye elde etmesini amaçlanmaktadır. (Yatırım Fonları, 2019)

Yatırım fonu, yatırımcılardan katılım belgesi karşılığında toplanan fonlar ile belge sahiplerinin namına sermaye piyasası araçları, gayrimenkul altın ve diğer kıymetli madenler portföyü oluşturmak amacıyla kurulan mal varlığıdır. Fonun tüzel kişiliği bulunamamakta, mal varlığı kurucunun mal varlığından ayrı tutulmamaktadır. Kurucu fonu, yatırım fonu katılma belgesi sahiplerinin hakkını gözeterek şekilde inançlı mülkiyet esasına göre temsil eder, yönetir ya da yönetimini denetler. Fon mal varlığı reddedilemez, teminat gösterilemez ya da üçüncü şahıslar tarafından haczedilemez. (GÜNDOĞDU, 2016)

Yatırım fonları iki tipte oluşturulmaktadır:

A tipi yatırım fonları portföylerinin en az %25'i Türkiye'de faaliyet gösteren şirketlerin hisse senetlerinden oluşmaktadır. B tipi yatırım fonlarında herhangi bir sınırlandırma bulunmazken, A tipi fonlarda vergi avantajı bulunmaktadır. Fonları ayrıca sabit fonlar ve esnek fonlar olarak adlandırmak mümkündür. Sabit fonlarda, fon iç tüzüğünde yatırım yapılacak menkul değerler açıkça belirlenmektedir. Portföye belirlenenlerin dışında değer alamazken, yatırımcılar açıkça belirtilen portföye göre satın alma kararı verirler. Esnek (açık uçlu) fonlarda ise fon yöneticisi dilediği zaman portföyün içeriğini değiştirebilir. (Gündoğdu, 2016)

**Döviz Alış:** Kişilerin; bankalardan, yetkili müesseselerden ve özel finans kurumlarından döviz satın alım işlemidir. Döviz satın alındıktan sonra kişiler dilerlerse döviz tevdiat hesabı açtırıp orada saklayabilirler. Bu işlem, alış yapılmak istenen döviz cinsini seçildikten sonra 'Döviz Alış' butonuna tıklanıldığında tutarı gireceğiniz ekrana yönlendirileceksiniz. Alacağınız dövizin aktarılacağı döviz hesap numarası ve çıkış yapılacak Türk Lirası hesabınızı kontrol ettikten sonra tutar girilir. İşlemi 'Döviz Alış' butonuna basarak tamamlayabilirsiniz. Böylece hesabınızdaki dövizin tutarı artmakta, TL hesap bakiyesi alış yapılan tutar kadar azalmaktadır. (Bağrıaçık, 2002)

**Döviz Satış:** Kişilerin; bankalar, yetkili müesseseler ve özel finans kurumlarından döviz satış işlemidir. Kişiler döviz satışından sonra TL cinsinden olan parayı TL Mevduat hesaplarında saklayabilirler. Bu ekrandan döviz satış işlemi gerçekleştirilir. İşleyişi döviz alım ekranıyla aynıdır. 'Döviz Satış' tuşuna basıp gelen ekranda hesap numaralarını kontrol edip tutar girildiğinde alttaki 'Döviz Satış' butonuna basmak yeterlidir. Böylece hesabınızdaki döviz tutarı azalmakta, TL hesap bakiyesi satış tutarı kadar artmaktadır.

Özellikle döviz kurlarının dalgalandığı dönemde ani ve hızlı işlem yapabilmek açısından internetten alım-satım önemlidir.

**Çapraz Döviz İşlemleri** Bu ekran aracılığıyla ile farklı döviz cinslerinde karşılıklı alım-satım yapılabilir. Alınmak istenen döviz cinsi ve alınacak dövizin hangi hesaptan aktarılacağı belirlendikten sonra alınmak ya da satılmak istenen döviz miktarından yalnızca birini belirlemek kaydıyla işlem gerçekleştirilebilmektedir. (Benligiray & Eylül, 2009)

**Spot Döviz İşlemleri:** Şube, ATM, İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık kanallarını kullanarak döviz alım/satım ihtiyaçlarınızı rekabetçi kurlar ile karşılaştırıp daha sonra kullanıcının istediği kurdan ve istediği ülke parasından satın almasıdır. Ödeme ve teslimatın işlemiyapılan günde veya çok kısa süre içerisinde yapıldığı işlemidir. Spot piyasalarda işlemler iki taraf arasında yapılır. Genellikle döviz alım-satımlarında, borsalarda hisse senetleri piyasası ve tahvil ve bono piyasası spot işlemler kullanılır. Spot fiyattan bahsedilen, anlamı peşin fiyattır. Spot işlemlerde döviz kuru 1Euro= 1,38970 USD ise 1 USD= 0,719581 Euro dur. Bu durumda dünyanın neresine giderseniz gidin bu eşitlikten yararlanır. Ancak döviz satarken biraz düşük, alırken ise biraz yüksek fiyat ödemek durumunda kalınır. Bu farklılık banka veya döviz bürosunun komisyonudur. (Keskin, 2015)

**Döviz Alım Satım Emir İşlemleri:** İnternet bankacılığı aracılığıyla döviz almak ya da satmak istendiğinde kur seviyesi müşteri tarafından belirlenebilir. Bankanızın dijital kanallarda yayımlanan kurlarının müşteri tarafından belirlenen kur seviyesine ulaşması durumunda döviz alım satım işleminiz otomatik olarak



gerçekleştirilecektir. Verilen emirleri mobil bankacılık aracılığıyla takip edebilir, güncelleyebilir ya da müşteri dilerse iptal edebilir.

Döviz Alım Satım Emir İşlemleri sürekli kur takibi yapmadan, hedeflenen kur seviyesinden otomatik olarak döviz alım satım işlemi yapılmasına olanak sağlar. Kullanıcı 7/24 emir bırakabilir; ancak emirler yalnızca mesai saatleri içerisinde aktif olacaktır.

Müşteri hesabındaki kullanılabilir bakiyeler yetersiz olsa dahi alım satım emri verebilir; ancak emrin gerçekleşme anında hesabındaki kullanılabilir bakiye yetersiz ise, emir hesaptaki kullanılabilir bakiye dahilinde kısmi olarak gerçekleşecektir, gerçekleşmeyen kısım ise iptal edilecektir. Bu özelliğin avantajı kuru sürekli ekrandan takip etmeye gerek kalmadan döviz alınmak ya da satılmak istenilen kur seviyesini belirledikten sonra, kur belirlenen seviyeye ulaşıncaya, istenilirse sadece haber verilir, isterseniz döviz veya altını belirlenen seviyeden otomatik olarak alıp, satmaktadır. (Bireysel Yatırım Hizmetleri, 2019) (Bireysel Döviz İşlemleri, 2019) (Döviz alarmı otomatik alım satım, 2019)

**c) Vadeli hesap:** Vadeli hesap bankaların en eski hizmetlerinden biridir. Banka müşterilerinin mevduatını değerlendirebilmesi için sık kullanılan bir üründür. Birikim yapan müşteriler bankada mevduat hesabı açtırarak belli bir vadede parasını kullanmayacağı garantisini vererek karşılığında da bankanın verdiği vade ve faiz oranları doğrultusunda yatırımcılar gelir elde eder. Yatırımcıların elinde atıl bekleyen para böylelikle bankada vadeli hesapta belli bir süre karşılığında değerlenmiş olur. Bankaların belirttiği ve yatırımcını seçtiği süre içerisinde yatırılan parayı çekmemek gerekmektedir çünkü bankanın belirttiği süre karşılığında vadeli hesapta faiz getirisi bulunmaktadır. Başka bir deyişle paranızı vadesinden önce çekmek gerektiğinde faiz getirisinden yararlanılmamaktadır. Bu nedenden dolayı yatırımcının vadeyi kendi koşullarını düşünerek finansal planlamasını yapması gerekli ve önemlidir.

**d) Hisse senedi işlemleri:** Anonim şirketler ile sermayesi paylara bölünmüş şirketler, özel kanunla kurulmuş kamu iktisadi kuruluşları tarafından çıkarılan sermayenin belirli bir bölümünü temsil eden, sahibine Türk Ticaret Kanunu hükümleri çerçevesinde ortaklık haklarından yararlanma imkanı veren kıymetli evraka hisse senedi denir. Sermaye Piyasası Kurulu'ndan izin alan sermaye şirketleri küçük tasarruf sahiplerine satılmak ve borsada işlem görmek üzere hisse senedi çıkarabilirler. (Altınok & Ünal, 2016)

İnternet bankacılığında hisse senedi almak istenildiğinde; örneğin Türkiye Vakıflar Bankası Türk Anonim Ortaklığı emir iletimine aracılık faaliyetleri kapsamında Vakıf Yatırım Menkul Değerler A.Ş. lehine pay(hisse senedi) alım-satım ve halka arz işlemlerine aracılık etmektedir. Pay (hisse senedi) alım satım işlemleri yapabilmek için www.vakifbank.com.tr adresinden İnternet Bankacılığına giriş yaparak, Hesaplarım-Yatırım Hesaplarım- Yatırım Hesap İşlemleri-Hesap İşlem Yetkileri Güncelleme menüsünden yatırım hesabınıza BİST Borsa işlem yetkisini tanımlanabilir. Borsa işlem yetkisi tanımladıktan sonra hisse senedi alım-satım yapılabilir.

Sermaye piyasalarında yapılacak işlemler sonucunda kar elde edebileceğiniz gibi zarar riskiniz de bulunmaktadır. Bu nedenle, işlem yapmaya karar vermeden önce, piyasada karşılaşılabilecek riskleri anlamak, müşterinin mali durumunu ve kısıtlarını dikkate alarak karar vermeniz gerekmektedir. Dolayısıyla tasarruflarınızı bu tip yatırımlara yönlendirmeden önce dikkatli bir şekilde araştırma yapılmalıdır.

**e) Repo işlemleri:** Repo sabit getirili bir menkul kıymetin yani bir hazine bonosu veya devlet tahvilinin önceden belirlenmiş bir tarihte geri alım taahhüdü ile satılması işlemidir. İstenilen vadede repo yaparak, güncel gelişmelere göre önceden belirli olan oranlarla vade sonunda ne kazanılacağı bilerek yatırım yapılabilir. Yatırımcının mülkiyetinde devlet iç borçlanma senetleri gibi, riski olmayan menkul değerlerin bulunması işlemin güvenilirliğini artırır.

Repo sabit getirili bir yatırım aracıdır ve repo işlemi yapılabilmesi için bankada Vadesiz TL Hesap sahibi olmak gereklidir. Repo işlemi 1 günden başlayan ve daha uzun (30-40-60 gün) vadelerle yapılabilir. Repo işlemleri tüm banka şubelerinden ve internet bankacılığı üzerinden belirli saatler arasında ilgili güne ait bankanın açıkladığı oranlar üzerinden yapılmaktadır. Belirli bir saatten sonra ise ertesi gün valörlü olarak işlem yapılabilir. İşlemin minimum ve maksimum tutarı, repo faiz oranları bankaya göre değişiklik gösterilebilir.

**f) Tahvil ve bono işlemleri:**

- Tahvil, Hazinesinin veya anonim şirketlerin ödünç para bulmak ya da borçlanmak için çıkarttıkları borçlanma senetleridir. Tahvili hazine çıkartırsa, 1 yılın altında olanlara "Hazine Bonosu", vadesi 1

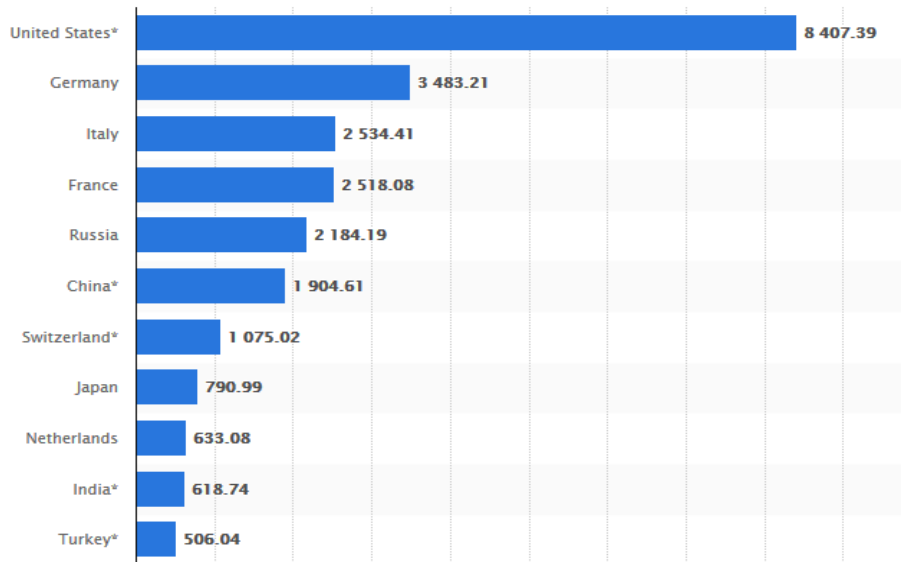
yılın üzerinde olanlara ise “Devlet Tahvili”, özel şirketler çıkartıyorsa “Özel Sektör Tahvili” denir.

- Tahvil, işletmelerin uzun vadeli fon ihtiyacını karşılarken, tahvillere yatırım yapanlara anapara ve faiz alacağı hakkı verir. Tahvil sahibi, tahvili çıkaran kuruluşun uzun vadeli alacaklısıdır. Tahvil sahibi, şirketin varlığı üzerinde alacağından başka hiçbir hakka sahip değildir. Tahvil sahibi ile şirket arasındaki hukuki ilişki vade sonunda sona erer. İşletme kar da etse zarar da etse tahvili ihraç eden şirket tahvil sahibine tahvilin üzerinde yazılı sabit veya değişken orandaki faizi ve ana parayı ödemek zorundadır. Eğer tahvil ihraç eden şirketin tahvil anapara ve faizlerini gereğinde yargı yoluna başvurmak suretiyle de tahsil edebilme imkânı vardır.
- Finansman bonusu işletmelerin kısa süreli fon ihtiyaçlarını karşılamak için anonim şirket statüsündeki büyük firmalar, bankalar ve diğer finansal kuruluşlar tarafından çıkarılıp, ihraç edilen borç senetleridir. SPK izniyle ancak halka açık anonim şirketler tarafında çıkarılabilir, vadeleri 2 aydan az, 2 yıldan çok olmamak üzere 30 gün ve katları şeklinde belirlenebilir. Finansman bonolarının halka arzının aracı kurumlar vasıtasıyla yapılması zorunludur ayrıca, ikinci el piyasada alım ve satımı serbesttir.
- Banka bonusu, kalkınma ve yatırım bankalarına kaynak temin etmek amacıyla ihraç etmeleri SPK tarafından izin verilebilen menkul kıymetlerdir. Banka bonolarının vadeleri en az 3 ay, en çok 9 ay olabilir. Bu kağıtlar sadece kalkınma ve yatırım bankaları tarafından ihraç edilebilir. Banka bonoları hamiline veya emre yazılı finansal enstrümanlar olup banka garantili bonolar ile karıştırılmaması gerekmektedir. (Aydın, Başar, & Coşkun, 2010)

**g) Altın:** Kıymetli madenler piyasasının ile en önemli finansal üründür. Tedavüldeki para biriminin belirli bir ağırlıkta altın olarak kabul edildiği veya para değerinin belli ağırlıkta altının değerine denk tutulduğu para sisteminden sonra altın standardının uluslararası para sisteminde kullanılması uzun yıllar almıştır. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ise döviz kurlarının altına göre ayarlandığı bir sisteme geçiş çalışmaları sonunda referans para Amerikan Doları olarak kabul edilerek bir ons altın 35 dolara eşit kabul edilmiştir.

Ancak bu sistem de ABD Başkanı Nixon tarafından 1971 yılında doların altına çevrilebilmesi son vermesiyle geçersiz hale gelmiştir. Altının para ile bağlantısı koparılınca piyasalardaki değeri serbestçe belirlenmiş oldu. Dünya'daki altının üçte biri ulusal bankaların rezervinde bulunmaktadır. Merkez Bankalarında en çok altın rezervine sahip olan ülkelerin başında ABD (8407 ton), Almanya (3483 ton), IMF (2814 ton), İtalya (2534), Fransa (2518 ton), Türkiye ise 506 ton ile 11. Sırada yer alır. Dünya'da toplam işletilebilir altın rezervinin 41 bin ton olduğu, günlük altın üretiminin 125 ton, Türkiye'de ise 700 ton potansiyel işletilebilir altın bulunduğu hesaplanmaktadır. (IMF, 2019)

**Tablo 4:** 2018 Yılı Dünya Altın Rezervleri  
**Table 4:** World Gold Reserves In 2018



**Kaynakça:** <https://www.statista.com/statistics/267998/countries-with-the-largest-gold-reserves/>

Vadesiz altın hesabı 1000/1000 saflıkta (24 ayar) olarak açılmaktadır. Minimum 0,01 gram ve katlarında altın alım satımı yapılabilir. Bireysel olarak açılan Vadesiz Altın Hesabı'ndan hesap işletim ücreti alınmamaktadır. Çalınma, kaybolma, düşük ayar, eski tarihli riskleri olmadan ve işçilik ücreti ödmeden güvenle Vadesiz Altın Hesabı'nda birikim yapabilirsiniz. TL ya da USD ile gram altın alım-satımı

yapılabilir. Bankada 9:00-17:30 saatleri arasında gün içi altın kurları, 17:30-09:00 saatleri arasında ise tatil (marjlı) altın kurları yayınlanmaktadır. (Vadesiz Altın Hesabı, 2019)

**h) VİOP (Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası):** Ekonomik veya finansal göstergeler ile sermaye piyasası araçları üzerine düzenlenmiş vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile diğer türev araçların elektronik ortamda alınıp satılabileceği Borsa İstanbul nezdinde kurulu bir piyasadır.

5 Ağustos 2013 tarihi itibarıyla Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası A.Ş. (VOB) işlemleri, Borsa İstanbul Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasası (VİOP) çatısı altında devam etmektedir. Böylece, tüm vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri, VİOP bünyesinde tek bir platformda işlem görmektedir.

Vadeli işlem sözleşmeleri bir vadede, önceden belirlenen fiyat, miktar ve nitelikte ekonomik veya finansal göstergeyi sermaye piyasası aracını, malı, kıymetli madeni ve dövizli alma veya satma yükümlülüğü veren sözleşmelerdir. Vadeli işlem sözleşmelerinin dört asgari unsuru vardır: nitelik, fiyat, miktar ve vade. Bu asgari unsurlar organize borsalarda işlem gören vadeli işlem sözleşmeleri için standardize edilmiştir. Ülkemizde vadeli işlem sözleşmeleri Borsa İstanbul bünyesinde Vadeli İşlem ve Opsiyon Piyasasında (VİOP) işlem görmektedirler. (Vefalı Hesap, 2019) (Kazandıracak Günlük Hesap, 2019)

### 3.2. Mevduat Ürünleri

İnternet bankacılığının temel olarak bizlere sağlamış olduğu mevduat ürünleri şu şekilde sıralanabilir;

- Vadesiz Mevduat Hesabı
- Vadeli Mevduat Hesabı
- E-Mevduat Hesabı
- Dövizli Tevdiat Hesabı

**Vadesiz Mevduat Hesabı:** ‘Bankanın izni aranmaksızın hesap sahibi tarafından istenildiği zaman kısmen veya tamamen çekilebilen, herhangi bir ihbar veya vade koşulu taşımayan ve faiz tahakkukları yıl sonunda veya hesabın kapatılmasında yapılan mevduattır.’ (MEVDUAT VE KATILIM FONLARININ VADELERİ VE TÜRLERİ HAKKINDA TEBLİĞ, 2007/1)

Mevduat, mudi ile banka arasında bir sözleşmenin konusudur. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nda mevduatın tanımı şu şekilde yapılmıştır: “Yazılı veya sözlü olarak herhangi bir şekilde halka duyurulmak suretiyle ivazsız veya bir ivaz karşılığında, istendiğinde ya da belli bir vadede geri ödenmek üzere kabul edilen paradır.” Bankaların esas faaliyet alanına giren mevduat kabulüne dair düzenlemeler, “1 Kasım 2006 tarih ve 26333 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan; Mevduat ve Katılım Fonunun Kabulüne, Çekilmesine ve Zamanaşımına Uğrayan Mevduat, Katılım Fonu Emanet ve Alacaklara İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”te yer almaktadır.

Söz konusu yönetmeliğe göre mevduat kabulü için bankaların uyması gereken belli başlı kurallar şunlardır:

Kredi kuruluşlarının, müşterileri adına mevduat kabul edebilmeleri için müşterilerini tanımak amaçlı, kimliklerini, T.C. kimlik ve vergi numaralarını belgelemesi gerekmektedir. Vadesiz mevduat hesap sahipleri sözleşmelerine istinaden talep ettikleri taktirde, mevduat hesabı mevcudunu geri alma hakkına sahiptir. Bir bankada mevduat hesabına sahip olmak için 18 yaş şartı aranmaktadır. Ek olarak akıl hastaları, sağır-dilsizler, yabancılar da mevduat sahibi olabilirler. Ancak sahip olunan mevduat hesabı üzerinde işlem yapabilmek için kişinin fiili ehliyetinin olması şarttır. (Gündoğdu, 2016)

Bunların dışında bankaların kendince farklı müşteri kesimlerine daha cazip gelmesi amacıyla oluşturdukları mevduat ürünleri de bulunmaktadır. Bunlara birkaç örnek vermek gerekirse;

Eğer bir banka şubesinde açılan bir vadesiz mevduat hesabınız varsa, yine aynı bankanın mobil ya da internet bankacılığında başka bir hesabı anında açılabilir.

Açtırılan Vadesiz TL Hesabı ile havale, EFT, kart ödemeleri, fatura ve düzenli ödemeler yani otomatik talimatlı ödemeler gerçekleştirilebilir.

Vadesiz mevduat hesaplarına internet bankacılığında, telefon bankacılığında, ATM’lerden banka kartı aracılığı ile yine günün 24 saati ulaşılabilir. Vadesiz Mevduat Hesabı ile nakit taşıma sorunu ortadan kalkar.

İnternet bankacılığı kullanıcılarına sunulan mevduat geliri hesaplama yazılımları da birçok bankada mevcuttur. Bu hesaplama araçları da müşterilerin karar verme yolunda büyük kolaylıklar sağlamakta ve yol gösterici olmaktadır.

### Vadeli Mevduat Hesabı

1 aya kadar vadeli (1 ay dahil), 3 aya kadar vadeli (3 ay dahil), 6 aya kadar vadeli (6 ay dahil), 1 yıla kadar vadeli ve 1 yıl ve daha uzun vadeli (1 ay, 3 ay, 6 ay ve yıllık faiz ödemeli) olarak açılabilir mevduattır.

Vadeli mevduat hesabını yatırımcılar isterseler bankadan isterseler internet bankacılığı üzerinden var olan hesaplarından giriş yaparak açabilirler. Bankalar günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak vadeli hesaplarda seçenekler sunmaktadır. Seçilen bu vadelere göre faiz getirileri değişmektedir. Vadeyle faiz oranları doğru orantılı olabilmektedir. Vadeli mevduat, kaybettirmeyen yatırım ürünlerinden olduğu için riski yoktur. Vade gününde bankanın belirttiği faiz oranı kadar gelir elde edilir. Ancak reel bir getiri elde edilip edilmeyeceği belli değildir, garantisizdir.

Günümüzde faiz getirisi olan fakat yatırımcının dilediği zaman parasını çekme özgürlüğünün tanındığı vadeli hesaplar da bulunmaktadır. Hem devlet bankasında hem de özel bankalarda bu avantajı sağlayan yatırım ürünleri ortaya çıkmıştır. Örneğin Ziraat Bankası'nın Vefalı Hesap adında müşterinin ihtiyacı olduğunda para çekebileceği vadeli mevduat hesabıdır. Özel bankalardan yerli sermayeli olan Yapı Kredi Bankası'nda ise Esnek Vadeli Mevduat isimli birikimleri uzun vadeli değerlendirirken, aynı zamanda vade sonunu beklemeden vadeli mevduatından belirli bir tutarını nakit çekebilme avantajı olan bir hesaptır. Ayrıca bunu yaparken vadeli mevduatınızın kalan kısmı ilk günden itibaren faiz kazanmaya devam eder. Yabancı sermayeli bankalardan olan Finansbank'ta ise Kazandıran Günlük Hesap ile vade bozulmadan nakit ihtiyacınızı karşılanabilmektedir.

**E-Mevduat Hesabı:** Hesap sahibi, ilk olarak şubeden vadesiz hesap açtırdıktan sonra internet bankacılığına giriş yaparak, internet üzerinden açılan vadeli hesap için bankalar internete özel faiz oranları sunmaktadır. Hesabın açılacağı en alt limit tutarı bankaya göre değişkenlik gösterebilir. Yapısal olarak özellikleri bankadan bankaya değişse de ortak benzer özellikleri şunlardır:

- Sadece elektronik bankacılıktan giriş yapanlara yararlandırılmaktadır.
- Bahsedilen bu vadeli e-mevduat hesapları günün istenilen saati açılmaktadır.
- Hesap sahibine açıldığı anki avantajlı E-vadeli faiz oranları sağlamaktadır.
- Hem şubeye gitmeme hem de avantajlı faiz oranlarından yararlanma imkânı sağlar.
- Faiz oranları vadeye göre değişmektedir. Hesap sahibi istediği vadeye göre belirtilen faiz oranından yararlanır.
- Dönem sonunda yani vade günü geldiğinde isteğe bağlı olarak faiz tutarı vadeli ya da vadesiz hesaba aktarılabilir.
- Avantajlı faiz oranları, TL (Türk Lirası), USD (Dolar) ve EUR (Euro) mevduatlarınız için geçerlidir.
- E-Mevduat hesabı açmak için bankalar alt limit belirlemiştir. Belirtilen tutar kadar vadesiz hesapta mevduat varsa hesap açılabilir.

**Döviz Tevdiat Hesabı:** Türkiye'de 1970'li yıllardaki petrol krizi sonrasında ortaya çıkan döviz sorununu çözebilmek amacıyla Döviz Çevrilebilir Mevduat ve Kredi Mektuplu Döviz Tevdiat Hesabı uygulamaları başlamıştır. (Sever, 2012)

Banka sektöründe toplam pasifin %60'ını mevduat oluşturmaktadır ve bankaların en önemli kaynağı da mevduattır. Fakat TL mevduat faiz oranı ve kurdaki beklentiler bazen şahısların döviz tevdiat hesabına yönelmesine neden olur. (Selimner & Kale, 2012)

Döviz tevdiat hesabı yabancı para (döviz) cinsinden açılan vadeli ve vadesiz mevduat hesaplarıdır. Bankalarda açılan döviz tevdiat hesapları vadeli veya vadesiz olabilir.

Açılan döviz tevdiat hesabına para yatırırken, para miktarında kısıtlama bulunmamaktadır ve yurtiçinde ve yurtdışındaki gerçek ve tüzel kişiler adına bu hesap açılabilir. Mevduat hesabı açılırken diğer hesap açılışlarındaki gibi şubeye gerçek kişilerin kimlikle, tüzel kişileri ise şirket bilgileri ve temsili yetkili yöneticilerin bilgileri ile başvurmaları gerekmektedir.

Vadeli Döviz Tevdiat Hesabı, Türk Lirası'na dönüştürülebilir yabancı para cinsinden olması gerekmektedir ve faiz getirisiyle birlikte hesaptan para çekilebilir mevduat hesabıdır. (Döviz Tevdiat, 2019)

### 3.3. Bankanın Müşteri Sayısı

Bankanın müşteri sayısını, bu sisteme dahil olan yani internet bankacılığı şifresi almış tüm kullanıcıların sayısı ile aktif olarak yer alan kullanıcıların sayısını karşılaştırmalı olarak inceleyeceğim. Bu verileri de Türkiye Bankalar Birliği'nden elde etmekteyim. TBB ise bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi ve internet bankacılığı hizmeti veren 27 banka ile mobil bankacılık hizmeti veren 21 banka verisinden oluşmaktadır.

### 3.4. İnternet Müşterisi

İnternet müşterisi olarak dijital bankacılık müşteri sayısını baz alarak karşılaştırma yapacağım.

İnternet müşterisi olarak tüm internet bankacılığı kullananların sayısını TBB'nin en son yayınladığı 2018 Ekim-Aralık verilerine bakarsak toplam aktif bireysel dijital müşteri sayısı 42 milyon 288 bin kişidir. 2017 Ekim- Aralık döneminde yayınlanan verilere baktığımızda ise sayının 33 milyon 374 bin kişidir. Buradaki değişim sayısı 8 milyon 914 bin kişidir ve değişim oranına baktığımızda da %26,70 oranında artış yaşanmıştır. (Banka şube bilgileri, 2019)<sup>2</sup>

2018 Ekim- Aralık dönemi içerisinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında şöyledir;

- 18-25 yaş grubu 9 milyon 570 bin kişi
- 26-35 yaş grubu 13 milyon 329 bin kişi
- 36-55 yaş grubu 16 milyon kişi
- 56-65 yaş grubu 2,5 milyon kişidir.



Şekil 1: 2018 Ekim- Aralık Dönemi İçerisinde Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Sayısı Yaş Aralığı  
Figure 1: The Age Gap Of Active Personal Digital Banking Numbers In October-December Of 2018

Bu tabloda baktığımızda yaş ortalaması arttıkça internet bankacılığı kullanım oranlarının 55 yaşına kadar arttığını görmekteyiz. Bankada hesap açtırma alt sınır olan 18 yaş ile 25 yaş arası 9 milyonu geçmiştir. Fakat 56-65 yaş aralığında ise 2,5 milyon rakamına düştüğünü görmekteyiz. Bu da yine yaşa bağlı olarak orta yaş ve üstünde kullanım oranının çok daha az kullandığını gösterir. 56-65 yaş arasındaki kişilerin teknolojiyi kullanmalarına bağlı olarak da dijital bankacılık oranları düşmektedir.

2017 Ekim- Aralık dönemi içerisinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında;

- 18-25 yaş grubu 7 milyon 542 bin kişi
- 26-35 yaş grubu 11 milyon 117 bin kişi
- 36-55 yaş grubu 12 milyon 273 bin kişi
- 56-65 yaş grubu 1 milyon 692 bin kişidir.

<sup>2</sup> Bu veri TBB tarafından son 2 yıl içinde yayınlanmaya başlanmıştır. Karşılaştırma bu yüzden 2017 ve 2018 yılları arasında yapılmıştır. Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı = Sadece internet bankacılığı kullanan müşteri sayısı + Sadece mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı + Hem internet hem mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı



**Şekil 2:** 2017 Ekim- Aralık Dönemi İçerisinde Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Sayısı Yaş Aralığı  
**Figure 2:** The Age Gap Of Active Personal Digital Banking Numbers In October-December Of 2017

2017 yılını 2018 ile kıyasladığımızda 2018 yılında toplam sayıda artış olmuş fakat yaş aralığına göre baktığımızda 18-25 yaş grubu ve 26-35 yaş grubunda yaklaşık 2 milyon civarında düşüş yaşanmış, geri kalan 36-55 ve 56-65 yaş gruplarında ise artış görülmektedir.

### 3.5. Aktif Müşteriler

Ekim-Aralık 2018 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 11 milyon 258 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı olan toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 18'ini oluşturmaktadır. Kayıtlı olan toplam bireysel müşteri sayısı; son 3 ayda 1 kez login olmuş, en az 1 kez login olmuş ve son 1 yılda en az 1 kez login olmuş sayıyı yansıtmaktadır.

**Tablo 5:** 2018 Temmuz-Aralık İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı  
**Table 5:** The Numbers of Internet Banking Users in July-December of 2018

	Temmuz-Eylül 2018	Ekim-Aralık 2018
<b>Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)</b>		
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	11.334	11.258
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	59.403	61.119
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	21.953	22.203
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>19</b>	<b>18</b>

Ekim-Aralık 2017 dönemi içinde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 11 milyon 856 bin kişidir. Bu miktar kayıtlı olan toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 22'sini oluşturmaktadır.

**Tablo 6:** 2017 Temmuz- Aralık İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı  
**Table 6:** The Numbers Of Internet Banking Users in July-December of 2017

	Temmuz-Eylül 2017	Ekim-Aralık 2017
<b>Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)</b>		
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	11.552	11.856
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	51.922	53.654
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	22.114	21.801
<b>Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)</b>	<b>22</b>	<b>22</b>

### 3.6. Yatırım Ürünleri İşlem Adet Ve Tutarları

Türkiye Bankalar Birliği'nin (TBB) internet bankacılığında belirttiği yatırım ürünlerinin arasında yatırım fonları, döviz işlemleri, vadeli hesaplar, hisse senedi, repo işlemleri, tahvil ve bono, altın, Viop (Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası) vardır.

Bu yatırım ürünlerinin Aralık 2014-Aralık 2018 dönemine ait işlem adedi ve tutarları Tablo 7’de verilmiştir.

**Tablo 7:** 2014-2018 Yılları Arasında İnternet Bankacılığında Yatırım İşlem Hacimleri ve Tutarları  
**Table 7:** Investment Volumes And Values Of İnternet Banking İn Between 2014-2018

YATIRIM İŞLEMLERİ	ARALIK 2014		ARALIK 2015		ARALIK 2016		ARALIK 2017		ARALIK 2018	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Yatırım Fonları	2092	25.993	1941	29.051	1.731	30	1.544	34	1.366	36
Döviz İşlemleri	2519	28.380	3271	43.760	3.247	54	3.047	64	2.996	72
Vadeli hesaplar	850	32.525	934	42.377	1.045	52	911	48	905	50
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	3938	25.590	4146	26.323	4.289	28	6.075	55	6.787	59
Repo İşlemleri	115	5.488	100	4.964	110	6	111	6	97	4
Tahvil ve bono işlemleri	52	657	58	775	38	1	79	2	186	6
Altın	442	2.577	230	1.257	438	4	327	2	414	2
VİOP	749	6.591	132	6.770	213	11	333	38	367	24
Toplam	10757	127801	10812	155277	11.111	186	12427	249	13118	253

**Tablo 8:** 2014-2018 Yılları Arasında Yatırım İşlemlerindeki Büyüme/Artış Oranı  
**Table 8:** The Growth/Increase Rate Of The İnternet Processes İn Between 2014-2018

YATIRIM İŞLEMLERİ	ARALIK 2015	ARALIK 2016	ARALIK 2017	ARALIK 2018
Yatırım Fonları	% 11.76	% 3.26	% 13.33	% 5.88
Döviz İşlemleri	% 54.19	% 23.40	% 18.51	% 12.5
Vadeli hesaplar	% 30.29	% 22.70	- % 7.69	% 4.16
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	% 2.86	% 6.37	% 96.42	% 7.27
Repo İşlemleri	- % 9.54	% 20.87	0	-33,33
Tahvil ve bono işlemleri	% 17.96	% 29.03	% 100	% 200
Altın	-% 51.22	% 218.21	-% 50	0
VİOP	% 2.71	% 62.48	% 245.45	% 36.84

**Tablo 9:** 2014-2018 Yılları Arasında Yatırım İşlemlerinin Hacmi ve Adedinin Toplam İşlemler İçindeki Payı  
**Table 9:** The shares in total value and the numbers of investments in 2014-2018

YATIRIM İŞLEMLERİ	ARALIK 2014		ARALIK 2015		ARALIK 2016		ARALIK 2017		ARALIK 2018	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Yatırım Fonları	19,4%	20,3%	18,0%	18,7%	15,6%	16,1%	12,4%	13,7%	10,4%	14,2%
Döviz İşlemleri	23,4%	22,2%	30,3%	28,2%	29,2%	29,0%	24,5%	25,7%	22,8%	28,5%
Vadeli hesaplar	7,9%	25,4%	8,6%	27,3%	9,4%	28,0%	7,3%	19,3%	6,9%	19,8%
Gerçekleşen hisse senedi işlemleri	36,6%	20,0%	38,3%	17,0%	38,6%	15,1%	48,9%	22,1%	51,7%	23,3%
Repo İşlemleri	1,1%	4,3%	0,9%	3,2%	1,0%	3,2%	0,9%	2,4%	0,7%	1,6%
Tahvil ve bono işlemleri	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,3%	0,5%	0,6%	0,8%	1,4%	2,4%
Altın	4,1%	2,0%	2,1%	0,8%	3,9%	2,2%	2,6%	0,8%	3,2%	0,8%
VİOP	7,0%	5,2%	1,2%	4,4%	1,9%	5,9%	2,7%	15,3%	2,8%	9,5%
Toplam	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Yatırım fonları 2014’ten itibaren yıl bazında işlem hacmi değişimlerine baktığımızda her yıl değişkenlik gösterse de son 5 yıl içerisinde en fazla artışı %13,33 ile 2017’de göstermiştir.2017’de dikkat çeken rakamlardan biri de 2018 yılına oranla işlem adedinin daha az olup piyasadaki işlem hacminin daha yüksek

olmasıdır. Buradan işlem adedi ile hacminin ters orantılı olduğunu, daha az işlemle daha fazla yatırım fonu alındığını görmekteyiz.

Döviz işlemleri son 5 yıl içerisinde sürekli artış göstermiş fakat en büyük artışı %54,19 ile 2015 yılında olmuştur. Son üç yılda döviz işlem hacimlerinde artış gözlemse de değişim oranlarında bir düşüş olduğunu, 2015 yılından itibaren son 4 yıldır döviz işlemlerinin diğer yatırım işlemleri arasında en çok rağbet gören işlem olduğunu görülmektedir. Aynı şekilde yatırım fonlarındaki gibi döviz işlemlerinde de son 4 yıldır işlem adedinin düştükçe, işlem hacminin arttığı görülmektedir. Bu da işlem tutarlarının yüksek olduğunu göstermektedir.

Vadeli hesaplarda 2015-2016 yıllarında işlem hacminde artış görülürken 2017 yılında %7,69 oranında düşüş görülmektedir. Bunu, devamındaki 2018 yılında %4,16 oranında artış göstererek pozitif yönlü değişim yaşanmıştır. 2014 yılından beri döviz işlemlerini hacimsel olarak takip eden vadeli hesapların, son iki yıldır dövizli işlemlerle arasındaki fark açılmıştır.

Hisse senedi işlemleri, sürekli yükselme gösterirken 2017 yılında %96,42 oranla son 4 yılda en yüksek işlem hacmini görmüştür. 2017 yılındaki bu büyük artışla yıl içerisindeki tüm yatırım işlemlerinin arasında 2. sıraya yerleşmiştir.

### 3.7. Finansal İşlem Adet Ve Tutarları

İnternet bankacılığında finansal ürünlerinin arasında para transferleri, ödemeler, yatırım işlemleri, kredi kartı işlemleri, diğer finansal işlemler bulunmaktadır.

**Tablo 10:** 2014-2018 Yılları Arasında İnternet Bankacılığında Finansal İşlem Hacimleri ve Tutarları  
**Table 10:** Financial transaction volumes and values in between 2014-2018

FİNANSAL İŞLEMLER	ARALIK 2014		ARALIK 2015		ARALIK 2016		ARALIK 2017		ARALIK 2018	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para transferleri	63.281	488.705	68534	600081	77	774	71	957	71	1053
Ödemeler	48748	30390	45612	37421	44	43	40	57	37	60
Yatırım işlemleri	10759	127800	10812	155279	11	186	12	249	13	254
Kredi kartı işlemleri	11711	16393	12176	17634	13	19	9	21	9	23
Diğer finansal işlemleri	2890	27374	4124	35961	4	56	3	32	3	32
Toplam	137389	690662	141258	846376	149	1078	137	1317	133	1422

**Tablo 11:** 2014-2018 Yılları Arasında İnternet Bankacılığında Finansal İşlem Hacim Değişim Yüzdeleri  
**Table 11:** The Change Ratios Of Financial Transactions Volumes İn Between 2014-2018

FİNANSAL İŞLEMLERİ	ARALIK 2015	ARALIK 2016	ARALIK 2017	ARALIK 2018
Para transferleri	%22.79	%28.98	%23.64	%10.03
Ödemeler	%23.13	%14.90	%32.55	%5.26
Yatırım işlemleri	%21.50	%19.78	%33.87	%2.00
Kredi kartı işlemleri	%7.57	%7.74	%10.52	%9.52
Diğer finansal işlemleri	%31.36	%55.72	%42.85	0%

**Tablo 12:** 2014-2018 Yılları Arasında Finansal İşlemlerinin Hacmi ve Adedinin Toplam İşlemler İçindeki Payı  
**Table 12:** The Shares Of Total Financial Transaction Volumes And Numbers İn 2014-2018

FİNANSAL İŞLEMLER	ARALIK 2014		ARALIK 2015		ARALIK 2016		ARALIK 2017		ARALIK 2018	
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyon TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para transferleri	46,1%	70,8%	48,5%	70,9%	51,7%	71,8%	52,6%	72,7%	53,4%	74,1%
Ödemeler	35,5%	4,4%	32,3%	4,4%	29,5%	4,0%	29,6%	4,3%	27,8%	4,2%
Yatırım işlemleri	7,8%	18,5%	7,7%	18,3%	7,4%	17,3%	8,9%	18,9%	9,8%	17,9%
Kredi kartı işlemleri	8,5%	2,4%	8,6%	2,1%	8,7%	1,8%	6,7%	1,6%	6,8%	1,6%



Diğer finansal işlemleri	2,1%	4,0%	2,9%	4,2%	2,7%	5,2%	2,2%	2,4%	2,3%	2,3%
Toplam	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Finansal işlemlerde para transferleri yıl içerisinde en çok kullanılan işlem olmuştur. Her yıl giderek artış göstermiştir. Ödemelerin yıl içerisindeki payı aynı kalsa da 2014-2018 yılları arasında ödeme hacmi artış göstermiştir. Ödemeler başlığının içinde fatura ödemesi, vergi ödemesi, kredi ödemesi gibi harcamalar bulunmaktadır. Yılda yıla bu artış, işlem adedi düştüğü halde hacmin artması bireysel giderlerin arttığından kaynaklanmış olabilir. Yatırım işlemleri her yıl adet ve hacim olarak artmış, yıl içinde diğer işlemler arasında da 2. Sırada yer almıştır. Kredi kartı işlemlerinin içerisinde nakit avans ve kart borcu ödeme işlemleri yer almaktadır. Son iki yılda kredi kartı işlemlerinde işlem adedi düşse de hacim olarak arttığı görülmektedir. Yıl içerisindeki kredi kartı işlemlerinin diğer işlemler içinde payı değişmediğini görmekteyiz. Diğer finansal işlemler bir önceki yıla göre 2015'te %55.72'lik artış gösterirken son 2 yılda değişim gözlenmemiştir.

#### 4. İNTERNET BANKACILIĞININ MALİYETE VE İŞLEM SÜRESİNE ETKİLERİ

Teknolojik aygıtların bankacılık sektöründe yaratmış olduğu bu kalıcı değişiklikler nedeniyle bankaların alması gereken bir takım ciddi kararlar söz konusudur. Öncelikle bankalar şube sistemini bağlayan kapsamlı şekilde teknoloji araçlarının kullanılması ve fiziksel bir şubeye sahip olmadan uygulamaya geçecek teknolojik bankacılık (İngiltere'de bulunan Midland Bankası bu şekilde çalışmaktadır) yöntemleri arasında tercih yapmalıdır. Bu tercihi yaptıktan sonra bankanın uygulayacağı stratejiyi saptarken de birtakım konulara dikkat etmesi gerekmektedir. İlk olarak bu tercihte en önemli kistasın müşteri olgusudur. Citibank'ın yöneticilerinden Jack Heilshorn'un ifade ettiği gibi "en iyi planlama müşteriye olabildiğince yaklaşıldığında olur" ve Union Bank Of Switzerland Bank'dan Nikolaus Senn'inde ifade ettiği gibi "bankacılık müşterinin bulunduğu yerde yapılır". Yani bankalar teknolojiyi ne denli verimli kullanırlarsa kullansınlar eğer müşteri ile aralarında farklı bir şeyler yaratamazlarsa başarıları olabilir. Bankacılıkta teknolojiden yararlanılmasının hem çalışanların nitelikleri hem de çalışanların nicelikleri üzerine tesiri söz konusudur. Bu teknolojilerin başarısı, birtakım uygulamalardaki istihdamı azaltırken yeni iş kolları da yaratabilmesindedir. Bu koşullarda, bankacılığın toplum için para alışverişinden daha da öte farklı hizmetler sunan bir sektör haline gelmesi kaçınılmazdır. Ölçek ekonomilerine göre şube sayısındaki artışın marjinal getirisinin belirli bir artıştan sonra azalan bir oranda artış göstermesi doğal bir neticedir. Yeni şube sayısının bulunduğu/bulunacağı nüfus hareketleri ile ilgisi de tartışılmazdır. Yerleşim bölgelerindeki nüfus miktarının şube sayılarına oranı azaldığı oranda bu şubelerin maliyetleri de artacaktır. Düşük vasıflı işçiler, enformasyon teknolojisi gelişip işlerini dönüştürdükçe, işsiz kalma riski en yüksek kesimdir. İşten çıkarmalarla ilgili olarak yeniden eğitim ve yeniden işe sokma prosedürleri, çalışan başka işler ararken yardımcı olma, gönüllü işten çıkma paketleri, danışman hizmetleri ve gönüllü erken emeklilik şemaları gibi önlemler alınabilir. Geleneksel bankacılıkta önemli bir pozisyonu ve göreve sahip olan şube müdürü, giderek işlevsizleşirken veznedarlık, tahsildarlık gibi hizmet türleri de kaybolmaya başlamaktadır. İhtisas bankacılığı, finansal hizmetler, firma bankacılığı gibi yeni çalışma programları ortaya çıkmaktadır. (Aksüt & Muharrem Bakkal, 2006)

##### 4.1. Maliyete Etkileri

Maliyet ögesi, rekabet, enformasyon, halkın beklentileri, yeni hizmet ve ürün anlayışı, bilgisayar teknolojisindeki ilerlemeler ve yeni düzenin sağladığı üretkenlik bankacılık sektörünü teknolojik araçları uygulamaya yönelten esas nedenleri oluşturmaktadır. Finansal yenilik ve çeşitlendirme seviyesi yükseldikçe rekabet ehliyeti ve verimlilik oranı da yükselmektedir. Tüm bu şartlar, bankaların günümüz şartlarında uygulamakta oldukları taktiklerin meydana gelmesine neden olmuştur. Bu da günümüzde; yeni uygulamalarda, pazarlama çalışmalarında, bilhassa da reklamlarda kendini net bir şekilde göstermektedir. (Aksüt & Muharrem Bakkal, 2006)

Bankacılıkta en temel maliyet öğeleri şube, personel, fon transferi başta olarak, kredi değerlendirmeden her çeşit muhasebe işlemine kadar kâğıda dayanan işlemler ve alınan hatalı kararlar neticesinde katlanılan fazladan maliyetler olmak üzere kısaca, girdi maliyetleri, işlem maliyetleri ve alınan risk düzeyi olarak kategorize edilebilir. Teknolojinin günümüze göre daha az etkin ve gelişmemiş olduğu zamanlarda, ticari bankaların müşterilerine erişebilmek için kullandıkları en verimli yöntem; aynı zamanda girdi maliyetlerindeki en önemli öğe şubeleşme olmuştur. Özellikle bütün ülke genelinde, hizmet vermeyi amaç edinen bankaların yükselen şube adetleri de fazlasıyla harcamaları beraberinde getirmiştir. Açılan şubeler normal, güncel ve idari işlemleri yapabilecek çalışanların istihdamı, eğitimi, gereken asgari düzeyde teknik

ve fiziki altyapının meydana getirilmesi, şubenin tanıtımında reklam maliyetleri gibi çeşitli masrafları da ortaya çıkarmaktadır

Şube içi ve şubeler arası uygulanan her tür işlemin kâğıt bazlı yapılması, çoğaltılması, gerçekleştirilen işlemlerin belgelerinin iletilmesi, depolanması ve muhafaza edilmesi, bankacılıkta faiz harici giderleri arttıran başlıca işlem maliyetleri olarak meydana gelmektedir.

Depolanma, iletilme ve çoğaltılma işlemleri hesaba katılmadığında dahi, dünyada yıllık tüketilen kâğıt miktarı 300,000,000 tonun üzerine çıkmıştır bu sebeple her sektörde olduğu gibi bankacılıkta da birçok teknolojik imkanlar ve yenilikler uygulanarak kâğıda dayalı işlem maliyetlerinin düşürülmesi hedeflenmiştir. İnternet bankacılığı da bu hedefe katkı sunan bir işlem sürecidir.

Bankaların risk alışverişi yaptığı hesaba katıldığında, başlıca gelir kaynakları kredilerden sağladıkları faiz ve komisyon gelirleridir. Fakat bankaların kredi değerlendirme işlemlerinde eksik bilgi, değerlendirme kusurları vb. nedenler bankalarda ters seçim maliyetlerini yükseltmektedir. Bu hususta alınacak yanlış kararlar bankaların maliyetlerinde önemli bir yüzdeye sahip olabilmektedir. Bu durum da bankacılıkta yenilikleri takip ederek ve teknolojik ürünler kullanılarak hataların minimize edilmesini mecburi hale getirmektedir. (Altıntaş, 2004)

Bankanın işlem maliyetleri olarak da isimlendirilen tüm bilgi toplama, biriktirme ve bilgiyi işleme maliyetleri, kaynak maliyetleri ve son olarak da alınan risk düzeyinin maliyetleridir. Bankalar, maliyetlerini birçok yollarla düşürmeyi hedeflemektedirler. İçerisinde bulunduğumuz bilgi toplumu döneminde, tüzel kişiler, bu amaca ulaşmak için organizasyonel ve operasyonel bağlamda teknolojiyi kullanma gereksinimi duymaktadır (Takan, 2002)

#### 4.2. İşlem Süresine Etkisi

İnternet bankacılığı, kullanıma sunulduğu tarihten itibaren, bankaların müşterilerine ulaşmasında ve müşterilerin bankaya ulaşmasında büyük bir aracılık rolü üstlenmeye başlamıştır. Bir zamanlar sadece Şube'den çözüm sağlanabilen işlemler artık internet üzerinden yapılabilmektedir. Bu teknolojik ilerleme sayesinde bankalar sürekli yeni şubeler açmak veya çağrı merkezlerini büyütme zorunda kalmadan internet aracılığıyla hizmetlerini verebilmektedir. İnternet bankacılığı sayesinde bankalar giderlerinin büyük kısmını oluşturan “şubeleşme ile büyüme” stratejisini değiştirerek bilgi teknolojilerine yatırımlarını artırmış, internet sitelerini sık sık güncellemeler ile daha kullanışlı ve daha verimli hale getirmektedir. Aynı zamanda internet bankacılığı zamandan ve mekândan bağımsız işlem yapabilmeyi sağlar. Bu sayede bankalar sabah 09:00 akşam 17:00 mesai saatleri çalışan şubelerin işlemleri ile kısıtlı kalmadığı anlamına gelmektedir. İnternet bankacılığı ile müşteriler 7/24 işlem yapabilmektedir. Zamana bağlı olmadığı gibi, şubeye gitme ve sıra bekleme durumları da olmayacağından yine yapılmak istenen işlemin süresini büyük ölçüde kısaltma olanağı sağlanmıştır, öyle ki gerekli bilgilere sahip olduğu takdirde bir havale işlemi internet bankacılığı ile 1 dakika içerisinde yapılabilmektedir.

Bu gibi kolaylıklar ve verimlilik hem hizmet veren bankanın hem de müşterisinin kazancı yönündedir. Kolay erişilebilirlik ve hızlı işlem yapabilme özelliği sayesinde internet bankacılığı yüksek bir ivme ile büyümüş ve hizmet kapsamını arttırmaya da devam etmektedir.

#### 5. SONUÇ

Gelişmiş ülkelerdeki ekonomik refahla birlikte, bireylerin yaşam kalitelerindeki artış ve birikimlerindeki yükselme, bireylerin banka tercihlerinde daha seçici hareket etmelerine sebebiyet vermiştir. Buna göre, bireyler kendileri için daha kolay ve hızlı işlem yapmalarını sağlayan, onlara az zaman harcatan bankacılık işlemlerini sunan bankaları tercih etmeye başlamışlardır. Bununla birlikte, bankalar açısından da teknolojik ilerlemeler, özellikle telekomünikasyon imkanları ile beraber bilgisayar teknolojisinin birleştirilmesi, değişimi ve gelişimi hızlandıran ikinci bir etken olmuştur. Bireylerin ve firmaların taleplerine yetişebilmek, cevap verebilmek ve yoğun rekabet ortamında pazar paylarını artırabilmek veya pozisyonlarını koruyabilmek, ancak bankaların müşterilerine farklı, daha pratik ve kullanımı daha cazip olan ve rakiplerinde bulunmayan hizmetleri sunabilmesi ile mümkündür.

Elektronik bankacılıktan olumlu yönde faydalanılabildiği takdirde, bankacılık işlemleri üst düzey personel ile yürütülebilecek bir danışmanlık merkezi haline gelecektir.

**KAYNAKÇA**

- Akgüç, Ö. (1986). Bankacılıkta Pazarlama, Para ve Sermaye Piyasası. *Bankacılık Dergisi*(89), 154.
- Akkaya, S., Pehlivan, İ., Akgül, A., & Varan, M. (2018). Yeni bir kaos tabanlı rasgele sayı üretici kullanan banka şifrematik cihazı tasarımı ve uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 33(3), 1171-1182.
- Aksüt, U., & Muharrem Bakkal, F. B. (2006). Türk Bankacılık Sisteminde Elektronik Bankacılık Uygulamaları. *İktisadi ve idari bilimler dergisi*, 20(2).
- Aktaş, Z. (1982). *Bankacılıkta Bilgisayar Kullanımının Bugünü ve Geleceği*. Ankara: VB Yayınları.
- Altınok, T., & Ünal, T. (2016). *Finansal Yönetim*. Finans Kulüp Yayınları.
- Altıntaş, H. (2004). bankacılık krizleri, nedenleri ve ekonomik maliyetleri. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve idari bilimler fakültesi dergisi*(22), 36-61.
- Aydın, N., Başar, M., & Coşkun, M. (2010). *Finansal Yönetim*. Detay Yayıncılık.
- Bağrıaçık, A. (2002). Kambiyo Mevzuatı. *Anadolu Üniversitesi Yayın no:1376*.
- Banka şube bilgileri*. (2019, 04 20). TBB: [https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka\\_sube\\_bilgileri.asp](https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka_sube_bilgileri.asp) adresinden alındı
- Benligiray, Y., & Eylül, K. B. (2009). *Banka ve Sigorta Muhasebesi*. İstanbul: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Bireysel Döviz İşlemleri*. (2019, 05 25). Yapı Kredi Bankası: <https://www.yapikredi.com.tr/yatirim-urunleri/doviz-islemleri/?bireysel> adresinden alındı
- Bireysel Yatırım Hizmetleri*. (2019, 03 05). Türkiye Finans: <https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/bireysel/yatirim-hizmetleri/Sayfalar/tfx-target.aspx> adresinden alındı
- Birikim ve Mevduat Ürünleri*. (2019, 04 22). QNB Finansbank: <https://www.qnbfinansbank.com/birikim-ve-mevduat-urunleri> adresinden alındı
- Cebe, B. (2005). *İnternet Şubelerinde Güvenlik*.
- Döviz alarmı otomatik alım satım*. (2019, 02 13). Akbank: <https://www.akbank.com/tr-tr/Akbank-Direkt/Sayfalar/doviz-alarmi-otomatik-alim-satim.aspx> adresinden alındı
- Döviz Tevdiat*. (2019, 14 15). Şekerbank: <https://www.sekerbank.com.tr/yatirimurunleri/mevduathesaplari/diger/doviztevdia> adresinden alındı
- Gaziler, V. (2006). İnternet Bankacılığı ve Kullanımının Etkinliği; Kullanım Etkinliği Eğitim İlişkisini Ortaya Koymaya Yönelik Bir Araştırma. *Yüksek lisans tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Gündoğdu, A. (2016). *FİNANSAL PİYASALAR VE KURUMLAR*. istanbul: Bilim Teknik Yayınevi.
- GÜNDOĞDU, A. (2016). *Küresel Kriz Sonrası Gelişmeler Işığında Bankacılığın Temelleri*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Hazar, A., & Babuşçu, Ş. (2017). *Bankacılığa Giriş - Temel Bankacılık Bilgileri*. Ankara: Akademik Consulting.
- IMF. (2019, 04 10). *Gold reserves of largest gold holding countries worldwide as of the March 2019*. Statista: <https://www.statista.com/statistics/267998/countries-with-the-largest-gold-reserves/> adresinden alındı
- İnternet Bankacılığı Riskleri*. (2009, 03 13). Borsanet: <https://www.borsanet.com/internet-bankaciligi-riskleri/> adresinden alındı
- Işkın, S. A. (2012). *Elektronik Bankacılık Hizmetleri ve Denetimi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Kazandırarak Günlük Hesap*. (2019, 04 02). QNB Finansbank: <https://www.qnbfinansbank.com/kazandiran-gunluk-hesap> adresinden alındı

- Kazaz, M. M. (2002). Türkiye’de Elektronik Bankacılık ve Elektronik Bankacılığın Gelişmesinde Eğitimin Önemi. *Yüksek lisans tezi*. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Keskin, M. (2015). *Uluslararası Bankacılık ve Finans Sistemi*. Astana Yayınları.
- KoçNet A.Ş. (2005). Türkiye İnternet Güvenliği Araştırma Sonuçları. *Rizikometre*.
- Kredili Mevduat Hesabı*. (2019, 04 03). Halkbank: [https://www.halkbank.com.tr/4554-kredili\\_mevduat\\_hesabi](https://www.halkbank.com.tr/4554-kredili_mevduat_hesabi) adresinden alındı
- Mevduat Ürünleri*. (2019, 01 02). HSBC: <https://www.hsbc.com.tr/gunluk-bankacilik/mevduat-urunleri/mevduat-urunlerini-kesfedin> adresinden alındı
- Mevduat Ürünleri*. (2019, 02 15). Denizbank: <https://www.denizbank.com/birikim-yonetimi/mevduat-urunleri/> adresinden alındı
- Mevduat Ürünleri*. (2019, 04 12). Yapı Kredi Bankası: <https://www.yapikredi.com.tr/bireysel-bankacilik/mevduat-urunleri/> adresinden alındı
- Mevduat Ürünleri*. (2019, 02 21). Vakıfbank: <https://www.vakifbank.com.tr/mevduat-urunleri.aspx?pageID=673> adresinden alındı
- MEVDUAT VE KATILIM FONLARININ VADELERİ VE TÜRLERİ HAKKINDA TEBLİĞ. (2007/1).
- Selimner, H., & Kale, S. (2012). *Türk Bankacılık Sektöründe Yabancı Para İşlemleri*. Maliye Finans Yazıları.
- Sever, E. (2012). Türkiye’de Dolarizasyon Süreci ve Dolar Kuru Belirsizliği İlişkisi. *Sosyo Ekonomi Dergisi*, 17.
- Takan, M. (2002). *Bankacılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tevfik, M. (2017). Bankacılıkta Alternatif Dağıtım Kanalları Kullanımı: TBB Üyesi Bankalar Üzerine Bir Analiz. *Kartal Marmara Üniversitesi Social Sciences Research Journal*, 6(1), 22-44.
- Toraman, C. (2002). Bankacılık Sektöründe İnternetin Yeri ve Türk Bankacılık Sistemi Uygulaması. *Kamu-İŞ İş Hukuku ve İktisat Dergisi*(6), s. 1-13.
- Umre ve Hac Ödemeleri*. (2019, 04 15). Türkiye Finans: <https://www.turkiyefinans.com.tr/tr-tr/bireysel/odemeler/Sayfalar/umre-ve-hac-odemeleri.aspx> adresinden alındı
- Uzundağ, Ş. (2013). TÜRKİYE’DE İNTERNET BANKACILIĞININ GELİŞİMİ VE İNTERNET BANKACILIĞINA İLİŞKİN TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI ANALİZİ. *Yüksek Lisans Tezi*, 84. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi.
- Ünlü, U. (2018). İnternet Bankacılığı Sisteminde Tüketicilerin Karşılaşacağı Olası Saldırıları ve Çözüm Önerileri. *Bankacılar Dergisi*(104), 91.
- Vadesiz Altın Hesabı*. (2019, 05 10). TEB: <https://www.teb.com.tr/Vadesiz-altin-hesabi/> adresinden alındı
- Vefalı Hesap*. (2019, 03 22). Ziraatbank: <https://www.ziraatbank.com.tr/tr/bireysel/mevduat/vadeli-hesaplar/vadeli-tl-mevduat-hesapları/vefali-hesap> adresinden alındı
- Yakar, O. (2009). KOBİ’lerin İnternet Bankacılığı Hizmetleri Kullanımını Etkileyen Faktörler. *Yüksek Lisans Tezi*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Yatırım Fonları*. (2019, 02 15). Yapı Kredi Bankası: <https://www.yapikredi.com.tr/yatirim-urunleri/yatirim-fonlari/> adresinden alındı
- Yıldırım, K. (2006). Elektronik Bankacılık, Avrupa Birliği ve Türkiye Elektronik Uygulamaları. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Teorisi Ana Bilim Dalı.