



ISSN: 2146-1961

Akbaş, Ö.F., & Duran, S. (2023). Teknolojik İnovasyonun Katılım Bankacılığına Etkisi: Uygulamalar ve Gelecek Perspektifleri, *International Journal of Eurasia Social Sciences (IJOESS)*, 14(53), 1257-1275.

DOI: <http://dx.doi.org/10.35826/ijoess.3355>

**Makale Türü (ArticleType):** Derleme Makale

## TEKNOLOJİK İNOVASYONUN KATILIM BANKACILIğINA ETKİSİ: UYGULAMALAR VE GELECEK PERSPEKTİFLERİ

**Ömer Faruk AKBAŞ**

Doktora Öğrencisi, İstanbul Medipol Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, [omer\\_3410@hotmail.com](mailto:omer_3410@hotmail.com)

ORCID: 000-0001-9923-0313

**Selman DURAN**

Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Medipol Üniversitesi, İstanbul, Türkiye, [sduran@medipol.edu.tr](mailto:sduran@medipol.edu.tr)

ORCID: 000-0002-2157-5706

Gönderim tarihi: 07.05.2023

Kabul tarihi: 18.08.2023

Yayım tarihi: 01.09.2023

### ÖZ

Bu araştırma, teknolojik gelişmelerin genel endüstri üzerindeki etkilerini ve özellikle bankacılık sektöründe dijital bankacılığın sürekli evrimini derinlemesine incelemektedir. Teknolojik ilerlemenin hızı, tüm sektörleri uyarlanabilirlik ve dönüşüme zorlarken, bu dönüşümün en belirgin olduğu alanlardan biri bankacılık sektörüdür. Bu bağlamdan yola çıkılarak dijital bankacılığın son yıllarda gösterdiği gelişime özel bir vurgu yaparak, bu sektörün süreçleri ve sistemleri üzerinde nasıl ilerleme kaydettiği önemli bir sorunsaldır. Bu kapsamda, Türkiye ve dünya tarihinde bankacılığın evrimi, farklı bankacılık türleri ve yapıları, dijital bankacılığın uygulanış şekilleri incelenmiştir. Bankaların dijital bankacılığa adaptasyon süreci karmaşık olmasının yanında hızlı bir biçimde gerçekleşmelidir. Bu gereklilik, rekabetçi piyasa ortamında bankaların hızlı değişimlere ayak uydurarak diğer finansal kuruluşlarla rekabet edebilme yeteneğine dayanmaktadır. Bu dönemde, bankalar teknolojik altyapılarını geliştirmek, şube hizmetlerini dijital platformlara taşımak ve çağrı merkezi hizmet ve ürün yelpazesini genişletmek gibi çoklu görevleri simultane bir şekilde yerine getirmek zorundadırlar. Bu da dijital bankacılığın katılım bankacılığı üzerindeki potansiyel etkisini, dünya genelinde ve Türkiye'deki katılım bankacılığı uygulamalarını ve bu bankacılık türünün süreçlerinin dijital ortamlara nasıl entegre edilebileceğini ele almaktadır. Ayrıca, teknolojik gelişmeler ve dijital bankacılığın gelişimi ile katılım bankacılığı üzerindeki olası etkiler, dijitalleşmenin sürdürülebilirliği ve denetimi gibi konular Türkiye ve dünya örnekleri üzerinden incelenmiştir. Sonuç olarak bu araştırma, dijital bankacılığın evriminin hem geleneksel hem de katılım bankacılığı üzerinde belirgin bir etkisi olduğunu ve bu dönüşümün hızının, bankaların rekabetçi piyasa koşullarına uyum sağlamaları için kritik olduğunu vurgular. Dijitalleşmenin sürdürülebilirliği ve denetimi, teknolojik yeniliklerle birlikte bankacılık sektörünün geleceğini şekillendirecek önemli faktörler olarak ön plana çıkmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** Dijital bankacılık, katılım bankacılığı, teknolojik inovasyon, adaptasyon süreçleri, bankacılık sektörü.

## TECHNOLOGICAL INNOVATION'S IMPACT ON PARTICIPATION BANKING: APPLICATIONS AND FUTURE PERSPECTIVES

### ABSTRACT

This research delves deeply into the impacts of technological advancements on the broader industry and, specifically, the continuous evolution of digital banking within the banking sector. The pace of technological progress compels all sectors towards adaptability and transformation, with the banking sector being one of the most conspicuous areas of this transformation. In this context, particularly emphasizing the development of digital banking in recent years, how it has progressed on the processes and systems of this sector is a significant concern. Within this scope, the evolution of banking in the history of Turkey and the world, different types of banking, and structures, as well as the ways digital banking is implemented, are examined. The adaptation process of banks to digital banking must be not only complex but also rapid. This necessity is based on the ability of banks to keep pace with swift changes to compete with other financial institutions in a competitive market environment. During this period, banks are obliged to perform multiple tasks simultaneously, such as improving their technological infrastructure, transferring branch services to digital platforms, and expanding the service and product range of call centers. This also addresses the potential impact of digital banking on participation banking, the applications of participation banking worldwide and in Turkey, and how the processes of this type of banking could be integrated into digital environments. Furthermore, potential impacts on participation banking with technological advancements and the development of digital banking, issues such as the sustainability and auditing of digitalization are examined based on examples from Turkey and the world. In conclusion, this research underscores that the evolution of digital banking has a pronounced effect on both traditional and participation banking and that the pace of this transformation is critical for banks to adapt to competitive market conditions. The sustainability and auditing of digitalization emerge as significant factors shaping the future of the banking sector along with technological innovations.

**Keywords:** Digital banking, participation banking, technological innovation, adaptation processes, banking sector.

## GİRİŞ

Bankacılık, kökenleri 19. yüzyıla dayanan ve dünya tarihinde önemli bir yere sahip olan bir sektördür. İnsanların paralarını saklama ihtiyacıyla başlayan bu serüven, zamanla gelişmiş hizmetler ve ürünler sunan sistemlere dönüşmüştür. Osmanlı döneminde, ilk banka 1847 yılında kurulmuştur (Afşar, 2010). 1840 yılında, Osmanlı devletindeki hazine açıklarının artması nedeniyle başka bir para birimine ihtiyaç duyulmuş ve kâğıt para, bütçe açıklarını telafi etmek için kullanılmaya başlanmıştır. Cumhuriyet döneminde ise bankacılık sektöründe ilk gelişmeler ilk on yılda yaşanmıştır. Ziraat Bankası'nın anonim şirket olarak kurulması, Sanayi Maadin Bankası'nın kurulması ve İş Bankası'nın faaliyetlerine başlaması gibi gelişmelere örnek verilebilir.

Dünya çapında yaşanan 2008 ekonomik krizi sonrasında bankacılık ve finans sektöründe hızlı bir gelişme süreci gözlemlenmiştir. Bu süreçte, dijital bankacılık olarak adlandırılan birçok yenilik ve inovasyon ortaya çıkmıştır. Bankaların tercih ettiği ve kullandığı dağıtım kanalları arasında internet ve mobil bankacılık öne çıkmaktadır. Bu yöntemler, şube işlemlerine kıyasla hem işlem kolaylığı hem de maliyet anlamında avantajlar sağlamaktadır. Bankacılık sektörü, şube maliyetlerini azaltmak ve operasyonel süreçleri hızlandırmak amacıyla mobil ve internet bankacılığını daha da ileriye taşımak için dijitalleşme yolunda hızla ilerlemektedir. Teknoloji ve bilgi sistemlerinin gelişmesiyle birlikte, birçok banka inovasyon yöntemlerini kullanarak kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmaktadır (Kazancı, 2013).

Teknolojik ilerlemeler, zaman ve maliyet tasarrufunu, ürün çeşitliliğini, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırma açısından önemli bir faktördür. Bankalar, AR-GE çalışmaları ve diğer alanlarda sürekli olarak işleyişlerini ve faaliyetlerini geliştirmek için çalışmalar yapmaktadır. Dijitalleşmeyle birlikte bilgiye erişim daha hızlı hale gelmektedir. Bu bilginin sistemlere entegre edilmesi, iş süreçlerini hızlandırarak müşterilerin banka ürünlerine ve hizmetlerine daha kolay erişmelerini sağlamaktadır. Bankacılık sektörü, diğer piyasalar gibi dolaylı dağıtım yöntemlerinin gelişmesiyle birlikte müşterilerin şubeyle olan iletişimini azaltmış ve birçok alternatif dağıtım kanalı ortaya çıkmıştır. Şube verimliliğinin hedeflenen düzeylere ulaşamaması, personel ve şube maliyetlerinin yüksek olması nedeniyle alternatif dağıtım kanalları çeşitlenmiş ve yaygınlaşmıştır. Bankacılık sektörü, ürün ve hizmet çeşitliliği konusunda sürekli gelişme kaydedebilmektedir. Başarılı şirketler genellikle müşterilerine sunacakları ürün veya hizmeti üretirken, piyasayı araştırma sürecine öncelik veren şirketlerdir. Bu şirketler, ürün ve hizmetlerini nasıl daha iyi kullanabileceklerini ve müşterilerine nasıl daha iyi sunabileceklerini düşünen şirketlerdir (Keskin, 2018).

Mükemmel bir hizmet veya ürün, müşteriye sadece ucuz olması değil aynı zamanda müşteriye yarar ve değer katması gerekmektedir. Piyasa stratejisi açısından önemli olan, şirketin ne istediği veya ne üretebildiği değil, asıl olarak müşterilerin ne istediğidir. Piyasada belirlenen her fiyat için belirli müşteri grupları bu fiyatları ödemeye razı olabilir. Ancak fiyatların rekabet edebilecek düzeylerde olmasına dikkat etmek gerekmektedir. Küçük ölçekli işletmeler genellikle, fiyat stratejilerini belirlerken bu fiyatlara olağanüstü hizmet ve ürün ayrıntıları ekleyerek daha büyük firmalarla rekabet edebilirler. İslami açıdan değerlendirildiğinde, faiz kavramının yasak olması katılım bankacılığının temel ilkesidir. Katılım bankacılığında, İslami kurallar çerçevesinde bankacılık işlemleri

gerçekleştirilir ve katılım bankaları olarak adlandırılan bankalar faaliyet gösterir. Katılım bankacılığının temelinde İslami iktisat kurallarıyla uyumlu olarak faaliyetler yapılmaktadır. Bu kapsamda, "haram-helal, garermaysir" gibi temel İslami kavramlar yer almaktadır. Katılım bankaları, müşterilerden topladıkları mevduat ve tasarrufları kâr-zarar ortaklığı temelinde değerlendirir. Katılım bankacılığı sistemi, faizsiz finans bankacılığı olarak da adlandırılmaktadır. Katılım bankaları, mevduat ve tasarruf sahiplerinden elde ettikleri fonları kendi bünyelerinde ve iş ortaklıklarında kullanarak kar-zarar ortaklığı şeklinde sunmaktadır (Akıncı, 2016).

Katılım bankaları, faizli bankaların faaliyetlerinin dışındaki tüm bankacılık işlemlerini gerçekleştirir. Sukuk alım satımı, hisse senedi alım satımı ve finansal danışmanlık gibi ürün ve hizmetler sunmanın yanı sıra, müşterilere geleneksel bankacılık yöntemlerinin dışında çözümler sunarlar. Faizli bankalarla karşılaştırıldığında, katılım bankalarının fon kullanma yöntemleri farklılık gösterir. Katılım bankaları, piyasada yer alan ve fon talep eden tarafları karşı karşıya getirerek nakdi finansman sağlamadan fon kullanımını gerçekleştirir. Genel olarak katılım bankacılığını tanımlarsak, müşterilere ve tasarruf sahiplerine faizsiz finansman sağlayan kâr-zarar ortaklığı temelinde faaliyet gösteren bir bankacılık şekli olarak tanımlayabiliriz. Katılım bankacılığı, mevduat ve tasarruf sahiplerine, anlaştıkları vadelerde kâr veya zarara göre pay sahipliği sunar. Türkiye'de, özel sermayeli katılım bankaları ve kamu sermayeli katılım bankaları olmak üzere iki tür katılım bankası bulunmaktadır. Kamu sermayeli katılım bankaları, özellikle yastık altı birikimlerin ekonomiye katılması amacıyla kurulmuştur. Bu çalışmanın amacı, Türkiye'deki bankacılık sektörünün tarihsel evrimini ve bu süreçte etkili olan faktörleri analiz etmektir. Osmanlı döneminden günümüze Türkiye'deki bankacılığın gelişimini ve şekillenmesini incelerken, dijitalleşme ve İslami bankacılığın bankacılık sektörü üzerindeki etkisini ayrıntılı bir şekilde ele almaktadır.

Bu çalışma, Türkiye'nin bankacılık sektörünü daha iyi anlamamızı sağlamanın yanı sıra, sektörün mevcut durumunu ve gelecekteki potansiyelini daha iyi değerlendirmemize yardımcı olur. Dijital bankacılık ve İslami bankacılık gibi yenilikçi yaklaşımların Türkiye'deki bankacılık sektörü üzerindeki etkilerinin incelenmesi, sektörün gelecekteki yönünü belirlemek ve uygun stratejiler ve politikalar geliştirmek açısından önemlidir. Bu analiz, sektörün gelecekte nasıl gelişebileceği konusunda önemli fikirler sunabilir ve Türkiye'deki finansal hizmetler sektörünün büyümesini ve inovasyonunu teşvik etme potansiyeline sahiptir. Bu nedenle, bu çalışma Türkiye'nin bankacılık sektöründeki büyük dönüşüm ve gelişmeleri anlamak için değerli bir kaynak sunmaktadır.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### *Banka kavramı, türleri ve sistematik gelişimi*

Finans sektöründeki bankalar, 21. yüzyılda ekonomik sistemin ayrılmaz bir parçası haline gelmiş önemli kuruluşlardır. Banka kelimesinin tarihine ve kökenine bakıldığında, dünya genelinde benzerlikler olduğu görülmektedir. Kökeni "banco" kelimesinden gelmektedir ve zamanla "banka" olarak değiştirilmiştir. İtalyanca'da "banka" kelimesi, tezgah veya masa anlamına gelmektedir. Dünyanın ilk bankerleri olarak kabul edilen Lombardiyah Yahudileri, bankacılık işlerini pazarlarda bulunan "banco"ların üzerinde yaparlardı. Genel anlamda banka, piyasa arz ve talebinin karşılaştığı bir ortamdır.

Osmanlı döneminde ilk banka, 1847 yılında kurulmuştur. 1840 yılında, Osmanlı devletindeki hazine açıklarının artması nedeniyle başka bir para birimine ihtiyaç duyulmuş ve kâğıt para, bütçe açıklarının telafi edilmesi amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. İlk çıkan kâğıt para, Osmanlı döneminde "kaime" adı verilmiştir. Kâğıt paranın çıkmasıyla birlikte Osmanlı'daki bütçe farklılıklarından dolayı talep artmıştır. Ancak belli bir süre sonra kâimenin değeri yabancı para karşısında düşmüş ve devlet, bu düşüşü azaltmak veya tamamen sonlandırmak amacıyla farklı para politikaları araştırmaya başlamıştır. Dönemin önde gelen finansçılarında Galata bankerleri Fransız J. Alleon ve İtalyan Teodor Baltazzi, Osmanlı'nın para birimini korumak için dış ticaret işlemlerinde sabit döviz kuru politikasını oluşturmaya çalışmışlardır. Bu anlaşma belirli bir süre devam etmiş olsa da uzun vadeli bir çözüm olmadığı için bankerlerin talebiyle banka kurma fikri ortaya çıkmıştır. Bunun üzerine Osmanlı'da ilk banka olan İstanbul Bankası kurulmuştur (Afşar, 2010).

Cumhuriyet döneminde ise gelişmeler ilk on yılda gerçekleşmiştir. Ziraat Bankası'nın anonim ortaklık kurması, Sanayi Maadin Bankası'nın kurulması ve İş Bankası'nın faaliyetlerine başlaması gibi gelişmeler bu dönemde yaşanmıştır. Cumhuriyet döneminde bankacılık sektöründe göze çarpan önemli faktörlerden biri, birçok yerel bankanın kurulmasıdır. Bu yerel bankaların temel amacı, o bölgede yaşayan tüccarları finanse etmektir. Ayrıca Cumhuriyet döneminde özel kanunlarla kurulan devlet bankaları da şunlardır: Sümerbank (İller Bankası), Etibank, Halk Bankası ve Deniz Bank (Afşar, 2010).

1944 ile 1980 dönemi arasında bankacılık sektöründe genel olarak özel girişimleri desteklemek amacıyla uygulamalar yapılmıştır. Devletin izlediği genişletici para politikasının nedeni, tüccar ve köylünün hızla artan nakit ihtiyacını karşılamaktır. Bu genişletici para politikası amacıyla yapılan uygulamalar meyvelerini vermiş ve nakit ihtiyacı olan tüccar ve köylüler, özellikle yerel bankalara kolaylıkla başvurmuştur (Pehlivan, 2016). 1980 sonrasında ise bankacılık sektöründe piyasa koşullarının getirdiği etkilerle farklı uygulamalar görülmüştür. Özellikle yüksek faiz oranları sonrasında insanlar paralarını bankalara yatırmış ve birçok birey zenginleşmiştir. 1990 yılından sonra banka sayısı çift haneli rakamlara ulaşmıştır. Sümerbank'ın kapanması ve özelleştirmenin artmasıyla birlikte bankalara olan güven bir miktar azalmış ve sayılı güvenilir bankalar tercih edilmeye başlanmıştır. Ayrıca döviz borcu fazla olan bankaların faaliyetleri sınırlandırılmıştır. Dönem sonunda alınan kararlardan en önemlisi, faaliyet gösteren bankaların nakdi ve gayri nakdi kredilerinin öz kaynaklarının 20 katını aşmamasıyla ilgili kanunların çıkarılması ve uygulanması olmuştur (Afşar, 2010).

### ***Ekonomik faaliyetlerine göre bankalar***

Ekonomik faaliyetlerine göre bankalar aşağıda kısaca ele alınmıştır:

Ticaret bankaları finans içerisinde önemli bir yer almaktadır. Kısa vadeli mevduatları toplamak sureti ile ticareti ve üretim sürecini finanse etmek için nakdi para yatırırlar. Ticaret bankaları birçok farklı kesimden mevduat toplamak suretiyle belli bir maddi kaynağa sahip olurlar. Bu sahip oldukları kaynaklardan elde ettikleri paraları kredi veya ekonomik işlemlerde kullanarak piyasa da nakdi ve kaydi para ortaya çıkaran kurumlardır. Bankalara yatırılan paraların karşılık oranları çıkarıldıktan sonra geriye kalan kısmın bir daha kredi olarak tahsis edilmesi

kaydi para olarak adlandırılmaktadır. Ticari bankalar belli bir sistem üzerinden müşterilerine kısa vadeli krediler vermektedirler ve bu verdikleri kredileri de toplamış oldukları krediler ile finanse etmektedirler. Bu durum göz önüne alındığında ticari bankalar kredi alım-satımı gerçekleştiren kurumlardır. En çok faaliyet gösteren banka türlerini başında gelmektedirler (Yılmaz, 2007).

Ekonomik anlamda ileri seviyede olan ülkeler sermaye piyasalarının da gelişmiş olmasından dolayı o ülkedeki yatırım bankaları, kullanımda olmayan fonları olan kurumsal yatırımcılara, değerlerini menkul kıymet ticareti ile değerlendirebilmeleri için danışmanlık ve aracılık hizmetleri sunan, işletmelere doğrudan kredi imkânı sunmayan ancak bu şirketlerin orta ve uzun vadede ticari faaliyetlerini karşılayabilmek için fon vs mevduat gereksinimlerini karşılayan finans kurumlarıdır. Ticari bankacılık yapmayan yatırım bankaları, birçok zaman mevduat kabul etmeyen ve kalkınma bankacılığı görevlerinin dışarısında yer alan bölgelerde faaliyet gösteren bankacılık sistemi olarak da bilinmektedir (Akıncı, 2016).

Eksiklik bulunan yatırım sermayesini arttırmak ve finansal anlamda pozitif çıktı gerçekleştirebilmek için faaliyet gösteren bankalara kalkınma bankaları denilmektedir. Genellikle gelişmekte olan ülkelerde, sermaye yetersizliği mevcut olduğu için çok daha fazla kullanılmaktadır. Nakdi mevduat toplama yetkileri bulunmayan kalkınma bankaları genellikle devletin bizzat kendisi tarafından veyahutta uluslararası kuruluşlar tarafından piyasaya sürülen fonlar, tahvil senetleri ile fon akışı sağlanmaktadır (Akıncı, 2016).

Mevduat bankaları kendi bünyelerinde mevduat alabilmek ve müşterilerine kredi kullandırmak için faaliyet gösteren kuruluşlardır. Aynı zamanda yurt dışında yerleşik olan bu kurumların Türkiye’de şube açmaları da mümkündür. Mevduat toplayabilmesi için bu finans kuruluşlarının izin alması gerekmektedir. Mevduat bankalarının genel anlamda önceliği hızla mevduat toplayıp bu mevduatlarını piyasaya kredi şeklinde sunabilmektir. Kredinin yanında birçok farklı ürünüde piyasaya, müşterilerine sunabilmektedir (Akıncı, 2016).

#### ***Dijital bankacılık uygulamaları ve alternatif dağıtım kanalları***

İlerleyen ve gelişen teknoloji, yükselen bilgi teknolojileri tüm piyasalarda etkin bir rol aldığı gibi bankacılığın gelişmesini de etkilemiştir. Rekabete oranlı bir şekilde ilerleme ve değişimler göstermesiyle birlikte istikrarlı bir yükseliş gösteren bankacılık, finansal anlamda değişimlerin olması artık bir mecburiyet olmuştur. Dünya çapında yaşanan 2008 ekonomik krizi sonrasında bankacılık ve finans sektöründe daha hızlı ilerleyen bir gelişme süreci görülmüştür. Bu ilerleme ve gelişme sürecini izleyen, yenilik ve inovasyonlar ile devam eden bu süreç ile ortaya çıkan neticeler dijital bankacılık olarak tanımlanabilmektedir. Finansal hizmet ve değerlerinin hızlı, kolay bir şekilde aktarılması maksadıyla ekonomi ve dijitalleşmenin birlikte olmasıyla finansal teknoloji (FINTECH) kavramı oluşmuştur. Gelişmiş teknolojiler ile gerçekleştirilen finansal ürün ve hizmetlerin toplamına finansal teknoloji denilebilmektedir. Finans teknolojilerindeki ilerlemeler; bankalardaki organizasyonel şemaların çeşitlenmesine, finans kuruluşlarındaki bilgi akış metotlarının düzenlenmesine, aktifliğin sağlanmasına, sehven de olsa tekrar eden işlemlere müsaade edilememesine, işlem tutarlarının maliyetlerinin azalması gibi birçok faktöre neden olmaktadır. Bunlarla birlikte bankalara globalleşme imkânı da sağlayıp uluslararası bir seviyeye

çıkımlarına da katkı sağlamaktadır. Bu ilerleme ve değişimler neticesinde müşteri memnuniyeti gibi etkileri hep pozitif anlamda yukarda tutmakta, bankaların elinde bulunmaktadır (Ali, 2018).

Finans ve bankacılık sektöründe para kadar hatta paradan daha önemli bir etmen vardır buda bilgidir. Bilgi, bankacılık ve para kadar çok kullanılan bir öğedir. İşte tam bu sebeple para ile bilginin doğru zamanda doğru verimlilikte birlikte kullanılabilmesi hayati önem taşır. Teknolojik ilerleme ve değişimler; zaman ve maliyet tasarrufunun gerçekleşmesini, ürün çeşitlerinin artırılması, hizmet kalitesini artırılması ve müşteri memnuniyetinin daha yüksek seviyelere çıkarılmasında önemli bir faktör olmaktadır. Banka işleyiş ve faaliyetlerini geliştirmesi içinde ARGE çalışmaları başta olmak üzere birçok alanda çalışmalar devam etmektedir. Dijitalleşme ile birlikte bilgi ulaşılabilirliği daha çabuk hale gelmektedir. Elde edilen bu bilginin sistemlere entegre edilmesi iş akış sürelerini kısaltmakta yer, zaman ve mekân gibi faktörlerin etkinliğini sonlandırarak banka müşterilerini kullanabileceği ürün ve hizmetlere daha kolay ulaşabilmelerini sağlamaktadır. Finans kuruluşlarında risk takip, iç kontrol ve teftiş birimleri banka teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte daha sağlıklı ve verimli denetleme süreçleri gerçekleştirmektedir. Bu süreçlerde yeni sistematik yöntemlerin geliştirilmesini ve uygulanmasını sağlamaktadır. Bu hızlı gelişen ve değişen rekabetçi ortamda bankalar artık birbiri ile ilgi sadece ürün ve hizmet olarak değil bilgi teknolojilerinin karşılaştırılması noktasında bile rekabet halindedir. Oluşan rekabetçi ortam her gün daha iyi hizmet ve ürün gelişimi noktasında çıktılar vermektedir. Bilgi teknolojilerinin değişimine yeterince odaklanamayan veya bu gelişmeler ışığında müşterilerine özelleştirilmiş ürün ve hizmet üretemeyen bankalar ayakta kalmakta zorlanacak ve rekabet yarışında geride kalacaktır (Kotler, 2000).

### ***Dijital bankacılık uygulamaları***

Küresel anlamda dijital bankacılığın değişim ve gelişimi bütün ülkelerin yer aldığı bir süreçtir. Bankalar ve finans kuruluşları içinse kullanımda olmayan eskimiş yöntemlerin kullanılmaması veya güncellemelere tabi tutulması, zaman kavramının daha da önemli hale gelmesiyle birlikte müşterinin daha az şubeye gelme olanağının sağlanması, sözleşmelerin ve evrakların mobil bankacılığı veya internet bankacılığı aracılığı ile online imzalanması ile kâğıt, boya tasarrufunun sağlanması da pozitif katkılardandır. Dijital değişim kağıtsız bankacılık modeline geçiş süreci ile birlikte müşterilere yenilikçi ürün ve hizmetler ortaya koyarak müşteri memnuniyetini üst seviyelere taşımaktadır. Dijital gelişimlerdeki metot öncelikle, müşteriler için hazırda var olan teknolojiye entegre yeni ve kullanışlı hizmetler sunmaktadır. Bu sebeple dijital gelişim; mobil bankacılık, internet bankacılığı, e-cüzdan çeşitleri, yatırım ve katılım finansal araçları, sosyal medya siteleri ile bu gelişimin en çok tercih edilen ve kullanılan yöntemleri olmuştur. Video konferans sistemi, XTM görüntülü görüşme, mobil bankacılık dijital hesap açılış hizmetleri, internet sitesi ve sosyal medya araçları ile yapılan dijital hizmetler müşterilerin kolaylıkla bir araya gelebildikleri bu yöntemler neticesinde kendi aralarında sözleşmeler düzenleyebildikleri, kendi aralarında birbirlerini borçlandırabildikleri ve alacaklandırdıkları sistemler mevcut olsa da ülkelerin yasal düzenlemeleri ve mevzuatları gereği çoğu ülkede işlerlik kazanmamıştır. Tabi bu durumda bizlere göstermektedir ki dijital anlamda ülkelerin gelişiminde ilerleyebileceği daha çok mesafe vardır (Kotler, 2000).

Avrupa ülkelerinden Almanya'da N26 uygulaması olarak adlandırılan müşterilerin bankaya gitmeden hesap açabilecekleri sistem olarak kayıtlara geçmiştir. Günümüzde de ülkemizde yasal düzenlemeler ve mevzuatlar düzenlenmiş olup bu sisteme geçilmiştir. Fidor Bank uygulaması olarak adlandırılan sistemde sosyal medya araçlarına bağlanmış ve bankaya fiziken gidilmeden finans işlemlerinin gerçekleştirilmesini imkân tanımaktadır. Tahmin edilmektedir ki ilerleyen yıllarda Türkiye'de bu sistemi yürürlüğe koyacaktır.

Avrupa haricinde özellikle 21.yy. başlarında ABD'de bankacılık sektörü gelişmeye başlamıştır. Bu gelişimin ana etkenleri ise Amerika Birleşik Devlet'i uluslararası markalarda lider olma yolunda ilerlemektedir ve bu süreç onları bankacılık sektöründe de bir üst seviyeye taşımaktadır. Bir başka liderlik göstergesi özellikle Amerikan bankalarının dünyada uluslararası bankaların takas sisteminde aracı banka olması ve valörlü işlemlerde ana banka özelliğini kullanmakta olmasıdır (Karave, 1994).

### ***Dijital bankacılık örnekleri***

Enpara; 2012 yılında QNB Finansbank bünyesinde faaliyete başlayan, bütün ürün ve hizmetleri dijital bankacılık kanalları aracılığıyla müşterilerine sunan Türkiye'nin ilk şubesiz bankacılık anlayışını ortaya çıkaran sistemdir. Dijital bankacılığın avantajlarını müşterilerine tam anlamıyla sunan enpara, maliyetlerini düşürmenin getirdiği pozitif etkilerini müşterilerine şu şekilde sunmuştur (Karave, 1994).

Eft ve havale işlemlerinin ücretsiz olması, kredi kartı aidatının olmaması ve yüksek faiz oranları gibi çıktılardır. Organizasyon yapısında yapılan değişikliklerle birlikte müşterilerin yapmış olduğu işlemlerde bizzat müşteri ziyaretlerinde bulunarak gerçekleştirmek suretiyle dijital sistemde kalan eksiklikleri giderebilmişlerdir. Tabi normal şube maliyetlerine göre çok daha az maliyetler ile süreç ilerlemiştir. Bunun yanında çağrı merkezi aracılığıyla birlikte sistem performansı en üst seviyeye taşınmıştır ve müşteri memnuniyeti odaklı bir çalışma sistemi geliştirilmiş ve sürdürülebilir bir hale getirilmiştir (Çetin, 2014). Garanti-Garanti One ise Finansbank'ın hemen ardından 2013 yılında faaliyete başlayan mobil bankacılığın ana temada yer aldığı bir sistemi geliştirmiştir. Garanti Bankasının her müşterinin yanında olabilmek şiarıyla başlattığı bu sistem o dönemde o kadar rağbet görmüştür ki faaliyete başladığı yıl 150.000 'den fazla uygulama indirilme rakamına ulaşmışlardır. Bu ivme ilerleyen yıllarda da hiç hız kesmeden devam etmiştir ve program indirme sayısı beş yüz binlere çıkmıştır toplam da 300 bin kişiyi bünyesine katmıştır. 2016 yılında ise Garanti One uygulamasını piyasaya sunmuştur. Bu uygulamada ise hedef kitle 18-25 yaş aralığında ki genç kuşak olmuştur. Genç kuşağa ise normalde banka sistemlerinde olmayan ya da sadece mevduat ve özel müşterilerine sundukları imkanlardan yararlanma fırsatı sunmuşlardır. Bunlar EFT, havale ücretlerinin kaldırılması, kredi kartı aidatının olmaması gibi imkanlardır (Karave, 1994).

Nuvo; Yapı Kredi tarafından piyasaya sürülen Garanti one formatında genel olarak genç kuşağa hitap eden, çalışan gençlere ve üniversite öğrencilerini banka ile tanıştırma amacı ile yapılan dijital bir sistemdir. Nuvo sisteminde dijital mobil uygulama ve internet sitesi üzerinden işlemler gerçekleştirilirken uygulamalar ve sistemde olabildiğince basit bir uygulama tarzını benimsemişlerdir. Nuvoda 2015 yılı itibariyle müşterilerini bir



hayli arttırmış ve %126 oranında arttırarak büyük başarılar imza atmışlardır. Dijital Deniz ise 2014 yılı itibariyle Paran ayağına gelsin projesiyle faaliyete geçen ancak sadece internet bankacılığı sunarak müşterilerine şubeye gitmeden ürün ve hizmetlerini sunma fırsatı sunmuştur. Cepteteb ile Türkiye Ekonomi Bankasında mobil ve internet bankacılık platformları ile müşterilerine hizmet sunmaya başlamıştır.

Senin Bankan ise şu ana kadar yapılan en farklı projelerden bir tanesidir çünkü Senin Bankan Kuveyttürk Katılım Bankası tarafından faizsiz bankacılık hizmetleri sunan bir sistemdir. Senin Bankan projesi hem mobil uygulama hem de internet bankacılığı olarak faaliyette bulunmaktadır. Senin Bankan sisteminde EFT, havale işlemler ücretsiz, kredi kartı başvuruları mobil üzerinden yapılabilmektedir ve aidatları bulunmamaktadır. Aynı zamanda finansman başvuruları da mobil üzerinden yapılabilmektedir. Senin Bankası uygulaması ile Bireysel Emeklilik Sistemi, araç sigorta ve kaskosu, hayat sigortası gibi ürün ve hizmetlerde mobil ve internet bankacılığı sistemi ile yapılabilmektedir. Döviz, altın alım satımlarında özel kur sağlama imkanlarında bulunan Senin Bankacılık müşterilerine kendini özel hissettirmekte büyük bir yol kat etmiştir. Bir diğer özelliği ise Kuveyttürk kredi ve debit kartları ile diğer banka ATM'lerin de belli bir limite kadar komisyon kesilmeden para yatırma ve çekim işlemleri gerçekleştirilebilmektedir (Çözen, 2011).

## KATILIM BANKACILIĞI MODELİNDE DİJİTAL PAZARLAMA ETKİNLİĞİNİN ÖLÇÜMÜ

### *Katılım bankacılığında dijital pazarlamanın etkisi*

İslami açıdan değerlendirme yapıldığında riba kavramı ile anlatılan faizin yasak olması katılım bankacılığının temel ilkesidir. Katılım bankacılığında İslami kurallar içerisinde bankacılık işlemlerinin uygulanması neticesinde katılım bankacılığı kavramı ortaya çıkmıştır. Katılım bankacılığının temelinde İslami iktisat kuralları baz alındığında "haram- helal, garer-maysir" gibi temel İslami kavramlar yer almaktadır. İlk olarak katılım bankacılığının ortaya çıkışında İslami bankacılık amacı ile yatırımlar gerçekleştirilmiştir (Kotler, 2000). İktisadi ve İslami yöntemlerin kullanılarak bankacılık sistemine uygun bankalar Türkiye'de katılım bankaları olarak faaliyetlerini devam ettirmektedir. İslami banka, faizsiz bankacılık sektörü, faizsiz ekonomi gibi isimlerle anılan finans kuruluşları 2005 yılında çıkarılan kanunla katılım bankası olarak adlandırılmıştır. İslami temeller üzerine kurulan katılım bankalarının en önemli gayesi İslam hukukuna göre insanların tasarruflarını değerlendirebilmek, yatırımlarını gerçekleştirebilmek için müşterilerinden mevduat toplama ve finans sağlama işlemleri ile ekonomiye etki etmektir. Mevduat ve tasarruf sahipleri birikimlerini kâr-zarar ortaklığı içerisinde katılım bankalarında tutmaktadırlar. Katılım bankacılığı sistemi ile kurulan bankacılık temelde faizsiz finans bankacılığı ismi ile anılmaktadır. Finans sektörüne yeni bir soluk getiren katılım bankacılığında dini değer hassasiyeti, İslam'ın gereklilikleri üzerine faaliyetler yapılmaktadır. Katılım bankacılığı müşterilerden elde edilen fonları değerlendirmeye, bu getirilen fonları kendi bünyesinde işleterek yatırım sahiplerine kâr-zarar ortaklığı olarak sunmaktadır (Lee, 2004).

Faizsiz bankacılık, İslami bankacılık ve helal bankacılık olarak adlandırılan kuruluşlar 2005 yılında çıkarılan kanun ile dönüşüm süreçleri tamamlanmış ve katılım bankası olarak literatürde yer almıştır. Bu 2005 yılında çıkarılan kanunun üçüncü maddesinde katılım bankaları özel, cari, katılma hesaplarıyla müşterilerinden mevduatlarını

toplamak ve bu elde edilen mevduatlarla tekrar müşterilere kredi sağlayabilmek için çalışmalar yapmaktadır. 2005 yılında çıkarılan kanun ile katılım bankacılığı adını alan özel finans kuruluşları müşterilerin âtil duran mevduatlarını değerlendirmek suretiyle İslami değerler göz önünde bulundurularak işlem yapmaya başlamıştır. Katılım bankacılığının isminin bu şekilde olması piyasaya sürülen fonların kâr-zarar ortaklığı iş birliği ile yapılmasından gelmektedir. Faizle işlem yapan bankaların faaliyetleri haricinde katılım bankaları faizle gerçekleştirilen işlemlerin dışındaki bütün bankacılık işlemlerini gerçekleştirmektedir. Katılım bankalarında müşterilerine ve mevduat sahiplerine geleneksel bankacılık yöntemlerinin dışında sukuk alım satımı, hisse senedi alım satımı ve finansal danışmanlık gibi ürün ve hizmetler sunmaktadır. Faizli bankalar ile katılım bankalarının fon kullanma yöntemleri farklılık göstermektedir. Ekonomi içerisinde yer alan piyasa ve sistemlerde faaliyet gösteren ve müşterilerin tasarruflarını, mevduatlarını İslami kurallar çerçevesinde değerlendirmeyi hedefleyen kuruluşlardır katılım bankaları. Katılım bankaları faizsiz bankacılık ilkelerine uyarak müşterilerinden elde ettikleri mevduat ve tasarrufları kendi bünyelerinde ve iş ortaklıklarında değerlendirirler. İşte tam bu sebeple mevduat ve tasarruf sahipleri paralarını değerlendirirken değerlendirme öncesinde kesin bir karar alamamaktadır. Piyasaya fon arz eden ve fon talep eden piyasa oyuncularını karşı karşıya getirmek suretiyle nakdi bir finansman sağlamadan fon kullanımını gerçekleştiren bankalara katılım bankası denilmektedir (Eroğlu, 2004). Genel olarak katılım bankacılığının tanımını bir bütün olarak tanımlarsak, faizsiz bankacılık yöntemlerinin kullanılarak müşterilerine ve tasarruf sahiplerine kar-zarar ortaklığı içerisinde finansman sağlayan bankacılıktır. Katılım bankacılığında mevduat ve tasarruf sahipleri banka ile anlaştıkları vade itibari ile kar veya zarara göre pay sahibi olurlar (Albaraka, 2017) İlk başta yaptığımız tanımındaki katılım kelimesi yani ortaklık olgusu müşterilerin mevduatlarını ve tasarruflarını faiz kavramı yer almadan katılım bankalarına yatırmaları suretiyle başlamaktadır. Katılım bankalarının diğer bankalardan yaptığı işlemlerin faizli olanları haricinde bütün işlemleri gerçekleştirebilmektedir. Bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilirken ortaya çıkan kar veya zarar durumlarını katılım bankacılığı uygulamalarına uygun olarak ilerlemektedir. Katılım bankaları uluslararası piyasalarda faaliyet gösterdiği gibi Türkiye ve Orta Asya'da da faaliyetine devam etmektedir. Katılım bankaları bankacılık sektörü içerisinde kıyı bankacılığı, yatırım bankaları, ticari bankalar, mevduat bankaları gibi bir sınıflandırmada yer almaktadır. Bu sınıflandırma da yer alırken temel ilkesi faizsizlik üzerine işlemleri gerçekleştirmesidir. Müşterilerinden topladıkları mevduat ve tasarrufları değerlendirmek suretiyle ülke ekonomisine ve reel piyasaya sunmaktadır. Katılım bankaları piyasada âtil olarak duran mevduat ve tasarrufları bankacılık sektöründeki en önemli unsurlardan biri olan risk faktörünün değerlendirilerek işleme alınmasıyla uluslararası veya ulusal ekonomide ithalat, ihracat, istihdam, yatırım ve üretim alanında faaliyet göstererek işlem gerçekleştirilir (Pehlivan, 2016).

Bankacılık sektöründe yer alan katılım bankalarının geleneksel veya bir başka anlatımla konvansiyonel bankalarla kıyaslandığında temelinde fikir farklılığı söz konusudur. Bu fikir farklılığı ya da bir felsefe olarak adlandırsak konvansiyonel bankalarda yer alan sadece kar ortaklığı kavramı katılım bankacılığında ise yerini kar ve zarar ortaklığına bırakmıştır. Bankacılık sektöründe gerçekleştirilen işlemlerin tamamında bu bahsettiğimiz kar ve zarar ortaklığı katılım bankacılığının temel amacıdır. İşlem üzerinde konuşacak olursak bütün faaliyetlerde bu düşünce baz alınmıştır. İslam dinine göre faizin haram olması ve her türlü koşulda yasaklanması

ve bu kararların katılım bankacılığı üzerinde etki etmesi konvansiyonel bankalardan ayıran en önemli unsurdur (Keskin, 2018). Özellikle son yıllarda İslam ekonomisi faaliyetlerini bünyesinde barındıran katılım bankacılığı 1950'li yıllara dayanmaktadır. Uzun yıllardır devam eden katılım bankacılığının yapılanma ve faaliyetleri İslam dinine dayanmaktadır. Daha önce de belirtildiği üzere katılım bankacılığının diğer bankalardan ayıran çok büyük bir işlem farklılığı yoktur. Sadece yapılan işlem ve faaliyetlerde faiz unsurunun yer alıp almadığı, islami kaidelerin esas alınıp alınmadığı konuları üzerine dikkatle durulmuştur. Özellikle 2005 yılında çıkarılan kanun ile katılım bankacılığı ismini alan finansal sektörde hızlı bir şekilde büyüyen bankalar uluslararası ekonomilerde piyasanın finanse edilmesi ve yatırımların artırılması amacıyla faaliyet göstermektedir (Bayoğlu, 2010).

İslam dinine göre faizin haram olmasının sonucunda oluşabilecek bütün sorunların giderilmesine yönelik emek ve helal kazanç için çözümler bulunmaktadır. İnsanların helal kazanç ve eşitlik şartları katılım bankalarının genel prensiplerini oluşturmaktadır. İşte tam olarak bu sebeplerden dolayı katılım bankalarının temel prensibi olan islami finans modelinde İslam dininin esasları yer almaktadır. Katılım bankalarının içerisinde yer alan bu felsefi ve insani etmenler katılım bankacılığı işlemlerine yön vermektedir (Kamakodi, 2017).

#### ***Katılım bankacılığında dijital pazarlamanın etkisi***

### **KATILIM BANKACILIĞINDA DİJİTAL PAZARLAMANNIN TÜRKİYE ÖRNEKLERİ**

#### ***Kamu sermayeli katılım bankaları***

Türkiye'de katılım bankacılığının kurulması ile birlikte ilk olarak özel sermayeli katılım bankaları oluşmuştur. Kamu sermayeli katılım bankaları ise ilk olarak Ziraat Katılım'ın kurulması ile başlamıştır. Özellikle yastık altı birikimlerin piyasaya dahil edilebilmesi amacıyla kamusal sermayeli katılım bankaları açılmıştır (Akın, 1986):

Ziraat Katılım Bankası T.C. Hazinesi'nin sağladığı 675.000.000 TL sayesinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun 10.10.2014 tarihinde 6046 sayılı izni ile Ziraat Katılım Bankası ortaya çıkmış ve 2015'te alanla ilgili çalışmalara başlamıştır. Ziraat Katılım Bankası öncesinde katılım bankacılığında hususi kurumlar öne çıkmaktaydı. Kamu kurumunun katılım bankacılığına ilk kez katılması Ziraat Katılımın kurulması ile gerçekleşmiştir. Çalışmaların alanla ilgili genel kurallara göre olduğunu gösteren "Katılım Bankacılığı Faaliyeti İcazet Belgesi" ni alan ilk Türk katılım bankası da Ziraat Katılım Bankası'dır. Ziraat Katılım Bankası ilk kez sukuk ihracını 2016'da yapıp, Ziraat Katılım Bankası, Varlık Kiralama Anonim Şirketi olan diğer ortağını da 2017'de ortaya çıkarmıştır. Yine 2017'de Altına Dayalı Kira Sertifikası ihracına katkı sağlamıştır.2022 yılına doğru yapılan olağanüstü genel kurulda bankanın öz sermayesi arttırılmıştır. 2022 yılının sonunda Ziraat Katılım Bankası'nın 1260 çalışanı bulunmaktadır (Ziraat Katılım, 2022).

Vakıf Katılım Bankası 2015 yılında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun izni ile kurulmuştur. 2016 yılından itibaren faaliyetine devam eden Vakıf Katılım Bankası kamu sermayeli katılım bankacılığının ikincisi olmuştur. Vakıf Katılım Bankası amaçlarından biri vakıf kültürü ile ekonomiyi birleştirmek suretiyle iki ilkeyi bir arada yürütmek gelir (Vakıf Katılım, 2022).

Emlak Katılım Bankası aslında Türkiye’de en eski faaliyetlerde bulunan bankalardan biridir. 1920’ li yılların sonuna doğru “Emlak ve Eytam Bankası “adıyla faaliyete başlamıştır. Kamu sermayeli katılım bankalarının artmasıyla birlikte emlak katılım da bu noktada yerini almıştır. 2017 itibari ile bankacılığa başlayan banka 2018 yılında katılım bankacılığına dönüşmüştür. (2020 Konsolide Olmayan Faaliyet Raporu) BDDK’nın izniyle faaliyetlerine başlamış ve Türkiye’deki en genç katılım bankası olma özelliğini korumaktadır. 2020 yılı itibari ile Türkiye’de 30 şubesi bulunmaktadır. Personel sayısı da günden güne artmakta birlikte şu an yedi yüze yakındır (Emlak Katılım, 2022).

### ***Özel sermayeli katılım bankaları***

Türkiye’de özel sermayeli katılım bankacılığı uzun yıllardır devam etmektedir. 1980’lerin sonundan itibaren var olan katılım finansı 2005 yılı itibari ile bankacılık kanunlarının düzenlenmesi sonucunda banka statüsü kazanmış ve katılım bankacılığı olarak faaliyet göstermektedir. 2005 yılında çıkarılan bu kanunla birlikte bazı finans kuruluşları birleşerek bazıları ise katılım bankası sistemine dönüşmüştür. 2005 yılından günümüze ulaşan üç adet özel sermayeli katılım bankası bulunmaktadır. Bunlar Kuveyt Türk Katılım Bankası, Albaraka Türk Katılım Bankası, Türkiye Finans Katılım Bankasıdır (Akin,1986).

Kuveyt Türk Katılım Bankası 1989 yılında Kuveyt merkezli ‘Kuwait Finance House’ Türkiye piyasasına gelmesiyle birlikte Kuveyt Türk’ün ilk adımları atılmıştır. Kuveyt Türk’ün ilk adı Kuveyt Türk Evkaf Finans Kurumu olarak oluşturulmuştur. 1989 yılı itibari ile Merkez Bankası’nın onayıyla faaliyetlerine başlamıştır. 1999 yılı itibari ile Türkiye’deki faaliyetleri tam anlamıyla başlamıştır. 2005 yılındaki bankacılık kanunuyla birlikte Kuveyt Türk Katılım Bankası adını almıştır. Kuveyt Türk çalışmaya başladığı yıldan itibaren çok hızlı bir yükseliş göstermektedir. Kuveyt Türk’ün bu hızlı ve etkin yükselişinin en önemli nedenlerinden bir tanesi kurumsallaşmayı ve etkin yönetimi başarabilmiş olmasıdır(Kuveyttürk, 2021). Kuveyt Türk’ün gerek ulusal gerek uluslararası muhabirlerle olan iletişimi gelişmiş bir seviyede yer almaktadır. Kuveyt Türk’ün 2005 yılından itibaren hızla artan şube sayıları ile birlikte 2021 yılı itibari ile 460 şubeye ulaşmıştır.2020-2021 yıllarına gelindiğinde Kuveyt Türk sadece Türkiye pazarına değil uluslararası pazarlarda da açılmıştır. Kuveyt Türk’ün %100 yerli ve kendi iştiraki olan KT Bank Almanya’da beşinci şubesine ulaşmıştır. Özellikle son yıllarda Kuveyt Türk gerek şubeleri ile gerekse ulusal ve uluslararası piyasalarda gösterdiği başarılarla Türkiye’nin öncü katılım bankasıdır. Kuveyt Türk’ü diğer özel sermayeli katılım bankalarından ayıran en önemli özellikler şube sayısının fazlalığı, öz sermayesinin fazlalığı, personel sayısının fazlalığı ve uluslararası piyasada yer alması denebilir (Kuveyttürk, 2022).

Albaraka Katılım Bankası, Türkiye’de yer alan bir diğer özel sermayeli katılım bankası Albaraka Türk 1984 yılı itibari ile faaliyetlerine başlamış ancak tam anlamıyla katılım bankacılığı ünvanını alması 2005 yılında çıkarılan bankacılık kanunu ile gerçekleşmiştir. İlk kurulduğu yıllarda finans kurumu olarak adlandırılan banka günümüzde katılım bankacılığı yapmaktadır. Albaraka Türk yabancı menşeli bir banka olarak büyük ortakları Orta Doğu’nun önemli finans piyasalarının sahipleri olan aktörlere aittir (Akin,1986; Albaraka, 2022).

Bir diğ er özel sermayeli katılım bankası ise Türkiye Finans Katılım bankasıdır. Türkiye Finans Katılım Bankası Anadolu Finans ile Family Finans'ın BDDK'nın kararı neticesinde birleştirilmesiyle oluşmuştur. Bu iki kurumun birleşmesi ile güç birliği oluşturularak faaliyetlerine başlayan Türkiye Finans Katılım Bankası adını almıştır. 2005 yılında BDDK'nın aldığı karar neticesinde 250 milyon ödenmiş sermaye ile faaliyetlerine başlayan katılım bankası günümüzde 110 şube ile müşterilerine hizmet vermektedir. 2008 yılı itibari ile Türkiye Finans yüzde altmışlık bir payını National Commercial Bank'a devretmiş ve büyük pay sahibi uluslararası bir ortak olmuştur (Türkiye Finans, 2022).

### **KATILIM BANKACILIĞINDA DİJİTAL PAZARLAMANNIN DÜNYA ÇAPINDA ÖRNEKLERİ**

Afrika ve Orta Doğu'da faaliyet de bulunan katılım bankalarını şu şekilde sıralayabilmemiz mümkündür. İran, Kuveyt, Sudan, Arabistan, Ürdün, Bahreyn, Mısır, Kuzey Kıbrıs Türkiye Cumhuriyeti ve Güney Afrika olarak belirtebiliriz. Mısır'da katılım bankacılığının ilk örnekleri 1960 'lı yılların sonuna doğru ortaya çıkmıştır. Mısır'ın katılım bankacılığı örneklerinin ortaya çıkışında Almanya'dan etkilendiği görülmüştür. Almanya'da faaliyet gösteren tasarruf bankalarından yola çıkarak Mısır kendi modelinde çalışmaya başlamıştır. İlk olarak bu çalışmaların Mısır'da başlamasının sebebi Mısır'ın kültürel ve sosyo-ekonomik yapısı itibari ile İslami yönde gelişen bir bankacılık modeline uygun bir alt yapısı bulunmasıdır. İşte tam da bu sebeple Mısır'da İslami bankacılık başarı seviyesinde hızlı bir yükseliş göstermiştir. Mısır'da faaliyet gösteren İslami bankacılık kurumları genel olarak fonları yatırım, zekât, tasarruf mevduatlarından ibarettir. İlk başlarda bu yatırımlar genellikle kısa vadeli olmakla birlikte bunların getirileri yatırımcılara ve ekonomik anlamda zor geçinen insanlara dağıtılmıştır. Hızlı bir yükseliş de devam eden katılım bankacılığı Mısır'daki bazı siyasi politik olaylardan kaynaklı bu girişimlere baskılar olmakta ve durma seviyesine gelmektedir. Nasır sosyal bankası 1972 yılı itibari ile Kahire'de açılmıştır. Aynı zamanda ilk İslami banka olarak adlandırılan nasır sosyal bankası katılım bankacılığının öncülerindedir. Tabi daha yeni başlamanın verdiği bilinmezlikle beraber bankanın çok fazla enstrümanı bulunmamaktaydı. Sadece kâr zarar ortaklığı üzerine kurulan kredi veya finans sistemi vardı. O dönem itibari ile nasır sosyal bankası geçerliliği bulunan bankacılık ve kredi kanunlarının kapsamı dahilinde yer almamaktadır. Bu durumun nedeni ise bankanın çalışma sistemidir. Mısır'da faaliyetlerine devam eden faizsiz ve faizli olmak kaydıyla iki çeşit banka türü yer almaktadır. Mısır'da aktif olarak faaliyet gösteren ve sektörün öncülerinden olan iki adet banka bulunmaktadır. Bunlardan ilki 1970' li yılların sonunda çalışmalara başlayan Mısır-Arap iş birliği ile faaliyetlerine devam eden Mısır Faisal Bankasıdır. Faaliyete başlayan bu bankanın ardından Uluslararası Yatırım Bankası da çalışmalarına başlamıştır. Uluslararası Yatırım Bankası iştirakleriyle birlikte bir bütün olarak mısırlıdır. İsmi zikrettiğimiz iki bankanın mevduatlarının toplamı 2005 yılı verileri itibari ile ülkenin %17 sini oluşturmaktadır. Mısır'da faaliyete başlayan bir üçüncü banka ise 1980'li yıllarda kurulan Uluslararası İslami yatırım ve kalkınma bankasıdır. Bu bankanın bir diğ er özelliği ise Mısırlı ve başka ülkelerden olmak üzere 1900 kişinin ortak olmasıdır. Bu banka 1980 yıllarında altı adet şube açılışı gerçekleştirmiştir. O tarihten itibaren bankacılık ve finans sektöründe yer almaktadır (Ufuk, 2005).

Suudi Arabistan katılım bankacılığı sektöründe önde gelen ülkelerden biridir. 1980'li yıllarda Suudi Arabistan'da Al Rajhi Company adlı finans şirketinin açılışı yapılmıştır. Bu banka aynı zamanda Suudi Arabistan'daki ilk faizsiz

banka özelliğini de bulundurmaktadır. Faizin kesinlikle yasak olduğu ülke Suudi Arabistan'da kati suretle faizle ilgili herhangi bir işlem yapılamamaktadır. Faizin yasak olduğu Arabistan'da büyüklüğü çok fazla olan üç adet banka faaliyet göstermektedir. Ve bununla birlikte dünyadaki katılım bankacılığı verilerine dayanarak Arabistan'daki katılım bankaları 130 milyar dolar ile dünyada en büyük miktara ev sahipliği yapan ülkedir. Bu bankaların varlığı faizsiz bankacılık sisteminin çok daha fazla insana ulaşmasına, daha geniş kitlelere hitap edebilmesine, bankacılık sektörünün özellikle katılım bankacılığının gelişmesine büyük katkı sağlamaktadır. Finans kuruluşu olarak adlandırılan bu kurumlar dünyanın en önde gelen finans şirketleridir. Dar Al-Mal Al İslami grubu dünya üzerinde 5 milyar dolarlık maddi büyüklükleri ile en büyük kurumlardan bir tanesidir. Suudi Arabistan'da çalışmalara devam eden finans kuruluşları İslami bankacılık sektöründe dünya üzerinde %20'ye yakın bir pay sahibidir (Akın,1986).

Ürdün'de ilk defa faaliyete başlayan Ürdün İslami Finansman ve Yatırım bankası olarak tarihe geçmiştir. Ürdün'de katılım bankacılığı ile ilgili kanun 1980'li yılların başında çıkarılmış ve bunun akabinde faaliyetlerine başlamıştır. Faaliyetlerini devam eden bu banka toplamda 11 şubeyle hizmet vermektedir (Akın,1986).

Türkiye'nin bir ili büyüklüğünde olan Bahreyn coğrafi konumu sebebiyle elde ettiği petrol gelirleri ile birlikte büyük bir ekonomik güce sahiptir. Bahreyn Arap ülkeleri arasında ekonomi zirvelerinin gerçekleştiği, banka merkezlerinin üssü olarak adlandırılan kanuni anlamda insanların güvenilir bir şekilde işlem yapmalarını sağlayabilmesi ile zirve konumundadır. Bahreyn 'de faaliyet gösteren iki tane bankanın yaptığı çalışmalar sonucunda elde edilen verilerin çok önemli olduğu anlaşılmaktadır. Bu verilere dayanarak insanların tercihlerini faizsiz bankacılık üzerinde yaptığı ve dini değerleri gözeterek seçimlerinin sonuçlandığı ortaya çıkmıştır (Chapbell, 1993).

İran devletinde katılım bankacılığının gelişmesi, başlangıcı 1980'li yılların sonunda İran Hükümeti'nin aldığı kararlar neticesinde İslami bankacılık fikrinin oluşması ile başlamıştır. İran devleti kanunlarıyla birlikte 1980'lerin sonunda faizsiz bankacılığı zorunlu hale getirmiştir. İran'da faizle işlem gören bir banka sistemi yoktur (Chapbell, 1993).

Belki de günümüzde dünyanın en çok gelişmişlik seviyesi bulunan katılım bankacılığı Kuveyt ve körfez ülkelerinde gerçekleşmiştir. Bunun temel sebebi ise Kuveyt'in ham petrol gelirleri ile birlikte dünyada ekonomik anlamda nakdi gelirleri en yüksek ülke olması sayılabilir. Kuveyt'te diğer ülkelere farklı olarak faizli bankalarda bulunmaktadır. Kuwait Finance House (KFH) 1970' li yılların sonuna doğru faaliyete başlayan banka ayrıca ilk faizsiz banka olarak yer almaktadır. Bankanın %50 birlik kısmı halka açık olmasıyla hizmet vermektedir ve %48'i de Kuveyt devlet kurumundadır. Bu bankanın toplamda 46 adet şubesi bulunmaktadır. Bankanın finansal hacmi sadece 2008 yılı itibari ile 10,5 milyar Kuveyt dinarı olarak verileri yansımıştır. Bu tutar 38 milyar dolara denk gelmektedir. Bankanın dünyanın birçok yerinde şubeleri bulunmaktadır. Bu ülkeler Malezya, Suudi Arabistan, Ürdün, Bahreyn, Singapur, Avustralya, Türkiye olarak sıralanabilir (Kuveyttürk, 2022).

1999 yılı itibari ile İran ile Sudan'da IMF ile devam edilen yakın izleme programları münasebetiyle genel olarak faizsiz finansman projeleri yer almıştır. Sudan'da çalışmaya devam eden banka sektörü; faizli bankalar, ticari bankalar ve yabancı bankalar olarak üçe ayrılır. Bu üç bankadan piyasayı yöneten ve en büyük paya sahip olan banka ise ticari bankalardır. Piyasanın yüzde altmışını kontrol eden ticari bankalar hem ekonomide söz sahibi hem de piyasaya yön vericilerdir (Kotler, 2000).

KKTC International Institute ABD İslamicBanks of Economics, 1982 yılı itibariye faaliyete başlamıştır. Bu bankanın kurulduğu an itibari ile 350.000 \$'ı sermaye olarak yer almaktaydı. İlerleyen zamanlarda ise katılım bankacılığı modeline geçilmiştir. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde özellikle Türk vatandaşlarının fazla olduğu Lefkoşe ilinde çalışmalara ilk adım atılmıştır. Dünya çapında faizsiz bankacılık sisteminde en küçük banka olarak adlandırılabilir. 2000'li yıllara gelince bankanın adı da değişmiştir. Faisal Cyprus İslamic Bank adını almıştır (Kotler, 2000).

Faizsiz finans anlayışı ile birlikte dünyada bu akım hızla yayılmaktadır. Güney Afrika'da da Suudi Arabistanlı iş adamlarının destekleri ile birlikte Afrika Arap İslam bankası kurulmuştur. Bu bankanın diğer bankalardan farkı ise bankacılık sektöründe rakiplerine rekabet etmemesidir. Sadece bankanın gayesi bankalar ile bir kolektif çalışma yapıp bankacılık piyasalarının gelişmesine destek vermektedir. Burada dikkat edilmesi gereken unsur ise yapılan yardımların, sağlanan finans desteklerinin, proje ve programların faizsiz bankacılık ilkelerine uygun yapılmasıdır (Kotler, 2000).

Uzakdoğu ve Asya'da katılım bankacılığının bulunduğu bölgeler vardır. Bu bölgelerde çok büyük bir yapı veya yapılaşma söz konusu olmasa da aktif bir şekilde faaliyet göstermektedir. Uzakdoğu Asya'da Pakistan, Malezya, Hindistan, Filipinler ve Bangladeş katılım bankacılığına ev sahipliği yapan ülkelerdendir (Kotler, 2000).

1950'li yıllarda Pakistan'da katılım bankacılığı uygulamaları konuşulmaya ve faaliyetlerini planlamaya başlanmıştır. Ancak bu konuşulan faizsiz bankacılık sistemi 1970'li yılların sonuna kadar uygulanamamıştır. Dönemin devlet başkanı Muhammed Ziya bu plan ve projeleri devreye sokmuştur. Yapılan plan ve projelerin hızla devreye sokularak 1980'li yıllar itibari ile aktif bir şekilde faizsiz bankacılık sistemi kullanılmaya başlanmıştır. (Gerrard, 1997).

Uzakdoğu ülkelerinde Hindistanda ise katılım bankacılığı ve faizsiz bankacılık modeli pek fazla gelişmemiştir. Ancak yine de ülkede üç tane faizsiz bankacılık modeli ile faaliyet gösteren katılım bankası bulunmaktadır (Gerrard, 1997).

Filipinler Müslüman insanların belirli bölgelerde yaşayan topluluklarının finans talepleri sonucunda 1970'li yılların sonunda Filipin devleti bir katılım bankası kurmuşlar ve faaliyetlerine başlamışlardır (Gerrard, 1997).

Bangladeş de ise çok fazla katılım bankası sistemi ve faizsiz bankacılık örnekleri görmesek de bu yönde yapılan proje ve çalışmalar vardır. Özellikle Mısır'da yapılan faizsiz bankacılık ve katılım bankacılığı projelerinin başarıyla devam etmesinden dolayı Bangladeş'te Mısır'dan ilham almıştır (Gerrard, 1997).

Avrupa'da ise Lüksemburg katılım bankacılığı yani faizsiz bankacılık üzerinden çalışma yapan ve ilk uygulayan Avrupa ülkesi konumundadır. Özellikle Lüksemburg hükümeti bankacılık kanununda yapılan düzenlemeler neticesinde İslami bankacılığın önünü açmıştır. Lüksemburg'da ve İngiltere'de kira sertifikalarının satışları da mevcuttur (Gerrard, 1997).

### **KATILIM BANKACILIĞINDA DİJİTAL PAZARLAMANIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ VE DENETİMİ**

Katılım bankacılığında dijital pazarlamanın sürdürülebilirliği çok önemli bir yere sahiptir. Dijitalleşmenin ve internetin gelişmesi ile birlikte dijital pazarlama çok önemli bir yere sahip olmuştur. Özellikle son yıllarda 2020 yılından itibaren pandeminin de getirdiği bazı sonuçlar ışığında dijital pazarlamada büyük bir değişim ve gelişim gözlemlenmiştir. Salgın hastalığın getirdiği bazı sonuçlar dünya çapında dijitalleşmenin önünü açmıştır. 2020 yılında dünyanın neredeyse her yerinde pandemi sebebiyle belirli yasaklar uygulanmış, sokağa çıkma yasakları ilan edilmiş, çalışma şartları esnetilmiş, çalışma saatleri esnetilmiş, bazı özel ve kamu kurum ve kuruluşları belirli dönemlerde faaliyetlerine ara vermiştir. İşte tam da bu ekstrem durumların yaşandığı günlerde insanlar bankalarda işlerini gerçekleştirirken şubelere gitmekte zorluk yaşamış bu zorluklar neticesinde bankalar dijitalleşme noktasında hızlı bir şekilde adımlar atmıştır. Katılım bankacılığında da yaşanan dijital gelişmeler çok ileri boyutlarda seyretmektedir. Bu hızla devam eden dijitalleşme beraberinde birçok olumlu sebep ve sonuç getirir de bazı riskleri de barındırmaktadır (Fırat, 1992).

Dijitalleşme kavramı özellikle banka açısından bir müşterinin dünyanın neresinde olursa olsun hangi zaman diliminde olursa olsun bankacılık faaliyetlerini sürdürebilmesine imkân vermektedir. Bu faaliyetler gerçekleştirilirken güvenlik zaafının olmaması için bankalar ekstrem önlemler almaktadır. Müşterilerin herhangi bir saldırıya uğramaması, maddi bir kayıp yaşanmaması, kişisel bilgi ve belgelerin kötü niyetli üçüncü kişilerin eline geçmemesi için bankalar güvenlik önlemleri almak zorundadır. Sadece bankalarla sınırlı kalmayıp devletin bu işlemlerle ilgilenen kurum ve kuruluşları da hızla gelişen dijitalleşme yeniliklerinin beraberinde getirebileceği risk ve güvenlik zafiyetlerini engelleyebilmek adına çalışmalar yapmaktadır. Burada banka ve devletin yapabileceği, düzenleyebileceği teknik bir alt yapı ve kanunlar olsa da her bir vatandaşın dikkat etmesi gereken bazı maddeler bulunmaktadır. Vatandaşlar bankacılık sisteminde kullandığı mobil bankacılık, internet bankacılığı gibi uygulamalarda şifre güvenlik önlemlerine sıkı bir şekilde uymalıdır. Özellikle son dönemlerde sıkça yaşanan ve insanları kandırmak suretiyle paralarını gasp etmeye çalışan kötü niyetli üçüncü kişilere karşı ekstra dikkatli olunmalı ve banka tarafından arandığı iddia edilen kişilerle herhangi bir kişisel veri, mobil uygulama şifresi, kart numarası ve şifresi, internet bankacılığı uygulama şifresi, kimlik bilgileri, aile bilgileri gibi özel bilgiler hiç kimseye paylaşılmamalıdır. Kötü niyetli üçüncü kişilerin genel olarak hedef kitlesi belirli bir yaşın üzerindeki insanlardır. Belirli bir yaşın üzerindeki insanların hedef alınmasının ana sebebi yaşın ilerlemesiyle birlikte teknolojiye ayak uydurma da geri kalındığının bir gerçekliğidir. Bu gibi durumlara ekstra dikkat edilmelidir (Fırat, 1992).

BDDK'nın bankalar üzerindeki dijital denetimini de bu süreçte artırması gerekmektedir. Dijital bankacılık uygulamalarında, internet bankacılık uygulamalarında herhangi bir yazılımsal eksikliğin, teknik problemlerin



belirli periyotlarla denetlenmesi ve oluşabilecek eksikliklerin ve risklerin bir güvenlik zafiyeti yaşanmadan bertaraf edilmesi gerekmektedir. Devletin bu konuda yaptığı denetimler ve takipler olumlu sonuçlar verdiği takdirde bankalarında dijital bankacılık da sürdürülebilir bir gelişim yapması muhtemeldir. Rekabetçi piyasa ortamında neredeyse her gün dijital bankacılık uygulamalarında farklı bir özellik farklı bir kullanım şekli ortaya çıkmaktadır. İşte tam da bu noktada katılım bankalarının dijital bankacılıkta konvansiyonel bankalara göre rekabet gösterebilmesi için dijitalleşme de hep en önde yer almak zorundadır. Bu tahmin edilmektedir ki yakın gelecekte birçok bankanın şube sayılarını azaltacağı, mobil ve dijital bankacılık uygulamalarını artıracacağı, çağrı merkezi personelinin de artacağı düşünülmektedir. Planlanan ve tahmin edilen bu gerçeklerin ardından katılım bankalarının da ayakta kalabilmesi ve bu rekabetçi piyasada bir yer edinebilmesi için dijitalleşmeye önem vermek durumundadırlar. Özellikle katılım bankacılığının tüm insanlara anlatılabilmesi ve sağlıklı bir iletişim kurabilmesi için dijitalleşme elzemdir. Katılım bankaları bu dijital gelişim içerisinde kendilerini hangi ölçüde ilerletebilirlerse o miktarda bir yükseliş seyredecektir (Fırat, 1992).

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Dijital bankacılık 21.yüzyılda çok fazla gelişim sağlamıştır. Yaşanan gelişmelere adapte olmak ve süreçleri sıkı bir şekilde takip etmek durumunda olan bankalar bu adaptasyon süreciyle orantılı bir şekilde piyasa ortamında konumlarını belirleyeceklerdir. Sonuç olarak; katılım bankaları diğer bankaların yapmış olduğu bankacılık işlemlerini yürüten ve aynı ortamda hem rekabet eden hem de onların tamamlayıcısı olarak faaliyetlerini yürütürken, ürün çeşitliliklerini arttırarak ekonomi içerisinde paylarını arttırmaları ve hedefledikleri sonuçlara ulaşmaları gerekmektedir. Katılım bankaları eksikliklerini gidermeli ve performanslarını sürekli hale getirerek daha iyi noktalara ulaşmalıdır. Ancak bu şekilde hedeflerine ulaşmalarını sağlayacak ve ülkemizde âtil kalan tasarrufları ekonomiye kazandırmaları kolaylaşmış olacaktır.

Bankalar günümüzde müşteri değerine gitgide daha çok önem vermektedir. Ancak önemli olan bunun sürdürülebilirliğini sağlamaktır. Katılım Bankaları müşteri değerini faizsiz bankacılığı ön planda tutarak diğer bankalara göre dışarıda kalmış belli başlı müşteri kitlesini toplumda dışlanmaktan kurtararak kendine bağlamaktadır. Ancak burada önemli olan sadece belli bir müşteri kitlesine hizmet sunmadıklarının mesajını da vermeleri gerekmektedir. Katılım bankacılığın Türkiye içindeki en önemli problemi, sisteme yönelik algının iyi yönetilmemesi bu konuda sisteme yönelik algının değiştirilmesi için reklam ve devletin katılım bankalarına yönelik teşvik edici kamu spotları yapması önerilebilir. Piyasanın ana konularına hâkim, nitelikli insan kaynaklarının eksiklerinin giderilmesi gerekmektedir. Faizsiz finansa ilişkin ürün, hizmet ve piyasaların yeterince çeşitli olmasının sağlanması ve yeterince gelişmesinin sağlanması gerekmektedir. Sistemin kurumsal yapısının ve hukuki altyapısının kanunlarla tam oluşturulması şarttır. Sistemin İslami esaslara uygunluğu, ekonomik ve sosyal alanlardaki faydaları üzerinde durulmalı ve tanıtılmalı, anlatılmalıdır. Geniş kesimlere duyurulması ve benimsetilmesi için kapsamlı bir şekilde tanıtım kampanyaları yapılmalıdır. Bu kampanyalar için profesyonel danışmanlık hizmetleri alınmalıdır. Devletten de bu konuda destek talep edilmelidir. Kampanya sürecinde TKBB'nin imkânları arttırılmalıdır. Tanıtım faaliyetleri tek merkezden yürütülmelidir. Faizsiz bankacılıkta tüm tarafların itibar edeceği ortak değerler belirlenmelidir.

Ekonomik hayata ilişkin dini prensipler dikkate alınmalıdır. Sistemin dayandığı temel hususlar yalnızca faiz yasağına indirgenmeyecek şekilde uygulanmalıdır. Katılım bankaları müşterilerine sistem iyi anlatılmalı, müşteriler nezdinde sözleşme kurma iradesi verilmelidir. Katılım bankalarının sosyal amaçlı harcamalarını finansal alanda da gerçekleştirilmesi gereklidir. Faizsiz bankacılık sisteminin ülkemize özgü terminolojisi yapılmalıdır. Algı bozukluğu oluşturan terimler belirlenip bu terimlerin her alanda kullanılması engellenmelidir.

### ETİK METNİ

Bu makalede dergi yazım kurallarına, yayın ilkelerine, araştırma ve yayın etiği kurallarına, dergi etik kurallarına uyulmuştur. Makale ile ilgili doğabilecek her türlü ihlallerde sorumluluk yazarlara aittir.

**Yazarların Katkı Oranı Beyanı:** Bu çalışmada birinci yazarın katkı oranı %60, ikinci yazarın katkı oranı %40'tır.

### KAYNAKÇA

- Afşar, M.A. (2010). *Finansal ekonomi*. Detay Yayıncılık.
- Akın, C. (1986). *Faizsiz bankacılık ve kalkınma* (3 Basım). Kayıhan Yayınları.
- Akıncı, M. (2016). Dördüz açıklar. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 12(1), 22-47.
- Albaraka (2017). Faaliyet raporu. <https://www.albaraka.com.tr>
- Albaraka (2022). Ortaklık yapısı raporu. <https://www.albaraka.com.tr>
- Ali, A. (2018). N11 ülkelerinde finansal gelişme ve finansal büyüme. *Uluslararası Ekonomi İşletme ve Politika Dergisi*, 2(29), 197-212.
- Aras, O.N. (2011). Reel ekonomiye katkıları bakımından katılım bankalarının kullandığı fonların analizi. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 3(2), 167-169.
- Bayoğlu, S. (2010). Türkiye'de internet bankacılığı adaptasyonunu etkileyen faktörlerin teknoloji-organizasyon-çevre modeli ile araştırılması (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Champbell, P. (1993). TheStoichiometry of carbon, nitrogen, andphosphorus in particulate matter of lakesand oceans. *Limnologyand Oceano graphy*. 3(1), 1-7.
- Çetin, A. S. (2014). Factors affecting customer satis factionand loyalty in mobile banking in Turkey (Unpublished MSc Thesis). Boğaziçi University Graduate of Social Sciences, İstanbul.
- Çözen, G. (2011). Dijital pazarlama nedir? Teknikleri nelerdir?. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 4-66.
- Emlak Katılım (2022). Konsolide olmayan finansal raporu. <https://emlakkatilim.com.tr/>
- Eroğlu, Ö. (2004). Türkiye Cumhuriyeti dönemi uygulanan iktisat politikaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 22-58.
- Fırat, A. F. (1992). Postmodernism and the marketing organization. Arizona State University West, [www.acrwebsite.org](http://www.acrwebsite.org)
- Gerrard, P. J. (1997). Islamic banking: A study in Singapore. *International Journal of Bank Marketing*, 15(6), 204-216.

- Kamakodi N. (2008). An insight into factors influencing bank selection decisions of indian customers. *Gale Academic Onefile*, 4(1), 17-26.
- Karave, K. (1994). Credit card development strategies for the youth market: The use of conjoint analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 12(6), 30-36.
- Kazancı, T.(2013). Mobil bankacılıkta güvenlik sorunlarının analizi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Keskin, K, (2018). Üniversite öğrencilerinin dijital pazarlamaya yatkınlık düzeylerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 7(14), 117-128.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition*. Northwestern University. [www.scholars.northwestern.edu](http://www.scholars.northwestern.edu)
- KuveytTürk, (2022). Ortaklık yapısı raporu. <https://www.kuveytturk.com.tr>
- Lee, D.R. (2004). *Temel ekonomi* (6.Basım). Liberte Yayınevi.
- Pehlivan, P. (2016). Türkiyede katılım bankacılık ve bankacılık sektöründeki önemi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(31), 296-324.
- Türkiye Finans (2022). Ortaklık yapısı. <https://www.turkiyefinans.com.tr>
- Ufuk, U. (2005). Özel finans kurumları katılım bankası olurken, Dünyada ve Türkiye’de faizsiz bankacılık. Türkiye Katılım Bankalar Birliği.
- Yılmaz, S. (2007). Hukuki açıdan internet bankacılığı (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Vakıf Katılım (2020). Konsolide finansal raporu. <https://www.vakifkatilim.com.tr/tr>
- Ziraat Katılım (2020). Konsolide olmayan faaliyet raporu. <https://www.ziraatkatilim.com.tr/>