

# TÜRKİYE'DE ÖZEL SERMAYELİ TİCARET BANKALARINDA BİREYSEL İNTERNET BANKACILIĞI VE DİĞER ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI

Recep Baki DENİZ\*

## ÖZET

Türkiye'deki özel sermayeli ticaret bankalarının (ÖSTB) bireysel internet bankacılığı (BİB) faaliyetleri incelendiğinde, 21 adet olan ÖSTB'nin %86'sının web sitesi bulunmakla birlikte yaklaşık %60'ının BİB faaliyetinde bulunduğu, %24'ünün bireysel internet bankacılığı faaliyetleri yanında ayrıca WAP (kablosuz/mobile telefon) bankacılığı, %19'unun WAP + Palm (avuç içi/el bilgisayar) bankacılığı ve %5'inin ise görüntülü telefon, TV bankacılığı ve kiosk bankacılığı gibi diğer alternatif dağıtım kanalları hizmetlerini sunmakta oldukları görülmektedir. Diğer yandan özel sermayeli ticaret bankalarının %15'i internette pazarlama/e-ticaret hizmetleri de sunmakta, %10'u bu amaçla sanal kart, %5'i ise sanal kart ve sanal kredi kartı vermektedir. BİB faaliyetinde bulunmayan 9 adet özel sermayeli ticaret bankalarının 6'sının web sitesi bulunmakta ve bu bankalardan 2'si "yakında bireysel internet bankacılığı faaliyetlerine başlayacaklarını", web sitesinden duyurmaktadır. Bireysel internet bankacılığı faaliyetinde bulunan özel sermayeli ticaret bankalarının, hesap açılışından, döviz alıp satmaya, kredi kartı işlemlerinden para transferlerine dek pek çok bireysel bankacılık işlemlerinin internet yolu ile gerçekleştirilmesine olanak sağladıkları, ayrıca internette güvenlik ve gizlilik konuları ile kullanıcıların bilgilendirilmesine genel olarak önem verdikleri görülmektedir.

Halen oldukça yaygınlaştığı gözlenen bireysel internet bankacılığı kullanımının, kullanıcılara sağladığı, zaman tasarrufu, kolaylık-rahatlık ve bankalara sağladığı maliyet avantajı ve yeni müşterilere/pazarlara kolayca ulaşabilme gibi başlıca avantajları sayesinde, yaygınlığını daha da artıracığı ve gerek BİB faaliyetlerinin ve gerekse genel olarak alternatif dağıtım kanallarının bankacılıktaki payının zamanla daha da büyüyeceği kanısındayız.

\* Yrd. Doç. Dr. İstanbul Kültür Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü

## 1. GİRİŞ

İnternet kullanımının, sağladığı hız, kolaylık, zaman tasarrufu, maliyet tasarrufu gibi avantajları ile pek çok alanda giderek yaygınlığını artırmakta olduğu görülmektedir.

Son yıllarda internet kullanımının yaygınlığının artmakta olduğu sektörler arasında bankacılık sektörünün de bulunduğu, özellikle bireysel internet bankacılığının yaygınlığının hızla ivme kazandığı gözlenmektedir. Araştırmalar bireysel internet bankacılığının toplam finansal ürünler pazarında %15 pay ile 403 milyar dolarlık bir büyüklüğe ulaştığını belirtmektedir(1).

İnternet bankacılığının sağladığı globalleşme, 24 saat hizmet verebilme, anında işlem yapabilme ve şubeden yapılan bankacılık hizmetlerine göre oldukça düşük maliyetleri bankaları internet bankacılığına hızla yönettiren, bireysel kullanıcılar ise hız, zaman tasarrufu, rahatlık/kolaylık avantajları ile internet bankacılığını zamanla daha fazla tercih etmektedirler. Ülkemiz bankacılık sektörü, teknoloji ve iletişim alanındaki sürekli yeni gelişmeleri hizmetlerine yansıtan başlıca sektörlerden birisi niteliğini taşımaktadır. Gerçekten, son yıllarda ülkemiz bankacılık sektöründeki gelişmeler izlendiğinde, ATM bankacılığı, telefon bankacılığı, görüntülü telefon, kiosk ve TV bankacılığı gibi birçok bankacılık hizmetlerinin kullanıcılara sunulmakta olduğu görülmektedir.

Bu çalışma, Aralık 2002 tarihi itibarıyla, ülkemizdeki özel sermayeli ticaret bankalarında (ÖSTB) sunulan bireysel internet bankacılığı (BİB) hizmetlerinin ve genelde diğer alternatif dağıtım kanallarının (mobil, palm, görüntülü, telefon, kiosk, TV bankacılığı) incelenmesini amaçlamaktadır.

Çalışmamızda pek çok kez kullanılması nedeniyle, özel sermayeli ticaret bankaları yerine ÖSTB ve bireysel internet bankacılığı yerine ise BİB kısaltmaları kullanılmaktadır.

## 2. BİREYSEL İNTERNET BANKACILIĞININ TANIMI

Bireysel internet bankacılığı banka müşterilerinin bankacılık işlemlerini internet yoluyla ve ilgili bankanın web sitesini ziyaret ederek gerçekleştirmelerini ifade etmektedir. Bireysel internet bankacılığı internet ortamında online gerçekleşen bir faaliyet olduğu için kullanıcılar açısından oldukça hızlı ve zaman kazandıran bir işlem olduğu kadar, bankaya gitmeyi gereksiz kıldığı için de kolaylık ve rahatlık sağlayan bir faaliyet niteliğindedir.

### 3. DÜNYADA BİREYSEL İNTERNET BANKACILIĞININ BOYUTLARI

Dünyada bireysel internet bankacılığının boyutları giderek artmaktadır. Gerçekten dünyada, 1995 yılında 50 finansal kuruluş web sitesine sahip iken, bu sayı 2002 yılı sonunda 14.000'e çıkmış, 1995 yılında 5 milyon olan bireysel internet bankacılığı kullanıcısı hane sayısı 2002 yılı sonunda 100 milyona ulaşmıştır (2).

Bankalar açısından internet bankacılığını kullanımın birçok nedenleri bulunmaktadır. Çoğu banka internet bankacılığını yeni/alternatif bir dağıtım kanalı olarak kullanmaktadır. İnternet bankacılığı bankalara daha düşük maliyet ve potansiyel müşterilere ulaşma avantajı sağlamaktadır. Bankalar böylece dünyanın her köşesi ile gece-gündüz, sürekli iletişim halinde olabilmektedirler.

Bankalar açısından bunun anlamı, yeni şubeler açmadan yeni pazar payları elde etmek olmaktadır. Örneğin A.B.D. bankacılığı açısından internet bankacılığını kullanımın üç farklı kategorisi söz konusudur. Pazar bilgisi sağlamak, bankacılık ürün ve hizmetlerini sunmak ve müşteri ilişkilerini geliştirmek (3). 1995 yılından itibaren başlayan internet bankacılığı giderek gelişmiş ve günümüzde büyük ölçüde yaygınlaşmış durumdadır. İnternet bankacılığının hızla yaygınlaşmasında en önemli faktörü maliyet avantajı oluşturmaktadır. Aşağıdaki tabloda internet bankacılığının karşılaştırmalı maliyet avantajı sunulmaktadır.

**Tablo 1. İnternet Bankacılığının Karşılaştırmalı Maliyet Avantajı**

Mobil telefon ile (WAP) İnternet Bankacılığı İşlem Maliyet	16 cent
İnternet Yoluyla İnternet Bankacılığı İşlem Maliyeti	13 cent
Telefon Bankacılığının İşlem Maliyeti	54 cent
Banka Şubesinden Yapılan Bankacılığın İşlem Maliyeti	1.27 \$

**Kaynak:** Jasimuddin J, Sajjad, **Saudi Arabian Banks on the Web**,  
<http://www.arraydev.com/commerce/IIBC/0103.html>.23.01.2003

En düşük maliyetin internet bankacılığında söz konusu olduğu görülmektedir. Banka şubesi ile yapılan bankacılık işlemlerinin maliyeti internet bankacılığından yaklaşık 10 kat daha pahalı durumdadır. Bu olgu,

bankalar açısından da internet bankacılığının tercih edilmesinin başlıca nedenlerinden birisini oluşturmaktadır.

Bireysel internet bankacılığı kullanımının özellikle Avrupa ülkelerinde de giderek yaygınlaştığı ve 5 Avrupa ülkesindeki aktif internet kullanıcılarının ortalama olarak %30'dan fazlasının aynı zamanda bireysel internet bankacılığı kullanıcısı olduğu görülmektedir. Tablo 2'de Avrupa, Amerika ve Uzak Doğu'daki aktif internet kullanıcılarının aynı zamanda bireysel internet bankacısı kullanıcısı olma oranları sunulmaktadır.

**Tablo 2.**

**Avrupa, Amerika ve Uzak Doğu Ülkelerinde Aktif İnternet Kullanıcılarının Aynı Zamanda Bireysel İnternet Bankacılığı Kullanıcısı Olma Oranları**

Ülke	Aktif İnternet Kullanıcılarının Bireysel İnternet Bankacılığı Kullanıcısı Olma Oranları (%)
İsveç	51.3
Avustralya	39.6
Fransa	38.7
Hollanda	38.5
Brezilya	36.2
İngiltere	28.7
Hong Kong	21.2
İsviçre	19.4
Almanya	19.3
İspanya	18.6
A.B.D.	12.5
Japonya	9.6
İtalya	8.3

**Kaynak:** Nielsen/Net Ratings, November 2002, aktaran, Bumata Maria, Hupprich Lauro, Online Banking Reaches More Than 30 Percent of The Active Web Population in Five Countries, According to Nielsen/Net Ratings Global Index, <http://www.nielsen-netratings.com/pr/pr-030230pdg.15.01.2003>

Tablo 2'nin incelenmesi, İsveç, Avustralya, Fransa, Hollanda ve Brezilya'da aktif internet kullanıcılarının %30'dan fazlasının aynı zamanda bireysel internet bankacılığı kullanıcısı olduğunu da göstermektedir. Özellikle İsveç'te her iki internet kullanıcılarından birisinin bireysel internet bankacılığı kullanıcısı da olması dikkat çekicidir.

#### 4. TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ

Osmanlı İmparatorluğu'nda bankacılığın 1865 yılında kurulan Osmanlı Bankası ile başladığı yaygın olarak kabul edilen bir görüştür. Cumhuriyet'le birlikte ise, Türkiye İş Bankası 1924 yılında faaliyetine başlamıştır. 1933-1944 döneminde Sümerbank (1933), Belediyeler Bankası (1933), Etibank (1935), Denizbank (1937) ve Halk Bankası (1938) özel amaçlı devlet bankaları olarak kurulmuştur.

1949-1959 dönemi ise ülkemizde özel bankaların geliştiği dönem olarak kabul edilmektedir. Bu dönemde, Yapı Kredi Bankası (1944), Garanti Bankası (1946), Akbank (1948), Pamukbank (1955) ve Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (1950) kurulmuştur. Planlı dönem olarak tanımlanan 1960-1980 döneminde T.C. Turizm Bankası (1962), Sınai Yatırım ve Kredi Bankası (1963), Devlet Yatırım Bankası (1964), Türkiye Maden Bankası (1968) ve Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası (1976), kalkınma bankaları olarak bu dönemde kurulmuştur.

1980 sonrası ise ülkemizde serbestleşme ve dışa açılma dönemi olarak kabul edilen bir dönem niteliğini taşımaktadır. Bu dönemde uygulanan serbest faiz ve esnek döviz kuru politikaları ihracatın özendirilmesi, ithalatın serbest bırakılması, bankalararası Türk Lirası ve döviz piyasalarının kurulması ve bilgisayar ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler sonucu, top-tancı bankacılık yapan az şubeli küçük ve orta ölçekteki banka sayısı artmış, büyük ölçekteki bankaların pazar paylarında ise gerilemeler olmuştur. Türk bankaları, yurt dışında banka kurarak veya şube açarak dışa açılmaya başlamışlardır (4).

2002 yılı sonu itibariyle ise, Türkiye'deki toplam banka sayısı 55 ve şube sayısı ise 6020'ye ulaşmış durumdadır (5).

#### 5. TÜRKİYE'DE BİREYSEL İNTERNET BANKACILIĞININ BOYUTLARI

Ülkemizde bireysel internet bankacılığı hizmetlerinden yararlananların çoğunluğunun 18 yaşın üstünde, %84'ünün erkek ve internet bankacılığında en fazla kullanılan ISP (İnternet Servis Sağlayıcı)'nın ise Superonline olduğu belirtilmektedir (6). Bireysel internet bankacılığında yer alan başlıca bankaların, bireysel internet bankacılığı kullanıcı sayıları ise, 2000 yılı itibariyle;

	<u>Kullanıcı Sayısı</u>
İş Bankası	712.000
Garanti	375.000
Akbank	150.000

olarak ifade edilmektedir (7).

Diğer yandan Taylor Nelson Sofres Piar (TNSP)'ın 1036 kişi ile yaptığı bir araştırmaya göre ülkemizde genel olarak, bireysel internet bankacılığı kullanım oranlarının B ve C sosyoekonomik statü gruplarında diğer gruplara göre, 25-30 yaş grubunda diğer yaş gruplarına göre ve erkekler de kadınlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir (8).

Ülkemizde bireysel internet bankacılığı kullanıcılarının en fazla kullandıkları internet bankacılığı hizmetleri ise Tablo 3'te sunulmaktadır.

**Tablo 3.**

**Türkiye'de Bireysel İnternet Bankacılığında En Çok Kullanılan Hizmetler**

Hizmet Türü	%
Havale emri	80
Fatura ödemeleri	80
Hesap durumu bilgisi	80
Döviz alım satımı	78
Yatırım	79
Repo	77
Tahvil-bono	78
Yatırım fonları	79

**Kaynak:** Aksoy, Şafak, Atılgan, Eda, Akıncı, Serkan; **Consumer Attitudes and Adoption of Internet Banking: An Empirical Research**, The International Management Development Association (IMDA)'s Proceedings, July 10-14 2002 Antalya, Turkey, s.440.

IBS tarafından yapılan araştırmalara göre, ülkemizde internet bankacılığının kullanılma ve kullanılmama nedenleri, internet bankacılığının dezavantajları ve bireysel internet bankacılığında en çok tanınan bankalar aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır.

Tablo 4.

## Türkiye'de Bireysel İnternet Bankacılığının Kullanılmasının Başlıca Nedenleri

	%
Zaman tasarrufu - her zaman açık	68
Ulaşım gerektirmiyor	48
Rahatlık/kolaylık	27
Ücretsiz hizmet	8

Kaynak: IBS, Turkish Internet Sector Report, January 2001, s.174.

Tablo 4'te görüldüğü gibi internet bankacılığını kullanmada en önemli nedenleri zaman tasarrufu, ulaşım gerektirmemesi, kolaylık ve ücretsiz hizmet gibi faktörler oluşturmaktadır.

Tablo 5. İnternet Bankacılığını Kullanmama Nedenleri

	%
Güvenli değil	29.4
Tedirginlik yaratıyor	18.3
Yeterli bilgin yok	15.3
Gerekli bulmuyorum	13.8
Önce başvuru yapmam gerekli	11.3
Banka şubesi bana uzak değil	3.1
Bilmiyorum	6.8

Kaynak: IBS, Turkish Internet User Survey, Present and Potential Users, December 2000, s.108.

İnternet bankacılığını kullanmayanların gerekçeleri arasında ise güvenli bulmamak, tedirginlik duymak, yeterli bilginin olmaması, gerekli bulmamak, önce başvuru yapma gereğinin olması ve banka şubesinin uzak olmaması gibi nedenler yer almaktadır.

Tablo 6. İnternet Bankacılığının Dezavantajları

	%
Güvenli değil	29.4
İnsani ilişkileri zayıflatması	13.1
Herhangi bir dezavantajı yok	46.6

Kaynak: IBS, Turkish Internet User Survey, Present and Potential Users, December 2000, s.108.

Tablo 6'da internet bankacılığını kullanmama nedenleri arasında da yer alan güvenli bulmama yanında, internet bankacılığı dezavantajları arasında "insan ilişkilerini zayıflatma" faktörünün de yer aldığı görülmektedir.

Aynı araştırmada, ülkemizde bireysel internet bankacılığında en çok tanınan bankalar;

- 1) İş Bankası
- 2) Akbank
- 3) Yapı Kredi

bireysel internet bankacılığında en çok beğenilen bankalar ise,

- 1) İş Bankası
- 2) Garanti
- 3) Yapı Kredi

olarak ifade edilmiştir (9).

Diğer yandan Taylor Nelson Sofres Piar (TNSP)'ın yaptığı bir araştırmaya göre, ülkemizdeki internet kullanıcılarının %11'i ve banka müşterilerinin %19'u bireysel internet bankacılığı hizmetlerinden yararlandıklarını belirtmektedirler (10).

## **6. ARAŞTIRMA: TÜRKİYE'DE ÖZEL SERMAYELİ TİCARET BANKALARINDA BİREYSEL İNTERNET BANKACILIĞI**

### **6.1. Amaç**

Araştırmamızın amacı, dünyada ve ülkemizde giderek yaygınlaşan bireysel internet bankacılığı (BİB) ve genel olarak şube dışı bankacılık/şubesiz bankacılık/alternatif dağıtım kanalları (Wap, Palm, SMS, görüntülü telefon, TV bankacılığı, kiosk, telefon ve ATM bankacılığı)'na ilişkin faaliyetleri ülkemizdeki özel sermayeli ticaret bankalarının (ÖSTB) web sitelerinde incelemek, konu ile ilgili bulguları ortaya çıkararak, geleceğe yönelik olarak değerlendirmelerde bulunmaktır.

### **6.2. Yöntem**

Araştırmada ikinci dereceden verilerek kullanılarak, Aralık 2002 tarihi itibarı ile ülkemizdeki ÖSTB'nin web siteleri ile yıllık faaliyet raporları, özellikle BİB ve genel olarak ise alternatif dağıtım kanalları açısından irde-

lenmiş ve konu ile ilgili yerli ve yabancı literatürden ve internet sitelerinden yararlanılmıştır.

### 6.3. Kapsam

Araştırmamızın kapsamında ülkemizdeki ÖSTB'nın web sitelerinin BİB ve genelde alternatif dağıtım kanallarına ilişkin faaliyetleri yer almaktadır.

### 6.4. Ülkemizdeki ÖSTB ve şube sayıları

Tablo 7'de Türkiye Bankalar Birliği verilerine göre ülkemizde bulunan ÖSTB ve şube sayıları sunulmaktadır.

**Tablo 7. Ülkemizdeki ÖSTB ve Şube Sayıları**

Özel Sermayeli Ticaret Bankaları		Şube Sayısı	
	Banka Adı	Adet	%
1	Türkiye İş Bankası	832	23
2	Akbank T.A.Ş.	620	17
3	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	418	12
4	Türkiye Garanti Banası A.Ş.	297	8
5	Oyakbank A.Ş.	218	6
6	Şekerbank T.A.Ş.	180	5
7	Türkiye İmar Bankası T.A.Ş.	169	5
8	Türk Dış Ticaret Bankası (Dışbank) A.Ş.	135	4
9	Finansbank A.Ş.	128	3.5
10	Koçbank A.Ş.	119	3
11	Denizbank A.Ş.	119	3
12	Adabank A.Ş.	82	2
13	Türk Ekonomi Bankası (T.E.B.) A.Ş.	72	2
14	Anadolubank A.Ş.	49	1
15	Tekstil Bankası A.Ş. (Tekstilbank)	35	1
16	Tekfenbank A.Ş.	30	1
17	Milli Aydın Bankası T.A.Ş. (Tarişbank)	29	1
18	Alternatifbank A.Ş.	23	0.6
19	Turkish Bank A.Ş.	13	0.3
20	MNG Bank A.Ş.	6	0.1
21	Fiba Bank A.Ş.	2	0.1
	<b>Toplam</b>	<b>3576</b>	<b>100</b>

**Kaynak:** <http://www.tbb.org.tr/asp/bankalarımız1.asp.28.11.2002> page 1

Tablo 7 incelendiğinde, 3 bankanın (T. İş Bankası, Akbank, Yapı ve Kredi Bankası) şube sayısı açısından toplam ÖSTB şube sayılarının %52'sini oluşturduğu görülmektedir.

## 6.5. İnternette Web Sitesi Bulunan Özel Sermayeli Ticaret Bankaları

Tablo 8.

Türkiye'de Özel Sermayeli Ticaret Bankalarının İnternette Yer Alma Şekilleri

İnternette Yer Alma Şekli	Banka Sayısı	%
Sadece "Home Page" (ana sayfası) Olan Bankalar	3	14
Web Sitesi Olan Bankalar	18	86
<b>Toplam</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Tablo 8'de görüldüğü gibi ülkemizdeki özel sermayeli ticaret bankalarının (ÖSTB) %86'sı web sitesine sahiptir.

İnternette web sitesi bulunmayan, sadece "ana sayfa" (home page)'sı bulunan 3 bankadan 2'si ise aynı gruba ait bankalardır.

## 6.6. Bireysel İnternet Bankacılığı Faaliyetinde Bulunan Özel Sermayeli Ticaret Bankaları

Ülkemizde bireysel internet bankacılığı faaliyetinde bulunmakta olan özel sermayeli ticaret bankalarının (ÖSTB) sayısı 12'dir. Dolayısıyla;

– Ülkemizdeki ÖSTB'nin %57'sinin (12/21),

– Web sitesi bulunan ÖSTB'nin %66'sının (12/18), bireysel internet bankacılığı faaliyetinde bulunduğu görülmektedir. Söz konusu bankalar ÖSTB grubundaki toplam şube sayısının da %92'sine sahip bulunmaktadır (3726/3576) Tablo 9'da söz konusu veriler sunulmaktadır.

**Tablo 9.**  
**Ülkemizde Bireysel İnternet Bankacılığı Yapan Özel Sermayeli**  
**Ticaret Bankaları Sayısı**

Ülkemizde Özel Sermayeli Ticaret Bankaları	21
Bireysel İnternet Bankacılığı Yapan ÖSTB Sayısı	12
Web Sitesi Bulunan ÖSTB Sayısı	18
Bireysel İnternet Bankacılığı Yapan ÖSTB'nin Oranı (%)	%57
Bireysel İnternet Bankacılığı Yapan ÖSTB'nin Web Sitesi Olan ÖSTB'na Oranı (%)	%66

### **6.7. Bireysel İnternet Bankacılığı Faaliyetinde Bulunmayan Özel Sermayeli Ticaret Bankaları**

Aralık 2002 tarihi itibariyle web siteleri incelenen ÖSTB'nin 9'unun (%43) bireysel internet bankacılığı hizmetlerinde bulunmadığı görülmüştür. Söz konusu bankaların internet ortamında yer alma şekilleri incelenerek Tablo 10'da sunulmuştur.

**Tablo 10.**  
**Bireysel İnternet Bankacılığı Faaliyetinde Bulunmayan Özel Sermayeli**  
**Ticaret Bankaları**

	<b>Banka Sayısı</b>
İnternette, web sitesi bulunmayan ve sadece ana sayfası (home page) ile yer alanlar	3
Web sitesi bulunanlar	6
Web sitesi bulunan ve web sitesinde "internet bankacılığı" ibaresi bulunan ancak "internet bankacılığı" web sayfası açılmayanlar	1
"İnternet bankacılığına yakında başlayacağını" web sitesinde duyuranlar	2
<b>Toplam</b>	<b>9</b>

Tablo 10'da görüldüğü gibi bireysel internet bankacılığı hizmetleri sunmayan 9 bankanın 3'ünün internet ortamında sadece ana sayfaları (home page) bulunmakta, diğer 6 banka ise web sitesine sahip olmakla birlikte, araştırmanın yapıldığı tarihte (Aralık 2002) henüz bireysel internet bankacılık faaliyetlerinde bulunmamaktadırlar.

## 6.8. Bireysel İnternet Bankacılığı Faaliyetlerinin İncelenmesi

Ülkemizde özel sermayeli ticaret bankalarının bireysel internet bankacılığı faaliyetleri incelenirken söz konusu faaliyetleri gerçekleştiren bankaların internetteki web siteleri analiz edilerek, konu; bireysel internet bankacılığı kapsamında sunulan hizmetler, bireysel internet bankacılığına başvuru, güvenlik ve gizlilik gibi başlıklar altında irdelenmiştir.

### 6.8.1. Bireysel İnternet Bankacılığı Kapsamında Sunulan Hizmetler

Türkiye'de bireysel internet bankacılığı faaliyetinde bulunan ÖSTB'nin söz konusu bankacılık hizmetleri kapsamında sunmakta oldukları hizmetler Tablo 11'de sunulmaktadır.

Tablo 11.

#### Türkiye'deki Özel Sermayeli Ticaret Bankalarında Bireysel İnternet Bankacılık Kapsamında Sunulan Hizmetler

Hizmet Türü	Belirtilen Hizmetleri Sunan Banka Sayısı	BİB Hizmeti Sunan Bankalar İçinde % Payı
1) Hesap açılışları	6	50
2) Para transferleri (hesaplararası isme havale, hesaba havale, EFT)	8	66
3) Ödemeler (senet ödeme, SSK ödeme, vergi ödeme, fatura ödeme)	9	75
4) Kredi kartı işlemleri (ekstre bilgileri, kredi kartı borç ödeme)	9	75
5) Döviz alıp satma ve kurları görüntüleme	8	66
6) Yatırım yapabilme (repo, otomatik repo, fon, bono alıp satma)	8	66
7) Hisse senedi işlemleri (alım-satım, fiyat görüntüleme...)	7	58
8) Düzenli otomatik ödeme emri (otomatik ödeme, fatura talimatı)	12	00
9) Genel bilgi/hesap makinesi (repo faiz hesaplama, vadeli mevduat faiz hesaplama, Döviz alım/satımı hesaplama, hisse senedi alım satımı hesaplama)	5	42
10) Sık yapılan transfer bilgileri (isme havale hesabı ekleme, EFT hesabı ekleme...)	4	33

Tablo 11'in incelenmesi, bireysel internet bankacılığında en yaygın sunulan hizmetlerin, düzenli/otomatik ödeme talimatı, kredi kartı işlemleri ve ödeme işlemleri (senet, SSK, vergi, fatura ödemeleri) olduğunu ortaya koymaktadır. En seyrek sunulan hizmetleri ise sık yapılan transfer bilgileri ile genel bilgi/hesap makinesi işlemleri oluşturmaktadır.

Tablo 12'de, bireysel internet bankacılığı hizmeti sunmakta olan ÖSTB'nin sunmakta oldukları hizmet sayılarına göre dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 12.**

**Bireysel İnternet Bankacılığı Hizmeti Sunan Bankaların Sunmakta Oldukları Hizmet Sayısına Göre Dağılımları**

Özellikler	Banka Sayısı	%
Bireysel internet bankacılığı kapsamında yer alan hizmetlerin tümünü sunan banka sayısı	4	33.3
Söz konusu hizmetlerin 8'ini sunan banka sayısı	4	33.3
Söz konusu hizmetlerin 5'ini sunan banka sayısı	1	8.3
Söz konusu hizmetlerin 3'ünü sunan banka sayısı	1	8.3
Söz konusu hizmetlerin sadece 1'ini sunan banka sayısı	2	16.6
<b>Toplam</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Tablonun incelenmesi, bireysel internet bankacılığı hizmetinde bulunan bankaların %33'ünün söz konusu hizmetlerin tümünü, %33'ünün ise 8'ini (söz konusu hizmetlerin %80'ini) sunmakta olduğunu göstermektedir. 4 banka ise (belirtilen bankacılık hizmetlerini sunan bankaların %33'ü) bireysel internet bankacılık hizmetlerinin %10 ile %50 arasında değişen oranlarda sunmaktadır.

### **6.9. Bireysel İnternet Bankacılığı Hizmetleri Yanında Wap, Palm, SMS, Görüntülü Telefon, Kiosk ve TV Bankacılığı Gibi Diğer Alternatif Dağıtım Kanalı Hizmetlerini de Sunan Bankalar**

Ülkemizde bireysel internet bankacılığı hizmetleri sunan bankaların bir kısmı aynı zamanda, Wap, Palm, SMS, görüntülü telefon, kiosk ve TV bankacılığı hizmetlerini de sunmaktadır.

Tablo 13'te söz konusu hizmetleri de vermekte olan ÖSTB bankaları sayıları yer almaktadır.

**Tablo 13.**  
**BİB Yanında Diğer Alternatif Dağıtım Kanalı Hizmetlerini de Sunan**  
**Banka Sayıları**

	<b>Banka Sayısı</b>	<b>Bireysel İnternet Bankacılığı Yapan Bankalar İçinde % Pay</b>	<b>Toplam ÖSTB İçinde % Pay</b>
Wap bankacılığı hizmetleri(*) sunan	5	41.6	24
Wap + Palm bankacılığı hizmetleri sunan	4	33.3	19
Wap + Palm + SMS + görüntülü telefon + kiosk bankacılığı hizmetleri sunan(**)	1	8.3	5
Wap + Palm + Digital TV bankacılığı hizmetleri sunan(***)	1	8.3	5

(\*) Cep telefonu ile internet bankacılığını (WAP) ülkemizde, 10.5.2000 tarihinde ilk başlatan banka Yapı Kredi Bankası olmuştur.

(\*\*) Söz konusu banka Akbank'tır.

(\*\*\*) TV bankacılığı faaliyetinde bulunan banka Yapı ve Kredi Bankası'dır. Yapı ve Kredi Bankası, içinde bulunduğu gruba -Çukurova Holding A.Ş.- ait Digiturk kanalı ile TV bankacılığı faaliyetlerini de gerçekleştirmektedir.

Tablo 14'te BİB hizmetleri yanında sunulan diğer alternatif dağıtım kanallarına ilişkin bilgiler sunulmaktadır.

Tablo 14.

**Ülkemizdeki ÖSTB'nin Web Sitelerinde Sunulan Wap, Palm, SMS, Görüntülü Telefon, Kiosk ve TV Bankacılığı Hizmetleri**

	Tanım	Nasıl Yararlanılır?	Hangi Bankacılık İşlemleri Yapılabilir?
1) WAP bankacılığı	WAP uyumlu cep telefonları ile internette WAP sitelerine bağlanarak bankacılık işlemleri yapmak	1) İlgili bankanın en yakın şubesinden bireysel internet bankacılığı kullanıcı kodu ve şifresi almak 2) İlgili bankanın bu amaçla kurduğu WAP sitesine girerek bankacılık işlemleri yapmak	- Hesap bilgileri - Fon işlemleri - Döviz işlemleri - Kredi kartı bilgileri - İMKB bilgileri - EFT - Havale
2) Fon işlemleri	Avuç içi/el bilgisayarları ile internet ortamında bankacılık işlemleri yapmak	İlgili bankanın en yakın şubesine giderek bireysel internet bankacılığı kullanıcı kodu ve şifresi almak gereklidir.	- Yatırım bilgileri - Vergi ödemeleri - Bireysel ürün bilgileri - En yakın banka şubesi
3) SMS bankacılığı	Kısa mesaj yoluyla cep telefonundan bilgi alınmasını sağlayan bir bankacılık işlemi	İlgili banka şubesine başvurarak, bireysel internet bankacılığı kullanıcı kodu ve şifresi alınması gereklidir.	- Döviz kurları - Repo oranları - Kredi kartı bilgileri - Talimatlı ödemeler bilgileri
4) Görüntülü telefon bankacılığı	İlgili bankadan kiralanan ekranlı ve çok fonksiyonlu bir telefonla bankacılık işlemlerinin yapılması	İlgili bankadan görüntülü telefon bankacılığı hizmetleri için gerekli telefon cihazını kiralamak.	- Hesap bakiyesi bilgileri - Ekstre bilgileri - Ödeme yapabilme - Transferler - Yatırım-hisse senedi alım satımı - Fatura ödemeleri
5) Kiosk bankacılığı	Evinde veya işyerinde bilgisayarı olmayanların bireysel internet bankacılığında yararlanabilecekleri kanal	Bireysel internet kullanıcı koduna sahip olmak gerekli.	Para çekme ve yatırma dışında tüm bankacılık işlemleri
6) TV bankacılığı	Dijital TV ve Digitürk üyeliği ile bankacılık hizmetlerinden yararlanmak	- Dijital TV - Digitürk üyeliği - İlgili bankanın bireysel internet bankacılığı kullanıcı kodu ve şifresini almak gereklidir.	- TL ve yabancı para hesap detayları - Kredi kartı bilgilerini inceleme - Kredi kartı ödemeleri - Kendi hesapları arası TL ve yabancı para virman - Turkcell-Digitürk faturaları ödeme

### 6.10. Web Sitesinde Bireysel İnternet Bankacılığı Yanında İnternette Pazarlama, Mobil Pazarlama Hizmetleri Sunan, Sanal Kart ve Sanal Kredi Kartı Veren Banka Sayıları

Tablo 15'te BİB yanında, B2C ve M-Ticaret hizmetleri de sunan ve sanal kart, sanal kredi kartı veren ÖSTB sayıları sunulmaktadır.

**Tablo 15.**  
**BİB Yanında B2C, M-Ticaret, Sanal Kart ve Sanal Kredi Kartı Veren Banka Sayıları**

	Banka Sayısı	Bireysel İnternet Bankacılığı Yapan Bankalar İçinde % Pay	Toplam ÖSTB İçinde % Pay
İnternette perakende alışveriş (B2C) hizmeti sunan	3	33	14
İnternette perakende alışveriş (B2C) + Mobil ticaret (M-Ticaret) hizmeti sunan	1	11	5
İnternette Sanal Kart veren	2	22	10
İnternette Sanal Kart ve Sanal Kredi Kartı veren	1	11	5

Tablo 15'in incelenmesi, ülkemizdeki ÖSTB'nin sadece %14'ünün BİB yanında internette perakende alışveriş (B2C), %5'inin B2C yanında mobil ticaret (cep telefonu ile internete bağlanarak, internette alışveriş yapma) hizmetleri de sunduğunu, %10'unun sanal kart, %5'inin ise Sanal Kart + Sanal Kredi Kartı verdiğini ortaya koymaktadır.

### 6.11. Bireysel İnternet Bankacılık Hizmetlerine İlişkin Olarak Web Sitesinde Sunulan Bilgiler

İnternet bankacılığı faaliyetinde bulunan özel sermayeli ticaret bankalarının sunmakta oldukları bireysel internet bankacılığı hizmetlerine ilişkin olarak, web sitelerinde müşterilerine sundukları bilgiler Tablo 16'da yer almaktadır.

**Tablo 16.**  
**Bireysel İnternet Bankacılığı Hizmetlerine İlişkin Olarak Bankaların**  
**Web Sitelerinde Sunulan Bilgiler**

Web sitesinde internet bankacılığına ilişkin yer alan bilgiler	Söz konusu bilgiye web sitelerinde yer veren banka sayısı	Bireysel internet bankacılığı yapan bankalar içinde % payı
1) İnternet bankacılığı hakkında bilgi	7	%58
2) İnternet bankacılık işlemlerini tanıtılması	8	%66
3) Başvuru bilgileri	6	%50
4) Şifre işlemleri	5	%41
5) Teknik konular	4	%33
6) İnternet şubesi demo	5	%41
7) Sanal klavye / e-klavye	3	%25
8) Güvenlik bilgiler ile ilgili	7	%58
9) Kullanım bilgileri	6	%50
10) Online başvuru formu	6	%50
11) SSS (Sık Sorulan Sorular)	7	%58
12) Web sitesinin etkin kullanılmasını saptamayı amaçlayan yardım	3	%25
13) Müşterinin telefonla aranabilme talebini iletebilmesi ("Beni Ara")	1	%8
14) Canlı yardım olanağı (chat-yardım et)	2	%16
15) Çağrı merkezi telefonları (call-center)	8	%66
16) Gizlilik Taahhüdü	3	%25
17) Web sitesinin İngilizce olarak da yayınlanması	7	%58

Tablo 16'nın incelenmesi aşağıdaki bulguları ortaya koymaktadır:

– Bireysel internet bankacılığı yapan ÖSTB'nin %58'i web sitelerinde internet bankacılığı hakkında bilgi vermekte %66'sı sunmakta olduğu internet bankacılığı işlemlerini tanıtmakta, %50'si online bankacılığı başvuru bilgilerine yer vermekte, %66'sı web sitelerinde çağrı merkezi telefon numaralarını belirtmektedir. Şifre işlemlerine ilişkin bilgi veren bankaların oranı %41, teknik konularda bilgi veren bankaların oranı ise %33'dür. Diğer yandan bireysel internet bankacılığı hizmetleri veren bankaların yarısının kul-

lanım bilgilerine ve online başvuru formuna web sitelerinde yer verdikleri görülmektedir. Canlı yardım olanağı sunan banka oranı %16, müşterinin telefonla aranabilme talebini iletebildiği banka oranı %8'dir. Buna karşılık güvenlikle ilgili bilgileri bankaların yarısından çoğu (%58) vermektedir. Söz konusu bankaların sadece %25'i "gizlilik taahhüdü"nde bulunurken, güvenliği artırıcı bir önlem olan "sanal klavye/e-klavye" kullanan bankaların oranının %25 ile sınırlı kaldığı görülmektedir. Ayrıca bireysel internet bankacılığı hizmetlerini sunmakta olan ÖSTB'nin %58'i web sitelerini, Türkçe yanında, İngilizce olara da yayınlamaktadırlar.

## 6.12. Bireysel İnternet Bankacılığına Başvuru

Ülkemizde bireysel internet bankacılığı faaliyetinde bulunan özel sermayeli ticaret bankalarına söz konusu hizmetlerden yararlanma için başvuru koşulları Tablo 17'de incelenmektedir.

**Tablo 17.**  
**Bireysel İnternet Bankacılığına Başvuru Yöntemleri**

	<b>Banka Sayısı</b>
<b>1. Sadece şubeden başvuru kabul eden bankalar:</b> Bu başvuru yönteminde, başvuru sahipleri, ilgili bankanın herhangi bir şubesine giderek -yoksa- hesap açtırmakta, internet bankacılığı hizmet sözleşmesi imzalamakta ve internet bankacılığı kullanıcı şifresi almaktadırlar.	5
<b>2. Hem şubeden başvuru hem de on-line başvuruyu kabul edenler:</b> Bu yöntemde, şubeden başvuru yanında, bankanın web sitesinde yer alan başvuru formu doldurularak online olarak bankaya gönderilmek, daha sonra bankanın herhangi bir şubesine giderek internet bankacılığı sözleşmesi imzalanarak, kullanıcı şifresi alınmaktadır.	6
<b>3. Şubeden başvuru, on-line başvuru ve çağrı merkezine başvuruyu kabul edenler:</b> Bu yöntemde şubeden ve online başvuru yanında çağrı merkezine telefonla başvuru da mümkündür.	3
<b>4. Şubeden başvuru on-line başvuru ve on-line hızlı başvuruyu kabul eden:</b> Bu yöntemde "online hızlı başvuru", ilgili bankanın kredi kartına sahip olanlar için söz konusudur.	1

Tablo 17'nin incelenmesi sonucu, bireysel internet bankacılığı için başvuru koşulları açısından ülkemizdeki özel sermayeli ticaret bankalarının

dört gruba ayrıldığı görülmektedir. Bazı bankalar sadece şubeden, bazı bankalar hem şubeden hem online başvuru kabul etmekte, bazı bankalar şubeden, online ve çağrı merkezine başvuruyu kabul etmekte iken, bir bankanın ise şubeden başvuru, online, ve online hızlı başvuruyu kabul ettiği görülmektedir.

### 6.13. Güvenlik

Tablo 18'de bireysel internet bankacılığı hizmetleri sunan ÖSTB'nin web sitesinde güvenlikle ilgili olarak yer alan işlevler belirtilmektedir.

**Tablo 18.**  
**Bireysel İnternet Bankacılığı Yapan ÖSTB'nin Web Sitelerinde Güvenlikle İlgili Yer Alan İşlevler**

	Banka Sayısı	BİB hizmeti veren bankalar içinde % payı
Müşteri numarası + şifre kullanılıyor	2	%16,6
Müşteri kodu + şifre kullanılıyor	4	%33,3
Kullanıcı adı + şifre kullanıyor	4	%33,3
Müşteri kodu + parola + şifre kullanılıyor	1	%8,3
Müşteri no + parola + kullanıcı kodu + şifre kullanılıyor	1	%8,3
Bireysel internet bankacılığı yapan ÖSTB toplamı	12	100
“Güvenlik” başlığı altında bilgi sunuluyor	7	58
Güvenlik bilgileri yanında “gizlilik taahhüdümüz” başlığı altında bilgi sunuluyor.	3	25
Web sitesinin güvenliği için uluslararası bir güvenlik yazılım firmasından teknik destek alınıyor <sup>(*)</sup>	11	92
Güvenlik için yazılım şifrelemelerinde 128 bit SSL güvenlik yazılımı kullanılıyor.	12	100
Web sitesinin güvenliğini artırmak amacıyla müşteri kodu, şifre v.b. giriş bilgilerini girmek için “sanal klavye / e-klavye” kullanılıyor.	4	33

(\*) Bireysel internet bankacılığı hizmeti sunan bankaların 10'u güvenlik konusunda uluslararası Verisign Firmasından, 1'inin ise Arthur Anderson Firmasından aldıkları internet bankacılığı güvenlik sertifikalarına web sitelerinde yer vermektedirler. 1 bankanın web sitesinde ise uluslararası bir güvenlik yazılım kuruluşunun sertifikasına rastlanmamıştır.

– BİB hizmeti sunan bankaların çoğunluğunun kullanıcı kodu + şifre veya kullanıcı adı + şifre kullandıkları görülmektedir.

– Web sitesinin güvenliğini artırmak amacıyla kullanılan "sanal klavye" kullanımını ise henüz %33 ile sınırlı bulunmaktadır.

#### **6.14. Gizlilik Taahhüdü**

Bireysel internet bankacılığı hizmetleri sunan ÖSTB'den 3'ü web sitelerinde "gizlilik taahhüdümüz/gizlilik taahhütnamesi/gizlilik güvencemiz" başlıkları altında bir web sayfasına yer vererek, web sitesinin kullanımı esnasında doğacak teknik ve/veya hukuki bir sorumluluğu üstlenmediklerini belirtmekte, ancak buna karşılık web sitesi kullanıcılarının kişisel bilgilerinin kanunen yetkili bulunan merciler dışında herhangi bir 3. şahıs, kurum ve kuruluş ile paylaşılmayacağını taahhüt etmektedirler. Gizlilik taahhüdünde bulunan söz konusu bankalar web sitelerinin kullanımı esnasında oluşabilecek herhangi bir hata, kesinti, bilgi naklinde gecikme, bilgisayar virüsü, hat ve/veya sistem arızası sonucunda ortaya çıkan her türlü doğrudan veya dolaylı zarar, ziyan ve masraflardan hiçbir şekilde sorumlu tutulamayacaklarını açık bir anlatım ile belirtmektedirler.

### **7. SONUÇ**

Türkiye'deki ÖSTB'nin özellikle BİB hizmetlerini ve genelde alternatif dağılım kanallarını, Aralık 2002 tarihi itibarıyla inceleyen araştırmamız, sonuç olarak aşağıdaki bulguları ortaya koymaktadır:

– Ülkemizdeki ÖSTB'nin 18'i (%86) internette web sitesi 3'ünün (%14) ise, sadece ana sayfası (home page) bulunmaktadır. Dolayısıyla ÖSTB'nin büyük çoğunluğunun web sitelerinin bulunduğu görülmektedir. Bu bulgu ülkemizde internet bankacılığının modern teknolojilere açık olduğunu ortaya koyması bakımından olumlu bir gelişmeye işaret etmesi bakımından önem taşımaktadır.

– Web sitesi bulunan, ÖSTB'nin 12'si (%66) ise BİB hizmetleri sunmaktadır. Dolayısıyla web sitesi bulunan her 3 ÖSTB'nin 2'sinin BİB faaliyetlerinde bulunduğu görülmektedir.

– Web sitesi bulunan ancak BİB hizmetleri sunmayan bankaların 2'si ise araştırmanın yapıldığı Aralık 2002 tarihinde, "yakında internet bankacılığı hizmetlerine başlayacaklarını" belirtmektedirler.

– BİB hizmetlerini sunan ÖSTB'nin, hesap açılışlarından hisse senedi işlemlerine, döviz alıp satmaktan, para transferlerine dek 10 ayrı kategoride toplanabilecek oldukça geniş bir bankacılık hizmetleri portföyünü internet yoluyla gerçekleştirmeye olanak sağladıkları ancak söz konusu hizmetlerin tümünü, araştırmanın yapıldığı tarihte, henüz 4 bankanın sunmakta olduğu görülmektedir.

– BİB hizmetleri sunan ÖSTB'nin %41 WAP bankacılığı, %33'ü wap+palm bankacılığı hizmetleri de sunmaktadır. Diğer yandan 1 banka WAP + Palm + SMS + görüntülü telefon + kiosk bankacılığı hizmetleri, 1 banka ise WAP + Palm + digital TV bankacılığı hizmetleri sunmaktadır.

– Diğer yandan BİB hizmetleri sunan bankalardan 3'ü (%25) internette pazarlama hizmetleri de sunarak, web sitelerinde perakende alışveriş (B2C), 1 banka ise perakende alışveriş yanında, mobil ticaret (m-ticaret) olanağı da sağlamaktadır. İnternette alışverişte güvenlik açısından önemli bir destek sağlayan sanal kartı veren banka sayısı 2 ve sanal kart yanında sanal kredi kartı da veren banka sayısı 1'dir.

– Web sitelerinde kullanıcı desteğinin ise, henüz sınırlı olduğu ve BİB hizmeti veren bankaların ancak %16'sında canlı yardım olanağı sağlandığı görülmektedir.

– Güvenlik konusunun, BİB hizmeti sunan bankalar açısından büyük önem taşımakta olduğu ve BİB hizmeti sunan 12 ÖSTB'nin 11'inin uluslararası bir güvenlik yazılım firmasından (güvenlik sertifikaları aldıklarını web sitelerinden duyurdukları görülmektedir. Güvenlik/şifreleme yazılımları olarak BİB hizmeti sunan 12 ÖSTB'nin tümü 128 bit SSL şifreleme tekniği kullanılmaktadır.

– Diğer yandan BİB hizmeti sunan 12 ÖSTB'nin 7'sinin İngilizce olarak da web sitelerini yayınlamakta oldukları görülmektedir.

Sonuçta, ülkemizdeki ÖSTB'nin BİB kullanımında oldukça ileri bir aşamada bulduklarını ve ülkemizde kişisel bilgisayar ve internet kullanımını yaygınlaştıkça internetin bireysel bankacılık faaliyetlerinde kullanımının da daha fazla yaygınlaşacağını tahmin etmekteyiz. Güvenlik ve gizlilik konularına verilen önemin daha da artması ve canlı yardım desteği ve chat gibi kullanıcıya destek veren tekniklerin yaygınlaşarak, bankaların web sitelerinin giderek daha fazla "kullanıcı dostu" niteliğini kazanması ile birlikte, ülkemizde BİB kullanımının yaygınlığının daha büyük bir ivme ile artış göstereceği kanısındayız.

## KAYNAKÇA

1. Aksoy, Şafak, Atılğan, Eda, Akıncı, Serkan; **Consumer Attitudes and Adoption of Internet Banking: An Empirical Research**, The International Management Development Association (IMDA)'s Proceedings, July 10-14 2002 Antalya, Turkey, s.430.
2. OBR Special Reports, **Online Banking by the Numbers 2003, A look at current online banking usage and projections through 2012**,  
<http://www.onlinebankingreport.com/resources/sr7.html>, 31.03.2003.
3. Jasimuddin M. Sajjad, **Saudi Arabian Banks on the Web**,  
[http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/0103\\_02.htm](http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/0103_02.htm), 23.01.2003.
4. Türkiye Bankalar Birliği, **40. Yıl Kitabı**, <http://www.tbb.org.tr/turkce/40.yil.htm>, 15.02.2003
5. Türkiye Bankalar Birliği, <http://www.tbb.org.tr/asp/bankalarimiz1.asp>, 14.11.2002
6. IBS, **Turkish Internet User Survey, Present and Potantial Users**, December 2000, s.105.
7. **İş Bankası Faaliyet Raporu 2000**, s.22, <http://www.isbank.com.tr/pdf-ekonomik-rapor/faaliyet2000>, **Garanti Bankası Faaliyet Raporu (2000)**, s.16, <http://www.garanti.com.tr/raporlar2000.pdf>, **Akbank Faaliyet Raporu (2000)**, s.26, [http://www.akbank.com.tr/hakkimide/-pdef/AKBANK\\_2000\\_pdf](http://www.akbank.com.tr/hakkimide/-pdef/AKBANK_2000_pdf), 20.02.2003.
8. Levent, Belgin Bayır, "Alternatifi kim kullanıyor", **Capital**, 1/2003, s.158-159.
9. IBS, **Turkish Internet User Survey, Present and Potantial Users**, December 2000, s.103.
10. "E-Bankacılıkta Son Tablo", **Capital**, 9/2000, s.238.