

Türk Bankacılık Sektöründe Müşterilerden Alınan Ücret ve Komisyonların Müşteri Davranışları Üzerindeki Etkisini Ölçen Ampirik Bir Çalışma¹

Korkmaz Keskindir²

Halit Targan Ünal³

Özet

Bu çalışma ile Türk Bankacılık sektöründe alınan ücret ve komisyonların varsa farklılıklarının tespiti, analizinin yapılması, makul seviyede alınıp alınmadığının araştırılması, tüketiciye olumlu ve olumsuz etkileri üzerinde durulmuş ve tüketiciler tarafından nasıl değerlendirildiği analiz edilmiştir. Ayrıca bu çalışmada ile daha gerçekçi ve nesnel bulgulara ulaşmak için Türk Bankacılık sistemiyle ilgili bankacılık ve finans müşterilerine çoktan seçmeli 30 soruluk bir anket çalışması yapılmış olup anketin daha nesnel ve objektif olması için anket farklı meslek ve yaş guruplarına uygulanmıştır. Anket, toplam yüz deneğe yüz yüze yöntemiyle uygulanmış olup anket sonuçları ve anketin yorumlanması ayrıntılı olarak anlatılmıştır. Anket çalışmasının yapılmasının diğer bir amacı da, Türk Bankacılık sektöründe müşterilere uygulanan ücret komisyon ve masrafların müşteriler nezdinde nasıl yorumlandıkları ölçmektir. Ayrıca ankette katılan kadın ve erkek katılımcıların Türk Bankacılık sektörüyle ilgili görüşlerini yansıtan Ki-Kare testi ve sonuçları, katılımcıların bankacılık ile ilgili görüşlerinin eğitim durumlarıyla ilgili anlamlı farklılık olup olmadığı konularının sayısal yüzdelerine göre analiz edilmesini içermektedir. Son olarak, bankacılık ücret

- 1 Bu çalışma, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde, Korkmaz KESKENDİR'in, Prof. Dr. Halit Targan ÜNAL danışmanlığında yürüttüğü "Türk Bankacılık Sektöründe Müşterilere Uygulanan Farklı Ücret ve Komisyonların Tespiti ve Analizi" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.
- 2 Öğr. Gör., İstanbul Aydın Üniversitesi, Anadolu Bil Meslek Yüksek Okulu, Bankacılık ve Sigortacılık Programı, korkmazkeskindir@aydin.edu.tr, ORCID ID:0000 0002-1561-0800
- 3 Prof. Dr., Doğuş Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, tunal@dogus.edu.tr, ORCID ID: 0000-0002-7877-2444

ve komisyonlarından memnun olmayan bankacılık ve finans müşterileri için öneriler ve genel sonuç kısmından oluşmaktadır.

Yapılan anket çalışması nesnel ve objektif olup tam olarak 100 deneye uygulanmıştır. Cevap şıkında evet, hayır, fikrim yok seçenekleri vardır. Yapılan anket çalışmasında, müşteriler lehine bazı uygulamaların değişimini sağlamak bankalar ve uygulamaların nasıl olduğunu onlara hissettirmek, bu konularda farkındalık oluşturmak, bankaların hangi uygulamalarda eksik olduklarını ortaya çıkarmak, konut, bireysel tüketici kredilerinde geçmişte alınan dosya masraflarının iadesi konusunda müşterilerin beklenti ve isteklerinin ne olduğunun tespit etmek amacıyla anket çalışması uygulanmıştır. Ankete katılanların % 77'i bankalarla aktif çalışan müşterileri oluşturmaktadır.

Giriş

Bankalar, bir ekonomide ülkenin ayakta kalmasını sağlayan, kişilerin finanse edilmesine hizmet eden çok önemli ticari kuruluşlardır (Öcal, 2017: 37). Finans piyasaları ve genelde ekonomi dünyası içerisinde önemli bir aktör olan bankalar, finansal aracılık hizmetlerinin yanı sıra ulusal ve uluslararası düzeyde fon açığı verenlerle fon fazlası verenleri buluşturarak kaynaklara akıcılık sağlarlar. Ayrıca sahip oldukları uzmanlık nedeniyle topladıkları fonları daha etkin yönetebilmekte böylece ekonominin gelişimine katkıda bulunurlar. Yani sahip oldukları bilgi birikimlerini müşteriler lehinde kullanırlar. Ayrıca yurt dışı işlemlerinde etkin olmaları, dış ticaret işlemlerine aracılık etmeleri göz önüne alınırsa bankalar, ulusal ve uluslararası ticareti geliştirme noktasında ekonomiye katkıları daha iyi anlaşılacaktır (Uygun ve Dölek, 2017: 12).

Genel olarak bankalar, gerçek ve tüzel kişilerden topladıkları mevduatları yine ihtiyaç sahibi kişilere veren iktisadi kuruluşlardır. Bankacılık alanında rekabetin artması ve bankalar arası ürün çeşitliliklerinde meydana gelen iyileşmeler ve müşteriler için iyi hizmet sunma ve değer yaratma arayışı içine girmişlerdir. Rekabetin oldukça üst düzeyde olduğu bankacılık sektöründe müşteri memnuniyeti ne kadar fazla olursa tercih edilme o kadar artacaktır (Yurtadur, 2015).

Rekabet ve ürün çeşitliliklerinin artması bankalar için verimli müşterilere sahip olma ve yüksek kar elde etme isteklerini de artırmıştır. Durum böyle olunca Türk Bankacılık sektöründe alınan ücret ve komisyonlarda bazı kalemlerinde eşitlik olmadığı görülmüştür. Çünkü bankacılık sektöründe artan rekabet, küreselleşmenin etkileri, bilişim teknolojilerindeki iyileşmeler bankaların rekabet kabiliyetlerini artırmış ve bankacılık sektöründe bankaları daha fazla ürün ve hizmet üretme yoluna itmiştir. Bankalar, genel olarak yapmış olduğu hizmet bedellerinin bir analizini yaparak ve bunun üzerine kendi faaliyetlerini sürdürmek, var olmak, diğer bankalarla rekabet edebilmek,

piyasaya katma değer yaratmak, sürdürülebilir bir kar elde etmek amacıyla ve bankacılık kanunu ve BDDK yönetmeliklere aykırı olmamak koşuluyla ücret ve komisyon oranlarını belirler. Bankacılık ve finans müşterilerin bankacılık ücret ve komisyon oranlarının farklılıklarından olumsuz etkilenmemeleri için alternatif dağıtım kanallarını kullanmalarını gerekir. Web tabanlı teknolojilerin bankacılık işlemlerinde kullanılması oldukça yeni bir olgudur. Günümüzde ticaretin gelişmesi ve bu doğrultuda bankacılık ve finans işlemlerinin artması nedeniyle işlemlerin elektronik kanallar üzerinden yapılması, söz konusu bankacılık işlemlerinin de elektronik olarak talebi ortaya çıkarmıştır. (Ersoy, 2015:399).

Bu çalışma ile, Türk Bankacılık sektöründe alınan ücret ve komisyonların varsa farklılıklarının tespiti, analizinin yapılması, makul seviyede alınıp alınmadığının araştırılması, tüketiciye olumlu ve olumsuz etkileri üzerinde durulmuş ve tüketiciler tarafından nasıl değerlendirildiği analiz edilmiştir. Ayrıca, daha gerçekçi ve nesnel bulgulara ulaşmak için Türk Bankacılık sistemiyle ilgili bankacılık ve finans müşterilerine çoktan seçmeli 30 soruluk bir anket çalışması yapılmış olup anketin daha nesnel ve objektif olması için anket farklı meslek ve yaş guruplarına uygulanmıştır.

Anket, toplam yüz deneğe yüz yüze yöntemiyle uygulanmış olup anket sonuçları ve anketin yorumlanması ayrıntılı olarak anlatılmıştır. Anket çalışmasının yapılmasının diğer bir amacı da Türk Bankacılık sektöründe müşterilere uygulanan ücret komisyon ve masrafların müşteriler nezdinde nasıl yorumlandıkları ölçmektir. Ayrıca ankette katılan kadın ve erkek katılımcıların Türk Bankacılık sektörüyle ilgili görüşlerini yansıtan Ki-Kare testi ve sonuçları, katılımcıların bankacılık ile ilgili görüşlerinin eğitim durumlarıyla ilgili anlamlı farklılık olup olmadığı konularının sayısal yüzdelerine göre analiz edilmesini içermektedir. Son olarak, bankacılık ücret ve komisyonlarından memnun olmayan bankacılık ve finans müşterileri için öneriler ve genel sonuç kısmından oluşmaktadır.

Yapılan anket çalışması nesnel ve objektif olup tam olarak 100 deneğe uygulanmıştır. Cevap şıkında evet, hayır, fikrim yok seçenekleri vardır. Yapılan anket çalışmasında, müşteriler lehine bazı uygulamaların değişimini sağlamak bankalar ve uygulamaların nasıl olduğunu onlara hissettirmek, bu konularda farkındalık oluşturmak, bankaların hangi uygulamalarda eksik olduklarını ortaya çıkarmak, konut, bireysel tüketici kredilerinde geçmişte alınan dosya masraflarının iadesi konusunda müşterilerin beklenti ve isteklerinin ne olduğunun tespit etmek amacıyla anket çalışması uygulanmıştır. Ankete katılanların %77'i bankalarla aktif çalışan müşterileri oluşturmaktadır.

1. Banka Kavramı

Bankalar, alacakları kredilerin ekonomik geleceği ile ilgili incelemeleri de ihmal etmeksizin, işletmelerin para ihtiyaçlarını giderme, ödeme işlemlerine ve yatırım işlemlerine yardımcı olma yollarıyla ekonominin mal üretim ve dağıtım koşullarını hazırlar. Bir yandan bankalar halkın servetinin bir bölümünün yönetiminde anahtar rolü, üstlenirken öte yandan tutumuyla ekonomideki para hacminin belirlenmesinde de etkili olurlar (Yüksel, 2004) Hemen hemen tüm dünya dillerinde ufak tefek değişiklikler olmasına karşın Banka sözcüğü İtalyanca da banko kelimesinden türediği ve daha sonra sözcüğün banca olarak kullanıldığı kabul edilmektedir (Doğan, 2015). Banka, mevduat kabul eden bu mevduatı verimli şekilde çeşitli kredi iş ve işlemlerinde kullanma amacı güden ve bu işlemlerini sistemli bir şekilde yapan ekonomik bir kuruluştur (Yazıcı, 2016). Bankalar, günlük yaşamımızın bir parçası haline gelen ve ekonomi içinde rol oynayan aktörlerdir (Dinç, 2015: 25).

Bankalar, elinde tasarruf bulunduranların tasarruflarını mevduat olarak toplayıp oluşturulan fonları ihtiyaç duyan gerçek veya tüzel kişilere kredi şeklinde kullandırılarak finansal aracılık görevi üstlenen kuruluşlar olarak tanımlanabilir (Acuner, 2015: 21). Değişen ekonomik ve teknolojik koşullara uygun olarak bankacılığın ortak ve kalıcı bir tanımını yapmak güçleşmiştir. Banka likidite ve sermaye ihtiyacını göz önünde tutarak mevduat kabul eden, fon toplayan ve bu fonları kısa ve uzun vadeye aktaran finansal aracı kurumlardır (Eren, 2012:275) Bankaların asıl görevi para ve benzeri varlıkları olan ve değerlendirmek isteyen kişiler ile nakit ve benzeri varlıklara ihtiyacı olan yatırımcılar arasında köprü görevi görmektir (Ulusoy, 2015: 277).

2. Bankacılık İşlemleri

Günümüzde hızla değişen toplumsal yapı, ekonomik ve teknolojik koşullar, hukuki düzenlemeler, bankacılıkta farklı faaliyet alanlarının gelişmesine neden olmuştur (Doğan, 2015: 71). Bankalar, mevduat toplama, kredi dağıtımı ve belirli bankacılık işlemlerinin görülmesi, banka işlemlerinin klasik bölümlenmesi ise bilançooya göre yapılır. Banka bilançosunun aktif ya da pasif tablosunda bulunanlar ya da bilançoda hiç yer almayanlar. Aktif işlemlerin en önemlisi kredi işlemleridir (Yüksel, 2004). Bankalar, bulunduğu ülkede hukuksal sınırlar içerisinde vatandaşların nakit ve benzeri ihtiyaçlarını karşılayan ve bunları belirlemiş etik ilkeler çerçevesinde icra eder aşağıda kısaca bankaların icra ettiği işlemler sayılmıştır (Uygun ve Dölek, 2017).

- Mevduat kabulü,
- Katılım fonu kabulü Müşterilerin karar verme süreçlerine bankalar dâhil olmalıdırlar.

- Nakdi gayri nakdi her cins ve surette kredi verme işlemleri,
- Nakdî ve kaydi ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dâhil her türlü ödeme ve tahsilât işlemleri,
- Çek ve diğer kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri,
- Saklama hizmetleri,
- Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri,
- Efektif dâhil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri,
- Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövize dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemleri,
- Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri,
- Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlülüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işleri,
- Yatırım danışmanlığı işlemleri,
- Portföy işletmeciliği ve yönetimi,
- Hazine Müsteşarlığı ve/veya Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezninde oluşturulan bir sözleşme kapsamında üstlenilen yükümlülükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı,
- Faktöring ve forfaiting işlemleri,
- Bankalar arası piyasada para alım satımı işlemlerine aracılık,
- Finansal kiralama işlemleri,
- Sigorta acenteliği ve bireysel emeklilik aracılık hizmetleri,
- Kurulca belirlenecek işlemleri yapmak,

Ayrıca bankalar, geçmişten günümüze sigorta işlemleriyle de içli dışlıdır. Türkiye de sigorta sektörün 150 yıllık bir geçmişi olmakla birlikte, bu faaliyetlerin Türk sigortacılık eliyle yapılması, 1945 yılından geriye gitmemektedir. Türkiye de ilk sigortacılık faaliyetinin başlaması 1870 yazında Beyoğlunda çıkan yangında çok sayıda ev işyeri ve kilisenin yanmasıyla olmuştur (Kalaycı, 2006). 1929 ise, Türkiye İş Bankası, milli sigorta ile ortaklık kurarak, milli reasürans AŞ'yi kurmuştur. Bu kurulan şirket, sigortacılığın millileşmesine zemin ve imkân hazırlamak, primlerin imkân nispetinde memlekette kalmasını sağlamak amacıyla, yani kısacası ikili sigorta piyasasını ulusal çerçevede tutmak amacıyla tasarlanmıştır (Kalaycı, 2006). Günümüzde, bankacılık faaliyetlerinde artık sigortacılık önemli bir pazar haline gelmiştir ayrıca konut kredilerinde zorunlu deprem sigortası yapılmaktadır. Bu durum hem müşteri açısından önem arz etmekte hem de banka için bir kazanç sağlamaktadır.

3.Literatür

Ücret ve komisyonlar bankaların belirli bir hizmet karşılığında müşterilerden almış oldukları nakit bedellerdir. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından tüketicilerin korunmasına ilişkin yeni düzenlemeler yürürlüğe konulmuştur. Düzenlenen yeni yönetmelikle finansal kuruluşların müşteriler karşısındaki görece güçlü konumlarının bu hizmetlerden yararlanan müşterilerin aleyhine kullanılmasının önüne geçilmiştir.

Tüketicilerin haklarını arayabilmeleri amacıyla Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği nezdindeki hakem heyetleri etkinleştirilmiştir. Bu heyetlere müşteriler hiçbir ücret ödemedi baş vurabilecek ve sorunları uzman kişiler tarafından profesyonel bir şekilde sonuçlandırılmış olacaktır.

Öte yandan finansal tüketicilerden faiz dışında alınacak ücret, masraf ve komisyonlara ilişkin usul ve esaslar hakkında yönetmeliğin yürürlüğe konulması ile finansal ürün ve hizmetlerin ücretlendirilmesi hususunda, müşterilerin korunduğu yeni döneme girilmiştir. Bu doğrultuda ücretler 20 ana kaleme indirilmiştir. Yönetmelik ekinde yer alan 20 ücret kalemin dışında hiçbir ücretin alınamayacağı bir sistem geliştirilmiştir.

Yönetmelikle aşağıdaki ücret kalemleri kaldırılmıştır. Bunlar; onaysız yapılan bildirimler, ipotek fek ücreti, kiralık kasa ziyaret ücreti, bozuk para tümlene ücreti, borcu yoktur yazısı ücreti, dekont yazdırma ücreti, hesap bakım ücreti, hesap özeti gönderim ücreti, hesap işlemsizlik ücreti, hesap cüzdanı yazdırma ücreti, banka kartı ücreti, hesap açma hesap kapama ücreti, dosya masrafı, kredi istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti, değişken taksitli ödeme planı ücreti, sanal kredi kartı ücreti, kendi hesabına para yatırma ücreti, reddedilen kredi ücreti, kredili mevduat hesabı kullanım

ücreti, taksitli nakit avans komisyonu, hareketsiz kredi kartı yıllık üyelik ücreti, hareketsiz hesaba ilişkin hesap işletim ücreti, belge taleplerinde ilk yıl için belge ücretidir. Bu değişiklikle bankalardan alınan ücretlerde kavram birliği sağlanmış oldu. Bunun sonucunda finansal kuruluşların aynı işlem adı altında farklı isimler kullanılarak müşterilerden komisyon talep etmesi önlenmiştir. Bunun dışında işlem yapılmadan müşteriye alınacak ücret, komisyon ve faiz ile ilgili ayrı ayrı bilgi verilecektir. Sonuçta alınan bütün bedellerde tüketicinin onayı alınacaktır. Talep edilecek ücretlerin ana kalemleri ise şöyle sıralayabiliriz;

Tahsis ücreti, ekspertiz ücreti, taşınır ve taşınmaz rehin tesis ücreti, hesap işletim ücreti, para çekme ücreti, elektronik fon transferi ücreti, havale ücreti, swift ücreti, yıllık üyelik ücreti, ek kart yıllık üyelik ücreti, kart yenileme ücreti, nakit avans çekim ücreti, kiralık kasa ücreti, kampanyalı ürün veya hizmetler ücreti, fatura ödeme ücreti, arşiv - araştırma ücreti, onaya Bağlı Bildirim Ücreti, Başka Kuruluş ATM'sinden Yapılan İşlem Ücreti, Kamu Kurum ve kuruluşlarına yapılan ödemeler, üçüncü kişilere yapılan ödemelerdir (Resmi Gazete, 09/2014, S:29138).

Yukarıda BDDK tarafından çıkarılan yönetmelik resmi gazetede yayınlanıp yürürlüğe girmiştir. Bankalar yayınlanan ücret ve komisyon oranlarından başka ücret ve komisyon talep edemezler 2011 yılında yayınlanan genelge uyarınca başta bireysel kredi faizleri olmak üzere bankalar, bireysel müşterilerine sundukları her türlü ücret, faiz ve masrafları BDDK'ya bildirmekle mükelleftir (Vurucu ve Arı, 2015: 49). Sonuç olarak alınacak ücret, komisyon ve masrafların tüketici bilgisi dâhilinde alınacağı ve alınacak ana kalemlerinde belli olacağı anlaşılmıştır. Banka şubelerinde yapılan işlemlerin çok fazla olması nedeniyle kamu otoriteleri bütün işlemleri denetleyememektedirler. Bu yüzden banka personellerinde tüketici hukukuna uygun hareket etmesi önem arz etmektedir.

Finansal tüketicilerden alınacak olan ücretlere ilişkin yönetmeliğe bakıldığında bankalar tarafından hangi ücret ve komisyonun bankalar tarafından alındığının açıklığa kavuşturulduğu, yaygın bir tüketici sorunu haline gelen kredi masrafları, kredi kartları, banka kartları ile ilgili tüketiciler lehine düzenlemelerin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Baş, 2020).

4. Örneklem

Türkiye'de ikamet eden kişilerden tesadüfi olarak seçilen 100 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırmanın örneklemine söz konusu 100 kişi meydana getirmektedir.

4.1. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmaya dâhil olan kişi sayısının daha fazla olması araştırmada elde edilen verilerin istatistikî bakımdan daha anlamlı olmasını sağlayacaktır. Gelecek araştırmalarda örneklem sayısının daha yüksek olması önerilmektedir. Bu çalışmada örneklemin görece az olması zaman ve kaynak bakımından sınırlılıkların bir sonucudur.

4.2. Varsayım

Anket ile toplanan bilgiler, örnekleme dâhil olan Türkiye’de yaşayan bankacılık ve finans müşterilerinin görüş ve değerlendirmelerini tam ve doğru bir biçimde yansıttığı varsayılarak oluşturulmuştur.

4.3. Çalışma Grubu ve Yöntem

Araştırmanın çalışma grubunu İstanbul’da yaşayan yaşları 18 ile 67 arasında değişen 100 kişi oluşturmaktadır. Çalışma grubunda yer alan bireylerle ilgili demografik özellikler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların bazı sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımları

	n	%
Cinsiyet		
Erkek	55	55
Kadın	45	45
Eğitim Durumu		
İlkokul	7	7
Ortaokul	14	14
Lise	40	40
Fakülte	33	33
Yüksek Lisans	5	5
Diğer	1	1
Meslek		
Devlet memuru	19	19
İşçi	52	52
Ev hanımı	5	5
Çalışmayan	16	16
Özel sektör	8	8

Tablo 1 incelendiğinde, erkeklerle kadınların sayılarının birbirine yakın ancak erkeklerin daha çok olduğu görülmektedir. Erkek katılımcılar grubun %55’ini (n = 55) oluşturmaktadır. Eğitim durumu göz önüne alındığında en çok (n = 40, %40) lise, daha sonra (n = 33, %33) fakülte mezunları; en az ise (n = 1, %1) diğer ve (n = 5, %5) yüksek lisans mezunları yer almaktadır.

Meslekleri bakımından ise en çok ($n = 52$, %52) işçi, daha sonra ($n = 19$, %19); en az ise ($n = 5$, %5) ev hanımı, daha sonra ise ($n = 8$, %8) özel sektör çalışanları yer almaktadır.

4.4. Veri Toplama Aracı

Araştırma kapsamında veri toplama aracı olarak “Müşteri Anketi” geliştirilmiştir. Öncelikle araştırılan konu ile ilgili literatür taranmış, sahada 10 kişi ile görüşülerek onların görüşleri alınmıştır. Hem literatürden hem de görüşmelerden yararlanarak madde havuzu oluşturulmuştur. Daha sonra maddeler uzman görüşünden geçirilmiştir. Son olarak 100 kişi üzerinde uygulanan ankete son hali verilmiştir.

4.5. Verilerin Analizi ve Yorum

Birinci araştırma sorusuna yanıt vermek amacıyla frekans ve yüzde değerleri hesaplanmıştır. İkinci araştırma sorusuna yanıt vermek amacıyla her bir madde için cinsiyete göre ki-kare analizi yapılmıştır. Ankete katılan kadın ve erkeklerin anket sorularıyla ilgili verdikleri yanıtların anlamlı olup olmadığı ölçülmüştür. Üçüncü aşamada da eğitim düzeyleriyle ilgili sonuçlar tablo halinde sunulmuş ve sayısal yüzdelerine göre yorumlanmıştır.

Araştırma sorusuna yanıt vermek amacıyla her bir madde için “fikrim yok”, “evet” ve “hayır” diyenlerin frekans (f) ve yüzde (%) değerleri hesaplanmıştır. Madde 1’e ilişkin yanıtlar Şekil 1’de verilmiştir.

4.6. Katılımcıların Bankacılık Sektörü İle İlgili Görüşlerini Yansıtan ve Cinsiyetlerine Göre Yapılan Ki-Kare Testi Sonucu

Araştırma sorusuna yanıt vermek ve daha nesnel ve objektif bilgilere ulaşmak amacıyla ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulara verdikleri yanıtların anlamlı olup olmadıkları, hangi soruda benzer ve farklı düşüncelere sahip olduklarını tespit etmek amacıyla Ki-Kare testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda sadece birinci madde için beklenen değerde %20’den fazla 5’ten küçük değer tespit edilmiştir. Bu yüzden bu madde için sadece çapraz tablo yorumu yapılmış, diğer maddeler için anlamlılık düzeyi de incelenmiştir. Madde 1’e ait test sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 2. Madde 1'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

		FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet ERKEK	frekans	1	46	8	55
	% Guruplar İçi Cinsiyet	1,8%	83,6%	14,5%	100,0%
	KADIN	1	31	13	45
	% Guruplar İçi Cinsiyet	2,2%	68,9%	28,9%	100,0%
Toplam	Frekans	2	77	21	100
	% Guruplar İçi Cinsiyet	2,0%	77,0%	21,0%	100,0%

Tablo 2 incelendiğinde, erkeklerde evet diyenlerin, kadınlarda ise hayır diyenlerin daha fazla oldukları görülmektedir. Madde 2'nin cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Madde 2'ye ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

		FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet ERKEK	Frekans	4	24	27	55
	% Guruplar İçi Cinsiyet	7,3%	43,6%	49,1%	100,0%
	KADIN	8	19	18	45
	% Guruplar İçi Cinsiyet	17,8%	42,2%	40,0%	100,0%
Toplam	Frekans	12	43	45	100
	% Guruplar İçi Cinsiyet	12,0%	43,0%	45,0%	100,0%

$$\chi^2 = 2.74 \quad sd = 2 \quad p = .254$$

Tablo 3 incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Evet diyenler ise birbirine yakın oranlardadır. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 2.74, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile "Aktif olarak çalıştığınız bankalardan genel olarak memnun musunuz?" maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadınlar ve erkeklerin bankalar hakkında benzer düşüncelere sahiptir. Katılımcıların madde 3'e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Madde 3'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

		FİKRİM			Toplam	
		YOK	EVET	HAYIR		
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	6	31	18	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	10,9%	56,4%	32,7%	100,0%
	KADIN	Frekans	8	27	10	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	17,8%	60,0%	22,2%	100,0%
Toplam		Frekans	14	58	28	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	14,0%	58,0%	28,0%	100,0%

$$\chi^2 = 1.87 \quad sd = 2 \quad p = .393$$

Tablo 4 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 1.87, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Aktif olarak çalıştığınız bankalarda mevcut hesaplarınızın % 50’ sinden fazlasını aktif olarak kullanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 4’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Madde 4'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

		FİKRİM			Toplam	
		YOK	EVET	HAYIR		
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	8	36	11	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	14,5%	65,5%	20,0%	100,0%
	KADIN	Frekans	22	19	4	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	48,9%	42,2%	8,9%	100,0%
Toplam		Frekans	30	55	15	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	30,0%	55,0%	15,0%	100,0%

$$\chi^2 = 14.20 \quad sd = 2 \quad p = .001$$

Tablo 5 incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, evet ve hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 14.20$, $p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Birden fazla bankayla çalışıyorsanız bankalar arası ücret ve komisyon farklılıklarının olduğuna inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 5’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Madde 5’e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	6	6	43	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	10,9%	10,9%	78,2%	100,0%
	KADIN	Frekans	15	8	22	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	33,3%	17,8%	48,9%	100,0%
Toplam		Frekans	21	14	65	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	21,0%	14,0%	65,0%	100,0%

$$\chi^2 = 10.03 \quad sd = 2 \quad p = .007$$

Tablo 6 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 10.03$, $p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Aktif olarak çalıştığınız bankalarda alınan ücret ve komisyonların makul seviyede olduğuna inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 6’ya verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Madde 6'ya ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	12	8	35	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	21,8%	14,5%	63,6%	100,0%
	KADIN	Frekans	11	11	23	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	24,4%	24,4%	51,1%	100,0%
Toplam		Frekans	23	19	58	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	23,0%	19,0%	58,0%	100,0%

$$\chi^2 = 2.02 \quad sd = 2 \quad p = .364$$

Tablo 7 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 2.02, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Özellikle kamu sermayeli bankaların kamu hizmeti taşıyıp, kar amacından çok vatandaşlarımıza ve kendi adımıza sosyal sorumluluklarını yerine getiren ve daha çok asıl amacının kamu hizmeti icra etmek olduğunu düşünüyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 7'ye verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Madde 7'ye ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	7	30	18	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	12,7%	54,5%	32,7%	100,0%
	KADIN	Frekans	9	25	11	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	20,0%	55,6%	24,4%	100,0%
Toplam		Frekans	16	55	29	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	16,0%	55,0%	29,0%	100,0%

$$\chi^2 = 1.41 \quad sd = 2 \quad p = .495$$

Tablo incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Evet diyenlerin oranları birbirine yakındır. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 1.41$, $p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Kamu ve özel sermayeli bankaların ücret ve komisyonlarda farklı olduğu bir durumla karşılaştınız mı?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 8’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Madde 8’e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	2	12	41	55
		% Gruplar İçi Cinsiyet	3,6%	21,8%	74,5%	100,0%
	KADIN	Frekans	11	6	28	45
		% Gruplar İçi Cinsiyet	24,4%	13,3%	62,2%	100,0%
Toplam		Frekans	13	18	69	100
		% Gruplar İçi Cinsiyet	13,0%	18,0%	69,0%	100,0%

$$\chi^2 = 9.78 \quad sd = 2 \quad p = .008$$

Tablo incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, evet ve hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 9.78$, $p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Bankalarda yapmış olduğunuz EFT, havale, yurt dışı transferler, kredi kartı, bireysel tüketici kredisi, kurumsal ödemeleriniz vb. işlemlerinizde alınan ücret ve komisyonlardan memnun musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 9’a verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Madde 9'a ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	8	19	28	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	14,5%	34,5%	50,9%	100,0%
	KADIN	Frekans	8	23	14	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	17,8%	51,1%	31,1%	100,0%
Toplam		Frekans	16	42	42	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	16,0%	42,0%	42,0%	100,0%

$$\chi^2 = 4.09 \quad sd = 2 \quad p = .129$$

Tablo incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 4.01, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “İlk üç sırada tercih ettiğiniz bankalardan genel olarak memnun musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 10'a verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Madde 10'a ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	8	33	14	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	14,5%	60,0%	25,5%	100,0%
	KADIN	Frekans	3	35	7	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	6,7%	77,8%	15,6%	100,0%
Toplam		Frekans	11	68	21	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	11,0%	68,0%	21,0%	100,0%

$$\chi^2 = 3.70 \quad sd = 2 \quad p = .157$$

Tablo 11 incelendiğinde, fikri olmayanların ve hayır diyenlerin erkeklerde daha çok, evet diyenlerin ise kadınlarda daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 4.01, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Ücret ve komisyonların az olduğu veya hiç olmadığı alternatif dağıtım kanallarını (ATM, İnternet bankacılığı, wap bankacılığı, televizyon bankacılığı vb.) kullanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 11’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. Madde 11’e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	7	13	35	55
		% Gruplar İçi Cinsiyet	12,7%	23,6%	63,6%	100,0%
	KADIN	Frekans	11	9	25	45
		% Gruplar İçi Cinsiyet	24,4%	20,0%	55,6%	100,0%
Toplam		Frekans	18	22	60	100
		% Gruplar İçi Cinsiyet	18,0%	22,0%	60,0%	100,0%

$$\chi^2 = 2.31 \quad sd = 2 \quad p = .316$$

Tablo 12 incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, evet ve hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 2.31, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Yaşadığımız teknolojik çağda ve rekabetin arttığı ülkemizde bankaların aldığı ücret ve komisyon oranlarında azalma olacağını düşünüyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 12’ye verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13. Madde 12'ye ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	3	9	43	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	5,5%	16,4%	78,2%	100,0%
	KADIN	Frekans	10	6	29	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	22,2%	13,3%	64,4%	100,0%
Toplam		Frekans	13	15	72	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	13,0%	15,0%	72,0%	100,0%

$$\chi^2 = 6.15 \quad sd = 2 \quad p = .046$$

Tablo incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, evet ve hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 6.15, p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Ülkemizde vadeli hesaplardan faiz üzerinden alınan % 15 gelir vergisi kesintisini olumlu buluyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 13'e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 14'de verilmiştir.

Tablo 14. Madde 13'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	7	12	36	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	12,7%	21,8%	65,5%	100,0%
	KADIN	Frekans	8	5	32	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	17,8%	11,1%	71,1%	100,0%
Toplam		Frekans	15	17	68	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	15,0%	17,0%	68,0%	100,0%

$$\chi^2 = 2.21 \quad sd = 2 \quad p = .332$$

Tablo 14 incelendiğinde, fikri olmayanların ve hayır diyenlerin kadınlarda daha çok, evet diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 2.21$, $p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Bankaların ücret ve komisyon oranlarından dolayı bankalara yatırmadığınız USD, EUR, altın, TL nakit değerleriniz mevcut mu?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 14’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 15’de verilmiştir.

Tablo 15. Madde 14’e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	5	10	40	55
		% Gruplar İçi Cinsiyet	9,1%	18,2%	72,7%	100,0%
	KADIN	Frekans	9	2	34	45
		% Gruplar İçi Cinsiyet	20,0%	4,4%	75,6%	100,0%
Toplam		Frekans	14	12	74	100
		% Gruplar İçi Cinsiyet	14,0%	12,0%	74,0%	100,0%

$$\chi^2 = 6.02 \quad sd = 2 \quad p = .049$$

Tablo 15 incelendiğinde, fikri olmayanların ve hayır diyenlerin kadınlarda daha çok, evet diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 6.02$, $p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Ülkemizde vadesiz hesaplardan belirli aralıklarda hesap işletim ücreti alınmaktadır. Bu durumu olumlu buluyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 15’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. Madde 15'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	3	34	18	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	5,5%	61,8%	32,7%	100,0%
	KADIN	Frekans	6	35	4	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	13,3%	77,8%	8,9%	100,0%
Toplam		Frekans	9	69	22	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	9,0%	69,0%	22,0%	100,0%

$$\chi^2 = 9.01 \quad sd = 2 \quad p = .011$$

Tablo 16 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 9.01, p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Yargıtay kararlarına rağmen bankaların özellikle konut kredilerinde alınan dosya masraflarının tüketiciye olumsuz yansıdığına inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 16'ya verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 17'de verilmiştir.

Tablo 17. Madde 16'ya ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	8	32	15	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	14,5%	58,2%	27,3%	100,0%
	KADIN	Frekans	13	29	3	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	28,9%	64,4%	6,7%	100,0%
Toplam		Frekans	21	61	18	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	21,0%	61,0%	18,0%	100,0%

$$\chi^2 = 8.42 \quad sd = 2 \quad p = .015$$

Tablo 17 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 8.42, p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Bankaların ücret ve komisyonlarda Yargıtay’ın, BDDK’nın, tüketici hakem heyetlerinin almış olduğu kararlara rağmen bunların iadesi konusunda isteksiz davranmasını tüketicilere olumsuz yansıdığına inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 17’ye verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18. Madde 17’ye ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	4	29	22	55
		% Gruplar İçi Cinsiyet	7,3%	52,7%	40,0%	100,0%
	KADIN	Frekans	16	14	15	45
		% Gruplar İçi Cinsiyet	35,6%	31,1%	33,3%	100,0%
Toplam		Frekans	20	43	37	100
		% Gruplar İçi Cinsiyet	20,0%	43,0%	37,0%	100,0%

$$\chi^2 = 12.89 \quad sd = 2 \quad p = .002$$

Tablo 18 incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, evet ve hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 12.89, p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Bankaların ücret ve komisyon iadesinin ağır işlemesi ile ilgili olumsuz bir durumla karşılaştınız mı?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 18’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. Madde 18'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	5	11	39	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	9,1%	20,0%	70,9%	100,0%
	KADIN	Frekans	12	10	23	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	26,7%	22,2%	51,1%	100,0%
Toplam		Frekans	17	21	62	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	17,0%	21,0%	62,0%	100,0%

$$\chi^2 = 6.12 \quad sd = 2 \quad p = .047$$

Tablo 19 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 6.12, p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Bankaların tüketici haklarına saygılı olduğuna, menfaatlerini koruduğuna çıkan yasa ve yönetmelikleri tüketici lehine çevirdiğine ve müşterilerin hak ve menfaatlerini koruduğuna inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 19'a verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20. Madde 19'a ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	4	19	32	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	7,3%	34,5%	58,2%	100,0%
	KADIN	Frekans	6	23	16	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	13,3%	51,1%	35,6%	100,0%
Toplam		Frekans	10	42	48	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	10,0%	42,0%	48,0%	100,0%

$$\chi^2 = 5.17 \quad sd = 2 \quad p = .076$$

Tablo 20 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 5.17, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Aktif olarak kullandığınız kredi kartlarından memnun musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 20’ye verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21. Madde 20’ye ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	5	31	19	55
		% Gruplar İçi Cinsiyet	9,1%	56,4%	34,5%	100,0%
	KADIN	Frekans	8	18	19	45
		% Gruplar İçi Cinsiyet	17,8%	40,0%	42,2%	100,0%
Toplam		Frekans	13	49	38	100
		% Gruplar İçi Cinsiyet	13,0%	49,0%	38,0%	100,0%

$$\chi^2 = 3.17 \quad sd = 2 \quad p = .205$$

Tablo 21 incelendiğinde, fikri olmayanların ve hayır diyenlerin kadınlarda daha çok, evet diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 3.17, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Aktif olarak kullandığınız kredi kartlarından aidat ve komisyon alındığı oldu mu?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 21’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 22’de verilmiştir.

Tablo 22. Madde 21'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	11	10	34	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	20,0%	18,2%	61,8%	100,0%
	KADIN	Frekans	23	10	12	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	51,1%	22,2%	26,7%	100,0%
Toplam		Frekans	34	20	46	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	34,0%	20,0%	46,0%	100,0%

$$\chi^2 = 13.90 \quad sd = 2 \quad p = .001$$

Tablo 22 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 13.90, p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Birden fazla kredi kartı kullanıyorsanız veya kullandıysanız bankaların nakit çekimlerinizde, alışverişte veya aidatta bir standart uygulama var mıdır?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 22'ye verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 23'de verilmiştir.

Tablo 23. Madde 22'ye ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	7	29	19	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	12,7%	52,7%	34,5%	100,0%
	KADIN	Frekans	12	16	17	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	26,7%	35,6%	37,8%	100,0%
Toplam		Frekans	19	45	36	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	19,0%	45,0%	36,0%	100,0%

$$\chi^2 = 4.23 \quad sd = 2 \quad p = .121$$

Tablo 23 incelendiğinde, fikri olmayanların ve hayır diyenlerin kadınlarda daha çok, evet diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 4.23, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Bankalar arası ücret ve komisyonların farklılıklarıyla ilgili size yansıyan olumsuz bir durumla karşılaştınız mı?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 23’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 24’de verilmiştir.

Tablo 24. Madde 23’e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	8	34	13	55
		% Gruplar İçi Cinsiyet	14,5%	61,8%	23,6%	100,0%
	KADIN	Frekans	11	27	7	45
		% Gruplar İçi Cinsiyet	24,4%	60,0%	15,6%	100,0%
Toplam		Frekans	19	61	20	100
		% Gruplar İçi Cinsiyet	19,0%	61,0%	20,0%	100,0%

$$\chi^2 = 2.10 \quad sd = 2 \quad p = .350$$

Tablo incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Evet diyenler birbirine yakın oranlardadır. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 2.10, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Bankaların özellikle özel müşterilerine uyguladığı faiz ve komisyonların olduğuna inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 24’e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 25’de verilmiştir.

Tablo 25. Madde 24'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	9	7	39	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	16,4%	12,7%	70,9%	100,0%
	KADIN	Frekans	9	6	30	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	20,0%	13,3%	66,7%	100,0%
Toplam		Frekans	18	13	69	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	18,0%	13,0%	69,0%	100,0%

$$\chi^2 = .25 \quad sd = 2 \quad p = .881$$

Tablo 25 incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Evet diyenler birbirine yakın oranlardadır. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = .25, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Bankaların sahip olduğu kaynakları bütün yurttaşlarımıza eşit ve adil bir hizmet anlayışıyla icra ettiğine inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 25'e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 26'da verilmiştir.

Tablo 26. Madde 25'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	7	27	21	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	12,7%	49,1%	38,2%	100,0%
	KADIN	Frekans	8	24	13	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	17,8%	53,3%	28,9%	100,0%
Toplam		Frekans	15	51	34	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	15,0%	51,0%	34,0%	100,0%

$$\chi^2 = 1.14 \quad sd = 2 \quad p = .566$$

Tablo 26 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 1.14, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Türkiye’de bankalar arası ücret ve komisyonlarda bir standartlık olsaydı eğer, bu durum banka tercihinizi değiştirir miydi?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 26’ya verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27. Madde 26’ya ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

		FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	10	12	33	55
	% Cinsiyet	18,2%	21,8%	60,0%	100,0%
	KADIN	17	5	23	45
	% Gruplar İçi Cinsiyet	37,8%	11,1%	51,1%	100,0%
Toplam	Frekans	27	17	56	100
	% Gruplar İçi Cinsiyet	27,0%	17,0%	56,0%	100,0%

$$\chi^2 = 5.54$$

$$sd = 2$$

$$p = .063$$

Tablo 27 incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, evet ve hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 5.54, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Özellikle kamu sermayeli bankaların yaptığı veya başka büyük projelerde alınan aracılık ücreti ödediğiniz oldu mu?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 27’ye verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 28’de verilmiştir.

Tablo 28. Madde 27'ye ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	13	28	14	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	23,6%	50,9%	25,5%	100,0%
	KADIN	Frekans	11	20	14	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	24,4%	44,4%	31,1%	100,0%
Toplam		Frekans	24	48	28	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	24,0%	48,0%	28,0%	100,0%

$$\chi^2 = .51 \quad sd = 2 \quad p = .777$$

Tablo 28 incelendiğinde, hayır diyenlerin kadınlarda daha çok, evet diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Fikri olmayanların oranları birbirine yakındır. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = .51, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Ülkemizde bankalarda ücret ve komisyonların sık sık değiştiğine şahit oldunuz mu?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 28'e verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 29'da verilmiştir.

Tablo 29. Madde 28'e ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	9	12	34	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	16,4%	21,8%	61,8%	100,0%
	KADIN	Frekans	10	11	24	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	22,2%	24,4%	53,3%	100,0%
Toplam		Frekans	19	23	58	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	19,0%	23,0%	58,0%	100,0%

$$\chi^2 = .83 \quad sd = 2 \quad p = .661$$

Tablo 29 incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olmadığı bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = .83, p > .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Ülkemizde genel olarak bankaların hakkaniyet içerisinde ücret ve komisyon aldıklarına inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Ankete katılan kadın ve erkeklerin sorulan soru hakkında benzer düşüncelere sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların madde 29’a verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 30’da verilmiştir.

Tablo 30. Madde 29’a ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

			FİKRİM YOK	EVET	HAYIR	Toplam
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	8	10	37	55
		% Gruplar İçi Cinsiyet	14,5%	18,2%	67,3%	100,0%
	KADIN	Frekans	9	17	19	45
		% Gruplar İçi Cinsiyet	20,0%	37,8%	42,2%	100,0%
Toplam		Frekans	17	27	56	100
		% Gruplar İçi Cinsiyet	17,0%	27,0%	56,0%	100,0%

$$\chi^2 = 6.72 \quad sd = 2 \quad p = .035$$

Tablo incelendiğinde, fikri olmayanların ve evet diyenlerin kadınlarda daha çok, hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 6.72, p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Türkiye’de bankalarda sizin için makul bir ücretle işlemlerinizin standart bir zamanda yapıldığına inanıyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır. Katılımcıların madde 30’a verdikleri yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu Tablo 31’de verilmiştir.

Tablo 31. Madde 30'a ilişkin yanıtların cinsiyete göre ki-kare testi sonucu

		FİKRİM			Toplam	
		YOK	EVET	HAYIR		
Cinsiyet	ERKEK	Frekans	8	7	40	55
		% Guruplar İçi Cinsiyet	14,5%	12,7%	72,7%	100,0%
	KADIN	Frekans	16	4	25	45
		% Guruplar İçi Cinsiyet	35,6%	8,9%	55,6%	100,0%
Toplam		Frekans	24	11	65	100
		% Guruplar İçi Cinsiyet	24,0%	11,0%	65,0%	100,0%

$$\chi^2 = 6.01 \quad sd = 2 \quad p = .050$$

Tablo 31 incelendiğinde, fikri olmayanların kadınlarda daha çok, evet ve hayır diyenlerin ise erkeklerde daha çok oranda olduğu görülmektedir. Katılma durumlarındaki bu farklılığın anlamlı olduğu bulunmuştur, [$\chi^2_{(2)} = 6.01, p < .05$]. Başka bir ifadeyle, katılımcıların cinsiyetleri ile “Ülkemizde Bankaların genel olarak aldığı ücret ve komisyonların yaptığı hizmet bedeline göre alındığına inaniyor musunuz?” maddesine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların soruyla ilgili görüşleri farklıdır.

5. Genel Sonuç ve Öneriler

Çalışmada, bilimsel veriler elde etmek amacıyla bankaların ücret ve komisyonlarda varsa farklılıkların analizi, müşterilerden alınan ücret ve komisyonların hakkaniyet ilkesinde alınıp alınmadığının analizi, müşterilere alınan ücret ve komisyon oranlarının nasıl yansıdığı, konuların araştırılması ve önerilerde bulunulması hedefine yöneliktir. Anket çalışması, toplam yüz kişiye yüz yüze metoduyla uygulanmış olup nesnel sonuçlar almak içinde farklı meslek ve yaş guruplarına uygulanmıştır. Ankette toplam otuz adet soru mevcut olup anketin güvenilirliği açısından katılan kişilerin ad ve soyadları alınmıştır. Ankete katılan bankacılık ve finans müşterilerine sorulan soruların cevapları evet, hayır ve fikrim yok şeklindedir.

5.1 Araştırmadan Elde Edilen Analiz/test Sonuçları

Yapılan ankete katılan kişilerin %58'i, kamu sermayeli bankaların kamu hizmeti icra etmekten çok vatandaşların ve hak ve menfaatlerini koruduklarına inanmamaktadır. Bu durum sonucunda müşterilerin bankaya bakış açısı

değişmekte ve önyargılar artmaktadır. Ayrıca ankete katılan kadın ve erkeklerin cinsiyetlerine göre soruya verdikleri yanıtlara bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı kadın ve erkeklerin benzer düşüncelere sahip oldukları sonucuna varılmıştır.

Ankete katılan müşterilerin %69'u bankalarda yapılan EFT, havale, transferler, kredi kartı işlemleri, konut kredisi, bireysel konut kredisi ve kurumsal tahsilât işlemlerinden alınan ücret ve komisyonların alınmaması gerekliliğine inanmaktadır. Özellikle kamu bankalarının bu işlemleri ücretsiz veya makul seviyede ücret alarak icra etmeleri önerilmektedir.

Yapılan anket çalışmasıyla, ücret ve komisyonların olmadığı veya çok az olduğu alternatif dağıtım kanallarını (ATM İnternet bankacılığı, WAP bankacılığı, televizyon bankacılığı) kullanma oranının %68 tespit edilmiş olup bu oranın neden bu kadar düşük olduğu ve yükseltilmesi gerekliliği bankaların daha fazla pazarlama odaklı çalışmaları için gereklidir. Tüketicilere hizmet kalitelerini artırmak için operasyonel işlemlerin banka şubelerinde asgari düzeyde yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Ve işlemlerin hızlı ve ücretsiz yapılması için alternatif dağıtım kanallarının yüksek bir yüzdelik oranla kullanılması gerekmektedir.

Bankaların müşterilerini internet bankacılığı konusunda bilgilendirmeleri ve özellikle şubeye gelen her müşteriye şube dışında alternatif bir dağıtım kanalına yönlendirilmesi önerilebilir. Bu şekilde müşteriler işlemlerini hem hızlı ve istedikleri yerden hem de zaman ve ekonomik tasarruf yaparak gerçekleştirmiş olurlar. Ayrıca ankete katılan kadın ve erkekler arasında soruya verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farkın olmadığı, kadın erkeklerin konuyla ilgili benzer düşüncelere sahip oldukları sonucuna varılmıştır.

Anket çalışmasına katılan müşterilerin %60'ı yaşadığımız teknolojik çağda ve rekabetin arttığı ülkemizde bankaların aldıkları ücret ve komisyon oranlarında azalma olacağı düşünmemektedirler. Aslında bankaların gelişen teknolojiyle birlikte daha çok müşteri odaklı çalışması gerekmektedir yani bankalar her yeniliği müşterilerinin beklentileri doğrultusunda ve onlara daha çok alternatif üreten bir sistem geliştirmeleri gerekirken yapılan çalışmada müşterilerin bankalar tarafından alınan ücret ve komisyon kalemlerinde bir iyileşme beklememektedirler. Ayrıca katılımcıların, %17'si bankaların ücret ve komisyonlarından dolayı bankalara yatırılmayan USD, EUR, altın ve TL. Nakit değerlerin olduğu tespit edilmiş olup. Ülkemizde bankacılık sektörüne bankalara bu şekilde yatırılmayan nakit değerlerin yatırılması bankalar açısından büyük önem taşır ve bir taraftan bankalara kaynak sağlanmış olurken müşterilerinde ileriye yönelik tasarruflarını artırmaları için bir neden yaratılmış olmaktadır.

Bankaların ücret ve komisyonlarda Yargıtay'ın ve tüketici hakem heyetlerinin almış oldukları kararlara rağmen bunların iadesi konusunda isteksiz davrandıkları ankete katılan kişilerin %61 oranında kabul görmüştür. Bankaların ücret komisyon veya masraf alırlarken bütün işlemler yapılmadan önce bu konularda müşterileri ile mutabık kalmaları gerekmektedir.

Katılımcıların, bankaların özellikle özel müşterilerine uyguladığı farklı faiz ve komisyon bedellerinin olduğuna inanma oranı %61'dir. Bu durum bankaların müşteriler arası eşitlik ilkesine uyup uymadıkları konusunda anlam karmaşasına neden olmaktadır. Bankaların eşitlik tarafsızlık hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmeleri önerilmektedir. Türkiye'de bulunan ve kamu hizmeti icra eden bazı kamu sermayeli bankaların bu faaliyetlerini yerine getirirken müşterilerden aracılık komisyonu aldıkları tespitine varılmıştır. Kamu hizmeti faaliyetinde bulunan ve vatandaşların finansal ihtiyaçlarını karşılamak için kurulan bankaların aracılık hizmeti almamaları önerilmektedir. Ayrıca bankaların kullanılan konut kredilerinde alınan dosya masrafların alınmadığı ve kredi tahsis bedeli altında masraf alındığı tespitleri yapılmıştır. BDDK'nın 2014 tarihli finansal tüketicilerin korunması adlı yönetmeliğinde bankaların kullanılan kredilerde dosya masrafı alınmayıp, bunun yerine tahsis ücreti alınması konusunda bankaların elini güçlendirdiği ve müşteri bilgisi dâhilinde iş ve işlemlerin gerçekleştirildiği görülmüştür. Kullanılan kredilerde DASK, paket sigorta, hayat sigortası, anapara üzerinden faiz gelirleri alınırken kredi tahsis ve istihbarat ücret komisyon bedellerinin alınmaması gerekmektedir. Bu durum tüketiciler için bir hak bankalar için de bir yükümlülük olması ve müşterilerin menfaatleri ve beklentileri çerçevesinde işlem yapılması önerilmektedir.

Yapılan anket çalışmasında müşterilerin bankaların sahip oldukları kaynakları bütün yurttaşlara eşit ve adil hizmet anlayışıyla icra ettiğine inanmayanların oranı % 62'dir. Bu sonuçtan da bankaların eşit ve adil bir hizmet anlayışına sahip olmadıkları tespitine varılabilir. Ayrıca ankete katılan kadın ve erkeklerin bu soruya verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Kadın ve erkekler konuyla ilgili benzer düşüncelere sahiptir.

Ülkemizde bankaların genel olarak hakkaniyet içerisinde uygun ücret ve komisyon aldıklarına inanmayanların oranı %58'dir. Ayrıca ankete katılan kadın erkek katılımcıların soruya verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı, kadın ve erkeklerin benzer düşüncelere sahip oldukları sonucuna varılmıştır. Son yıllarda küreselleşme, artan rekabet ortamı, bankaların faiz bedellerinin azalması vb. faktörler bankaları faiz dışı giderleri artırma yoluna itmiş olabilir. Bankalar bu açıklarını kapatmak için az personelle çok iş mantığını hayata geçirmiş hem de müşterilerden çapraz satış yaparak faiz dışı ücret

kalemlerini artırma yoluna gitmiştir. Bu durum ilerleyen teknolojiyle birlikte müşterilerden alınan ücret ve komisyonlarda bir azalmanın olmayacağı bankaları yeni ürünler çıkararak gelir elde etme yoluna itmiştir.

Anket çalışmasına katılan kişilerin %56'sı Türkiye'deki bankaların makul bir ücretle işleminin standart bir zamanda yapıldığına inanmamaktadır. Türk Bankacılık sektöründe yaşanan olumlu gelişmeler, bankacılık web tabanındaki iyileşmeler, bankalar arası rekabetin artması gibi faktörler göz önüne alındığında işlemlerin daha hızlı yapılması beklenmektedir. Anket çalışmasına katılan kişilerin % 65'i Türkiye'deki bankaların genel olarak aldıkları ücret ve komisyonların yapılan hizmet bedeline göre alındığına inanmamaktadır. Hangi bankanın hangi ücreti neye göre aldıkları tüketiciler tarafında tartışma konusudur.

Yapılan çalışmanın diğer bir sonucu ise, ankete katılan bankacılık ve finans müşterilerinin Türk Bankacılık sektöründe alınan ücret ve komisyonlarda bankalar arası farklılıklarının %55 oranında olduğu sonucuna varılmıştır. Bu durumun müşteriler arasında bir anlam karmaşası yarattığı, müşterilerin hangi bankanın hangi komisyonu nasıl aldığı, neye göre bu komisyonların alındığı konusunda bilgi sahibi olmamasıdır.

Özellikle elektronik ortamda yapılan işlemlerden komisyon alınmaması ve bankaların özellikle pazarlama konusunda elini güçlendirecek adımlar atılması, gerekmektedir. Bankaların operasyonel süreçlerin etkin ve hızlı bir şekilde sonuçlanması, operasyonel işlemlerin hatasız yapılması ve bankalar üzerinde bulunan daha az kar sağlayan müşterilerin bankaların daha etkin bir şekilde çalışmasını ve performansını etkilememesi için internet bankacılığı işlemlerinden ücret alınmaması gerekmektedir. Bu durumun devlet kanallarında veya bir şekilde kitle iletişim araçlarıyla devlet eliyle müşterilerine duyurulması önerilmektedir.

Yapılan anket çalışmasıyla, bankacılık ücret ve komisyonların hiç olmadığı veya çok az olduğu alternatif dağıtım kanallarının kullanma oranının okuma oranı arttıkça daha çok arttığı sonucuna varılmıştır. Bu noktada ülkemizde bankacılık ve finans müşterilerinin bankaların ücret ve komisyon oranlarından en az etkilenmeleri veya olumsuz etkilenmemeleri için finansal okuryazarlık oranının artırılması önerilmektedir. Ayrıca bankacılık ve finans müşterilerinin eğitim seviyeleri arttıkça finansal farkındalıkları arttığı, durumları daha rasyonel yorumladıkları ayrıca teknolojik gelişmelere daha yatkın oldukları ve teknolojik gelişmeleri daha çok kullandıkları sonucuna varılmıştır.

Kamu ve özel sermayeli bankaların ücret ve komisyon farklılıklarıyla ilgili kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir fark yoktur. Kadın ve erkekler benzer düşüncelere sahiptir. Ayrıca ankette toplamda % 55 oranında kamu

ve özel sermayeli bankaların ücret ve komisyonların farklı olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca Yapılan anket çalışmasıyla, kadın ve erkek katılımcılar arasında bankalardan genel bir memnuniyetsizliklerinin olduğu cinsiyetlerine göre anlamlı bir farkın olmadığı ve bu konuda benzer düşüncelere sahip oldukları sonucuna varılmıştır.

Ülkemizde bankaların genel olarak aldıkları ücret ve komisyonların yapılan hizmet bedeline göre alındığına inanıyor musunuz sorusuna katılımcılar %65 hayır yanıtını vermiştir. Ayrıca ankete katılan kadın ve erkeklerin soruya verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir fark vardır. Kadın ve erkekler soruda farklı değişik görüşlere sahiptir. Ankete katılan kadın ve erkeklerin yüksek lisans mezunlarının % 100'ü alınan ücretlerin yapılan hizmet bedeline göre alınmadığına inanmaktadır. Bankaların, finansal piyasaların etkin hızlı bir şekilde çalışması, operasyonel işlemlerin olumsuz durumlarından kurtulmaları, kredilerin etkin bir şekilde işlemesi için aldıkları komisyon, faiz, ücret ve masrafları gerçek ve tüzel kişilerin ödeme karnesine göre oluşturmaları önerilmektedir. Yani daha da somutlaştırmak gerekirse kredi kartının taksitini gününde ödeyen bir gerçek kişi ile vadeden on gün sonra ödeyen gerçek kişi arasında ücret komisyon masrafların farklı olması bankalar ve müşterilerin lehine olacaktır. Bu şekilde sistem oluşturulur ise bankacılık sektörü daha etkin ve verimli çalışabilir.

Sonuç olarak finansal eğitimin artırılması finansal tüketicinin korunmasını sağlar, finansal bilincin gelişmesi insan sermayesine yapılan yatırımı artırır, genişleyen finansal hizmetler, finansal hizmetlerin bilinçli kullanımı ekonomik şoklara karşı kırılabilirliği azaltır. Ve bu noktada finansal bilinç tabana yayılmış olur (Yılmaz, 2017: 73).

6. Bankacılık Ücret ve Komisyonlarından Memnun Olmayan Bankacılık ve Finans Müşterileri İçin Öneriler

Mobil bankacılık, son birkaç yılda yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu yüzden bu konudaki çalışmalar henüz başlangıç aşamasındadır. Mobil bankacılıkta henüz internet bankacılığında yapılan tüm işlemler yapılamamaktadır. Bankalar, bu konuda çalışmalar yaparak mobil bankacılık uygulamalarında da internet bankacılığında yapılan tüm işlemlerin yapılabileceği uygulamalar geliştirebilirler. İnternet bankacılığı kullanıcıların bir kısmı güvenlik veya kullanım zorluğu vb. gibi çeşitli nedenlerle mobil bankacılık uygulamalarını kullanmamaktadır. Kullanıcılar, mobil bankacılığa her yerden ve her zaman kolayca erişim imkânı olduğundan dolayı mobil bankacılık uygulamalarından yararlanmaları tavsiye edilebilir. Veya müşteriler mobil bankacılık konusunda bilinçlenmelidirler bu konuyla ilgili bankalar birliğin çalışma yapması gerekliliği sonucuna varılmıştır.

Teknolojik gelişmelerle birlikte internet kullanımının yaygınlaşması, uzun yıllardır müşterilerine şubeler kanalıyla hizmet veren bankacılık sektörüne internet bankacılığı ve mobil bankacılık kanalları ile de hizmet sunma imkânı vermiştir. İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık kanalları müşterilere istedikleri yerden ve istedikleri zamanda bankacılık işlemlerini kolaylıkla ve düşük masraflar ile yapma imkânı sunmaktadır. İnternet bankacılığının yaygınlaşması ile yıllardır geleneksel banka şubelerinde yapılmakta olan hizmet kalitesi çalışmaları artık bu yeni dağıtım kanalında da yapılmaya başlanmıştır. Mobil bankacılık kanalı ise henüz yeni yeni yaygınlaşmaya başladığı için bu alanda yapılan çalışmalar sınırlıdır (İşler, 2015). Müşteriler için geliştirilen ve işlemlerin kısmen yapıldığı veya tamamının yapılmadığı ATM cihazlarından işlemlerini yürütmeleri gerekmektedir. Çünkü ATM cihazlarında yapılan işlemlerin çoğunluğu ücretsizdir veya asgari düzeydedir.

Çalışmada ayrıca, kamu ve özel bankaların Türk halkı tarafından nasıl algılandığının tespit edilmesine yönelik hazırlanan ankette verilen cevaplar genel olarak incelendiğinde, bankaların sundukları hizmetten aldıkları ücret ve komisyonlardan genel olarak halk tarafından beğenilmediği. Bankalarca alınan ücret ve komisyonların yüksek bulunduğu sonucuna varılmış olup, bankacılık ve finans müşterileri için alternatif dağıtım kanallarının kullanılması bunların içinde de en hızlı ve kolay ulaşılabilen internet bankacılığı kullanımını önerilmektedir.

Bankaların bankacılık sektöründe gözetim ve denetim sağlayıp, sektörü rekabetçi bir yapıya kavuşturacak ve etkinliğin artmasına yardımcı olacak yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Ayrıca bankaların tarafsızlık ilkelerince işlemlerini yapması ve sisteme tam uyum için bankaların iç kontrol sistemlerini çok iyi denetlemeleri gerekmektedir. Çünkü var olan aksaklıklar ve tutarsızlıklar bu şekilde görülüp önlemlerin alınması sağlanabilir.

Ayrıca Türk bankacılık sektöründe ATM ve BTM cihazlarından çeşitli nedenlerden dolayı para çekme ve para yatırma miktarları belirlenirken bu miktarların düşük olduğu görülmekte ve bankacılık ve finans müşterilerinin istek ve beklentilerini tam olarak karşılamadığı açıktır. Bu durum tüketiciler lehine düzeltilmesi önerilmektedir. Para çekme ve yatırma limitlerinin artırılması şubelerde operasyonel hataların azalması, bankaların daha çok rekabetçi çalışmalarını etkiler ve hizmet kalitesi artar. Bu uygulamanın hayata geçmesiyle bankacılık ve finans müşterileri hesap açtıkları kendi şubelerine gitmek zorunda kalmazlar ve başka şubelere masraf ve komisyon ödemezler.

Kaynakça

- Acuner, S. (2017). *Bankacılık hukuku*. Celepler Basım Yayın Dağıtım.
- Baş, R. (2020). Ticari müşterilere yönelik bankacılık ürün ve hizmet ücretleri düzenlenmesinin değerlendirilmesi. *Uluslararası Bankacılık, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 1–16.
- Dinç, Y. (2015). *Gölge bankacılıktan regüler bankacılığa geçiş: Türkiye'deki özel finans kurumları örneği*. Beta Yayınları.
- Doğan, Ö. (2015). *Bankacılık giriş ve ilkeleri*. Beta Yayınları.
- Eren, A. (2012). *Türkiye ekonomisi*. Ekin Yayınevi.
- Ersoy, A.Y., (2015) Bankacılık giriş ve ilkeleri, İstanbul, Beta yayınları.
- İşler, A.U., (2015) Bankacılık sektöründe internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının e-hizmet kalitesinin kullanıcıları tarafından değerlendirilmesi, Karabük üniversitesi SBE, Y.Lisans Tezi.
- Kalaycı, İ. (2006). *Türkiye-Avrupa Birliği ilişkileri üzerine ekonomik ve politik tezler*. Beta Yayınları.
- Öcal, Ş.A., (2017) Altıncı Tüketici Hukuku Kongresi, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları, Bankacılık Sektöründe Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, İstanbul, Aristo Yayınları.
- Ulusoy, T. (2015). *Bankacılık giriş ve ilkeleri*. Beta Yayınları.
- Uygun, D., & Dölek, A. (2017). *Bankacılık*. Umut Kitap Yayınevi.
- Vurucu, M., & Arı, M. (2015). *Güncel gelişmeler ışığında bankacılık ürün ve hizmetleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yazıcı, M. (2016). *Bankacılığa giriş*. Beta Yayınları.
- Yüksel, A. S., Yüksel, A., & Yüksel, Ü. (2004). *Bankacılık hukuku ve işletmesi*. Beta Yayınevi.
- Yurtadur, M., (2015), Bankacılık Giriş ve İlkeleri, İstanbul, Beta Yayınları.
- Yılmaz, A., (2017), Altıncı Tüketici Kongresi, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, İstanbul, Aristo Yayınları.

