



KIBRIS'TA BANKALARIN ORTAYA ÇIKIŞI, GELİŞİMİ VE GÜNÜMÜZ BANKACILIK DIŞI FAALİYETLERİN KAMUOYU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Kamil KANIPEK*

İsmail BALIKÇIOĞLU*

ÖZ

Bankacılıkta halkla ilişkiler, müşterilerin bankalara karşı olumlu bir düşünceye sahip olmaları ve çeşitli uygulamalarla bankaya sadık müşteri yaratabilmek için çalışmaktadır. Faaliyette bulunulan ülkelerin koşulları ve toplumun yaşam tarzları, halkla ilişkilerde kullanılan yöntemler aracılığıyla belirlenebilirken, elde edilen bilgiler doğrultusunda sosyal sorumluluk projelerinin uygulanabilmesi de sağlanabilmektedir.

Çalışmada Kıbrıs'ta bankacılığın tarihinden başlanarak bankaların günümüze kadar geçirdikleri gelişim ile bazı uluslararasılaşma faaliyetleri hakkında bilgiler verilmeye çalışılacaktır. Ayrıca halkla ilişkiler ve bankacılık faaliyetleri dışında yapılan sosyal sorumluluk faaliyetleri gibi uygulamaların bankaya karşı olumlu bir kamuoyu yaratılmasındaki rolü ve genel olarak iyi bir halkla ilişkilerin müşteriler üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amacıyla bir anket uygulamasına gidilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kıbrıs'ta Banka Tarihi, Kamuoyu, Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri.

IMPACTS OF TODAY'S NON-BANKING ACTIVITIES ON PUBLIC OPINION, OCURRANCE OF THESE ACTIVITIES AND DEVELOPMENT IN CYPRUS

ABSTRACT

Public relations in Banking, customers have a positive thought to banks and banks with a variety of applications are working to create loyal customers. Countries in terms of which it operates, and community lifestyles, through the methods used in public relations can be determined based on the information obtained can also be provided to implement social responsibility projects.

In the study of the history of banking in Cyprus, starting with the development of the banks they had to present some information about the activities of internationalization will be given. In addition, public relations and banking activities performed outside the social responsibility activities of such applications to the bank a positive public role in creating and overall a good public relations clients the impact on the determination of a survey for implementation have been made.

Keywords: Banks in Cyprus History, Public Opinion, Social Responsibility Activities.

Giriş

İletişimin önemi insanlık tarihinin başladığı devirde olduğu gibi, günümüzde de iletişim alanındaki teknolojik gelişmeler sayesinde daha da artmaktadır. Günümüzde iletişim araçlarındaki teknoloji, haberleşmenin daha hızlı, etkili ve daha kolay hale gelmesini sağlamıştır. Kara(2013)'ya göre, Ünsal Oskay iletişimi şöyle tanımlamaktadır:

“İletişim, birbirlerine ortamlarındaki nesnelere, olaylar, olgular, olgular ile ilgili değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirine aktaran, aynı olgular, nesnelere, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk veya toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce, duygu bildirimleridir”.

* Girne Amerikan Üniversitesi, Doktora Öğrencisi, kam.cyp@yandex.com

* Girne Amerikan Üniversitesi

İşletmeler, gerek ürün veya hizmetlerini duyurmak, gerekse kendileri hakkında bilgi sunmak için iletişime ve iletişim araçlarına büyük ihtiyaç duymaktadırlar. İletişim çeşitleri içerisinde, kuruluşlar için en önemli yöntemlerden biri kitle iletişim araçlarının kullanılmasıyla gerçekleştirilen iletişimidir. “Belirli bir mekânda buldukları varsayılan büyük sayıdaki insanların meydana getirdiği her çeşit topluluklara geniş anlamda kitle adı verilmektedir”(Saygılı, 2006:14). İşte bu geniş kitlelere ulaşma imkânı sağlayan kitle iletişim araçları, işletmelerin kendilerine ait bilgileri ve mal veya hizmetlerini duyurmada daha kolay ve hızlı bir iletişim yöntemi olabilmektedir.

Çeşitli grupları hedef kitleler olarak tanımlamakta olan işletmeler bunlarla ilişki kurma yollarını da aramaktadır. İşte bu noktada, bu yöntemlerden biri olan halkla ilişkiler karşımıza çıkmaktadır. Uygulanan halkla ilişkiler çalışmalarıyla hedef kitle etkilenmeye ve belirli bir davranışı yapmaya ikna edilmeye çalışılmaktadır. “Halkla ilişkiler, karşılıklı yarar sağlayan, iki yönlü iletişime dayalı, dürüst ve sorumlu uygulamalarla kamuoyunu etkilemeye yönelik planlı çabalardır”(Akbulut, 2010). Halkla ilişkilerin buradaki rolü işletme ile hedef kitle arasında ilişki kurulmasını ve söz konusu ilişki sürecinin devamlılığını desteklemek olduğu söylenebilir. Bir işletmenin halkla ilişkiler faaliyetleri sırasındaki hedef kitlesi, “müşterileri, başka firmalar, perakendeciler, dağıtıcılar, kamu veya özel medya, resmi ve diğer kurumlardır”(Erdoğan, 2013).

Bankacılıkta ise müşterilerden gelen geri bildirimlerin toplanması, uluslararası bankacılık düzeyinde düşündüğümüzde ise iletişim ve halkla ilişkilerin uluslararası işletmeler için, piyasasına girdikleri ülkenin toplumsal özellikleri, kültürü, ekonomik yapısı, beklenti ve isteklerini tespit etmesine katkıda bulunabilmektedir. Hedef kitlenin iyi tanınması ve faaliyete girilen ülkelerde işletmenin halkın güvenini kazanarak yer edinmesi ve bunun devamlılığının sağlanması için halkla ilişkilere daha da önem verilmektedir.

Banka Kavramı Ve Tanımı

Banka kavramsal olarak, para kavramının ortaya çıktığı tarihlerden itibaren finansal sektör içerisinde yer almaya başlamıştır. Her ülkenin ulusal yasalarında kavramsal olarak bankanın neyi ifade ettiği belirtilmektedir. Çeker(2013), banka kavramını çeşitli şekillerde elde edilen paraların, dolaşımına aracılık eden iktisadi işletmeler olarak açıklamaktadır. “Banka sözcüğü İtalyanca Banca kelimesinden Türkçeye geçmiştir. Para bozma gişesi, para bozma yeri anlamına gelmektedir”(www.tr.wikipedia.org, 2013). Bankalar ilk oluştuğu yıllarda, daha çok para bozulan yer şeklinde bir kavrama sahip olmuşlardır.

Bankalar, ilerleyen yıllarda gelişerek günümüzde çok daha geniş ekonomik alanlarda faaliyet göstermeye başlamış ve bu durum da banka kavram ve tanımının değişmesine neden olmuştur. Buna göre, “banka faaliyetlerinin esas konusu, düzenli bir şekilde kredi almak ve kredi vermek olan finansal aracı kurumlar”(Sarıkamış, 2008:189) olarak tanımlanmakta olduğu görülmektedir. Toplumun paraları bankada toplanırken, banka bu paralar sayesinde, belli faiz oranlarıyla ve belli sürelerle krediler verebilmektedir. Günümüzde finansal sektörde meydana gelen gelişmeler bankacılık sektörünü de etkilemiş ve bankaları klasik anlamda para alıp, para veren kurum olarak açıklayan tanımların farklılaşmasına etki etmiştir. Bankaların çeşitli alanlarda faaliyet göstermeye başlamış olmaları, banka kavramının daha geniş bir boyuta ulaşmasına neden olmuştur. Bu doğrultuda günümüzde banka türlerinde ve tanımlarında değişiklikler olmakla birlikte araştırmacılar, sermaye kaynaklarına göre bankaları kamu ve özel sermayeli bankalar olarak ikiye ayırmaktadır. Kamu bankaları devletin

oluşturduğu kurumları ifade ederken, özel sermayeli bankalar ise özel girişimcilerin sermayesiyle kurulan bankaları ifade etmektedir.

Öçal (1973)'a göre, genel olarak bir ülkede, banka sistemi üç tip bankadan oluşmaktadır. Bunlar merkez bankası, mevduat ve ticaret bankaları ile yatırım ve kalkınma bankalarıdır. Merkez bankaları genelde banknot çıkarma hakkına sahip kurumlar iken, mevduat ve ticaret bankaları mevduat toplayan ve çeşitli sürelerle krediler veren bankalardır. Araştırmacılara göre, küreselleşme ile birlikte, dış ticaret hacminde büyük artışlar meydana gelmiş ve gelişmiş ülkelerden az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelere doğru bir sermaye akışı olmuştur. Özellikle ABD'nin çeşitli ülkelerle yaptığı ticaret ve hizmetin serbest dolaşımına ilişkin antlaşmalar, bankacılığın uluslararasılaşmasını etkilediği ifade edilmektedir.

Bankacılık Faaliyetleri

Sarıkamış(2008)'a göre, bankalar, müşterilerin tasarruf için bankalarda topladıkları paralarla, sanayi, tarım ve ticaret sektörlerine, esnafa, bireysel ihtiyaçlara yönelik kredi sağlamaktadır. Buna göre, bankanın temel faaliyeti kredi almak ve kredi vermektir. "Bankalar, döviz işlemleri, ticari, hukuki, teknik ve finansal içerikli danışmanlık ve kredi sindikasyonu gibi spesifik işlemlerde uzmanlaşmışlardır"(Ekren, 1986:8). Piyasanın hareketlenmesi ile bankadan yeni yatırımlar için krediler istenmekte ve bu durum da ülke ekonomisinin canlanmasında etkili olabilmektedir.

Günümüzde özellikle bankalar, ATM bankacılığı, cep bilgisayarı bankacılığı, cep telefonu bankacılığı, görüntülü telefon bankacılığı, kiosk bankacılığı, sms bankacılığı, internet bankacılığı gibi hizmetler sunmaya başlamıştır. Burada amaç, müşterilerin, banka işlemlerini, söz konusu hizmetler sayesinde daha hızlı ve kolay bir şekilde yapabilmelerini ve banka ile daha iyi bir iletişim kurabilmelerini sağlamaktır.

Bankalar, günümüzde çeşitli sosyal sorumluluk projeleri üretmekte ve uygulamaktadırlar. Bankacılık faaliyetleri dışında sayılan bu uygulamalar, banka kelimesinin çoğunlukla parayı çağrıştırmasının getirdiği olumsuzluğu ortadan kaldırmak ve bankalara olan güveni artırmak için yapılmaktadır. Dalyan ve Gökbel(2005)'e göre, bankalar, istihdam yaratma, toplumun ekonomik refahını yükseltme, ülkelerin temel ekonomik kaynaklarını finanse etme, sigorta, vergi danışmanlık, sağlık, vb. ihtiyaçların çeşitli hizmetlerle karşılanmasına katkıda bulunmaktadır. Söz konusu faaliyetlerin müşterileri memnun edecek şekilde yapılması ve çeşitli sosyal sorumluluk faaliyetleriyle örgütün desteklenmesi gerekmektedir. Halkın bankaya yönelik bakışını olumlu yönde etkilemeye yönelik yapılan bu faaliyetler bir halkla ilişkiler faaliyetidir. Günümüzde bankaların çoğunlukla çevre, kültürel aktiviteler, sağlık gibi alanlarda sosyal sorumluluk faaliyetlerinde buldukları gözlemlenmektedir.

Kıbrıs'ta Banka Tarihi

Kıbrıs'ta bankacılığın temelleri Osmanlı İmparatorluğu zamanında kadar dayanmaktadır. Osmanlıdan sonra adayı idaresine alan İngiliz Sömürge Yönetimi döneminde de bankacılık faaliyetleri sürmüştür. Osmanlı zamanında Kıbrıs'ta yerli banka olmadığı bilinmektedir. "Kıbrıs'ta tek banka, Osmanlı İmparatorluğunun, Osmanlı Bankasıydı(Ottoman Bank). 1868'de adada faaliyetlerine başlamıştır"(Hutchinson ve Cobham, 1904:76). Kıbrıslı Türkler bankacılık faaliyetlerine çok fazla ilgi duymasa da tasarrufu teşvik ve kalkınmayı sağlama adına İngiliz Döneminde kendi aralarında banka kurmuşlardır. "Kıbrıs Türk halkı arasında tasarrufu teşvik maksadıyla, 1901 senesinde Lefkoşa'da, Lefkoşa İslam İddihar Sandığı adı altında bir tasarruf sandığı kurulmuştur"(Belli, 1960:47). Adada bu dönemlerde yaşanan yoksulluk ve zaman zaman meydana gelen kuraklıklar, kalkınma önünde en büyük engelleri oluşturmuştur.

Belli(1960)'ye göre, Kıbrıslı Türklerin tasarruf sandığı adı altında kurmuş olduğu bu ilk kurum, 1925'te Mesuliyeti Mahdudeli Şirketler Kanunu ile Lefkoşa İslam İddihar Bankası LTD adını almıştır. Banka, çiftçilere, tarımcılara ve ufak tefek el üretimi ve ticaret yapan bazı kesimlere kredi vermiştir. 1943'te yeni bir nizamname daha çıkarılmış ve banka Lefkoşa Türk Bankası LTD adını almıştır. Ayrıca, Lefkoşa Türk Bankası LTD, günümüzde Türk Bankası LTD. olarak faaliyetlerini sürdüren ilk Kıbrıs Türk bankasıdır. Adada, yine bu yıllarda, Bank of Larnaca, Famagusta Bank, Bank of Cyprus, Baftaki Melisa Bank faaliyet göstermiş, 1953 yılında ise bu bankalar Bank of Cyprus ile birleşmişlerdir. Ancak kaynaklarda Kıbrıslı Türkler, çeşitli sebeplerden dolayı Bank of Cyprus adı altında birleşmeyi kabul etmedikleri belirtilmektedir.

Kıbrıs'ta 1950'li yıllara gelindiğinde bile Plümer(2008)'in de belirttiği gibi sanayi ve ticaret fazla gelişmemiş ve bu sektörleri de özellikle Rumlar ellerinde tutmuştur. Kıbrıs Türk tüccarı Rum tüccarına karşı rekabet edecek durumda değildi. Ekonomik kalkınma için herhangi bir teşebbüs veya planlama yapılmamıştır. Kıbrıs Türk toplumunda ekonomik kalkınmayı sağlayacak sektörlerin kurulması ve bunların finanse edilmesi için bankalara büyük bir ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. 1955 yılında Türkiye İş Bankası Lefkoşa'da bir şube açmıştır. İş Bankasının Kıbrıs'ta şube açması ada halkının ekonomik yönden kalkınması için çok önemli olmuştur. Kıbrıs'ta bu dönemlerde ve 1960 Cumhuriyetinin ilk yıllarında ekonomi, madencilik, el yapımı işler, gıda, teneke imalı, mermer, şekerleme vb. üretim işlerine dayalı olmuştur. İş Bankasının faaliyetlerini Kıbrıs'a taşıması, yeni oluşmaya başlayan ekonomik sektörlerin de gelişmesine etkide bulunmuştur. 1959 yılında TC Ziraat Bankası da Lefkoşa'da bir şube açmıştır. 1960 yılı öncesinde adada Osmanlı Bankası, Barclays Bank, Chartered Bank, National Bank of Greece ve Türkiye İş Bankası gibi uluslararası bankalar faaliyet göstermiştir. Yine 1960 yılı öncesinde, Bank of Cyprus, Popular Bank of Limasol ve Türk Bankası ise yerli bankalar olarak faaliyet göstermiştir.

Çeşitli kaynaklarda Kıbrıs Cumhuriyeti'nin dağılmasından sonra Kıbrıslı Türkler adanın kuzeyine göç etmesinin ardından adanın kuzeyinde oluşmaya başlayan yeni yapı ile sanayi, ticaret ve tarım sektörlerinde yeni gelişmeler yaşandığı belirtilmektedir. 1974'e kadar Kuzeyde yeni bir ekonomik ve mali düzen oluşmuştur. Kıbrıs Türk Kooperatif Merkez Bankası, yeni ekonomik düzenin inşasında önemli roller üstlenmiştir. Toplumun genelinin kalkınmasını sağlamak için bölgesel faaliyetlere ağırlık veren banka, yatırımları artırmaya, borçlu sektörleri desteklemeye, üretim araçları ve mülk edinilmesine yönelik finansal krediler sağlamaya çalışmıştır.

"1974'den sonra KKTC'nin ekonomisi oluşturulurken, ekonomi yönetiminin ve yapılaşmanın önemli bir unsuru olan para konusunda, Kıbrıs Lirası yerine Türk Lirasına geçilmiştir"(Uğural, 1996:146). Ayrıca yeni cumhuriyetin gereklerinden biri olan KKTC Merkez Bankası da oluşumunu tamamlamış ve KKTC'nin kendi, ayrı muhasebe, para işleri ile bankacılık faaliyetlerini düzenleyip yürüten kurum ortaya çıkmıştır. KKTC ilan edildikten sonra, bazı Türkiye bankaları ile yerli girişimcilerin kurmuş olduğu bankalar faaliyetlerine başlamışlardır.

KKTC'de banka kurma izni için Merkez Bankasına 39/2001 sayılı yasada belirtilen bazı belgelerle dilekçe verilmektedir. Merkez Bankası bankacılık faaliyetlerini belirlemekte ve denetim görevini de yapmaktadır. KKTC banka yasalarına göre bankaları denetleyen kurumlar, KKTC Merkez Bankası ile maliye işleri ile görevli bakanlıkça denetim izni verilen, bağımsız denetim şirketleridir. Bankalar aylık ve yıllık kar ve zarar oranlarını gösteren cetvelleri hazırlayıp Merkez Bankasına sunmaktadırlar. KKTC'de bankacılıkla ilgili günümüz şartlarına daha uygun yeni ve daha kapsamlı düzenlemeler, özellikle 2001 yılında yaşanmış olan bankalar krizi ile yapılmıştır. Bu

dönemde bazı bankalar çeşitli sebeplerle batmış, ülke ekonomisi olumsuz yönde etkilenmiş, birçok vatandaş ise mağdur olmuştur.

KKTC Merkez Bankası(2002)'na göre günümüzde KKTC'de, kamu mevduat bankası olarak Kıbrıs Vakıflar Bankası, özel sermayeli bankalar olarak K.T. Kooperatif Merkez Bankası, Türk Bankası, Limasol Türk Kooperatif Bankası, Asbank, Kıbrıs İktisat Bankası, Creditwest, Yakın Doğu Bank, Şekerbank(Kıbrıs), Akfinansbank, Yeşiladabank, Universal Bank, Kıbrıs Continental Bank, Viyabank, Novabank, Kıbrıs Kapital Bank, Kıbrıs Faisal İslam Bankası faaliyette bulunmaktadır. TC Ziraat Bankası, TC İş Bankası, Türkiye Halk Bankası, HSBC Bank, ING Bank, Türkiye Garanti Bankası ve Türk Ekonomi Bankası(TEB) KKTC'de şube bankacılığı olarak hizmet vermektedir. Ülkemizde kalkınma ve yatırım bankası olarak bir tek KKTC Kalkınma Bankası bulunmaktadır.

Görüldüğü gibi ülkemizde bankacılığa ilişkin faaliyetler, önceleri tasarruf sandıkları türünde ortaya çıkmış, ilerleyen zamanlarda gelişerek tam anlamıyla bankacılık niteliğini kazanmıştır. Günümüzde ise gerek yerli bankalar, gerekse Türkiye ve diğer bazı ülkelerden gelen bankaların sayısı artış göstermiş ve bankacılık hizmetleri oldukça gelişmiştir. Günümüzde müşteriler, bankaların sunduğu çeşitli hizmetler sayesinde, birçok banka işi ve diğer işlerini, daha hızlı ve daha kolay bir şekilde yapabildiği söylenebilir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti(KKTC)'nde Uluslararası Bankalar

i. Türk Bankası

Türk Bankası, Kıbrıs'ta banka tarihinin gelişim sürecinde de belirtildiği gibi, Kıbrıslı Türklerin ve KKTC'nin ilk bankasıdır. 1901 senesinde tasarruf sandığı adı altında, Kıbrıslı Türklerin tasarrufları ile kalkınmayı hızlandırmak için kurulmuştur. Türk Bankası, İngiliz Döneminden günümüze kadar her evrede Kıbrıs Türk halkının ekonomik gelişiminde öncü olan özel sermayeli bankalardan biri olmuştur. Türk Bankası ilerleyen yıllarda büyük bir gelişme göstermiş ve uluslararası bir boyut kazanmıştır. "1982 yılında İstanbul'da ilk şubelerini kurarak faaliyete başlayan grup Türkiye'deki şubelerini 1991'de Türkiye'de yerleşik banka statüsüne dönüştürmek için Turkish Bank A.Ş.'yi kurmuştur"(www.turkishbank.com, 2013). Banka bu yıldan itibaren Türkiye'nin çeşitli illerinde şubeler açmış ve bankacılık faaliyetlerini daha geniş bir alana yaymıştır.

"1974-83 döneminde İngiltere'de de dış şubeleri açılmış, 1991 itibarıyla, Türkiye ve İngiltere örgütlerinin her birini buldukları ülkenin bağımsız yerel bankası haline dönüştürülerek Türk Bankası Grubu oluşturulmuştur"(www.turkishbank.net, 2013). Böylece Türk Bankası uluslararası banka ağını kurmuştur. Bankanın kar ve sermayesinin büyümesi ise KKTC bankacılık sektöründe bankacılık hizmetlerinin çeşitlenmesi ve gelişmesini tetiklemiş diğer yandan banka, KKTC'nin ekonomik anlamda uluslararası alana açılan bir kapısı olmuştur. Klasik bankacılık faaliyetlerinin dışında müşterilere yönelik farklı hizmetleri ve işlemlerin daha kolay ve hızlı yapılmasına yönelik çeşitli teknolojik yenilikleri müşterilere sunmaktadır. İnternet bankacılığı ile müşterilerine yönelik 7/24 zaman esasına dayalı hizmet vermektedir. Türk Bankası bireysel bankacılık, kurumsal bankacılık ve mevduat hizmetleri temelinde faaliyetlerini sürdürmektedir.

Türk Bankası faaliyette bulunduğu ülkelerde çeşitli sosyal çalışmalar düzenlemekte veya bu faaliyetlere sponsor olmaktadır. Türkiye'nin farklı illerinde ve KKTC'de çeşitli kültürel konserlere sponsor olmaktadır. Diğer yandan ülkemizde, fotoğraf yarışması ve sergiler, Bellapais'de düzenlenen uluslararası müzik festivaline yönelik katkılar, çeşitli bölgesel festivallere yönelik destekler, okullara ve eğitime

yönelik katkılarda bulunma, vb. sosyal faaliyetlerde bulunmaktadır. (www.turkishbankgroup.com, 2013).

ii. TC İş Bankası

İş Bankası Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk bankası olmuştur. Savaştan yeni kurtulan Türk halkının, cumhuriyetin ilanı ile ekonomik ve sosyal kalkınmasında, çeşitli sektörleri destekleyerek toplumsal gelişmeye büyük katkılar sağlamıştır. İş Bankası zamanla Türkiye'de şubelerini artırmış, yurt dışında ise çeşitli ülkelerde şube ve temsilcilikler açmıştır. İş Bankası yurt dışında ilk olarak 1955'te Kıbrıs'ta faaliyetlerine başlamıştır. Böylece İş Bankası Kıbrıs'ta faaliyet gösteren ilk Türkiye bankası olma özelliğini elde etmiştir. (www.isbank.com.tr, 2013). Çeşitli kaynaklarda İş Bankası'nın, Türkiye'de gerçekleştirdiği bazı ilkleri KKTC'ye de taşıdığı ve adada bankacılık sektörünün gelişmesine katkıları olduğu belirtilmektedir. Ada halkının farklı bankacılık hizmetleriyle tanışmasına etki eden İş Bankası, diğer yerli bankaların da çeşitli tecrübeler elde ederek hizmet alanlarını genişletmelerinde önemli rol oynadığı söylenebilir.

Bankanın vizyonu "öncü ve güvenilir banka konumunu sürdürerek, müşteriler, hissedarlar ve çalışanlar için en çok tercih edilen banka olmaktır. Misyonu ise, müşteri ihtiyaçlarını hızlı, etkin, kaliteli çözümlerle karşılamaktır"(www.isbank.com.tr, 2013). Banka müşteri odaklı hizmet yöntemlerini uygulamaktadır.

İş Bankası, bankacılık faaliyetleri dışında çevre, eğitim, kültür ve sanat alanlarında çeşitli sosyal sorumluluk projeleri uygulamaktadır. Kültürel faaliyetlerle ilgili olarak ise çeşitli zamanlarda kültürel içerikli kitap ve dergiler yayınlamaktadır. Çeşitli sanatsal etkinlikler düzenlemekte ya da düzenleyen kuruluşlara sponsor olarak destek vermektedir. (www.isbank.com.tr, 2013).

iii. ING(Internationale Nederlanden Group) Bank

"2007'de ING ile Oyak Grubu, Oyak Bank'ın %100 hissesinin ING'ye satışı konusunda anlaşmaya varmış, 14 Aralık 2007 tarihinde satış ile ilgili BDDK onayı alınmasının ardından 24 Aralık 2007 tarihinde satış işlemleri tamamlanarak Oyak Bank ING Bank adını almıştır"(www.ingbank.com.tr, 2013). Hollanda kökenli bir banka olan ING Oyak Bank'ı satın alarak Türkiye pazarına girmiş, böylece KKTC'de de faaliyette bulunan Oyak Bank şubeleri 2008 yılından itibaren ING Bank adı altında hizmet vermeye başlamıştır. ING Bank, Asya, Amerika, Avrupa ve Avustralya kıtalarında birçok ülkede şube ve temsilcilikleri bulunan uluslararası büyük bankalar arasında yer almaktadır.

ING Bank'ın misyonu "herkesin güven veren, hizmette mükemmellik sağlayan, akıllıca davranan, kararlı, duyarlı, ulaşılabilir bankacılara ihtiyacı var. Bu değerlerimizle müşterilerimizin güçlerine güç katacağız"(www.ing.com.tr, 2013) şeklindedir. Görüldüğü gibi ING öncelikle insanların güven veren bir bankaya ihtiyaçları olduğu bilinci ile hareket etmektedir. Bankanın müşterilerin gözünde güven kazanması, müşterilerle daha uzun süreli ilişki içerisinde olunmasını sağlamaktadır. ING Bank 7/24 saat esasına dayalı olarak, internet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı ve ATM hizmeti sunmaktadır.

Çevre ve toplumsal sorunlarla ilgili politikalar belirleyen ING, dünyada birçok ülkede çeşitli sosyal sorumluluk projeleri uygulamaktadır. Belli zamanlarda yapılan gönüllülük konferanslarında, gönüllü banka çalışanları yaşadıkları olayları anlatmakta, bölgelerindeki halkın beklentilerine yönelik raporlar sunmakta ve genel olarak sosyal sorumluluğun hem halka hem de kuruma yönelik avantajları ortaya konulmakta ve çalışanların işlerini severek yapmaları teşvik etmeye çalışılmaktadır. Banka tüm

ülkelerde müşterilerinin memnuniyetini yükseltmek için çeşitli sosyal faaliyetlerle, ülkenin tüm kesimleriyle iyi ilişki kurmaya çalışmaktadır. (www.ingbank.com.tr, 2013).

iv. TC Ziraat Bankası

TC Ziraat Bankası Türkiye'nin en köklü kurumlarından birisidir. Kaynaklarda ilk oluşumunu Osmanlı zamanında "Memleket Sandıkları" şeklinde başlattığı ifade edilen banka, cumhuriyetin ilanından sonra ülke kalkınmasına önemli katkılar yapmıştır. Ziraat Bankası, İş Bankasından sonra Kıbrıs'ta şube açan ikinci Türkiye bankasıdır.

"1975 yılında Hamburg'ta temsilcilik, Kıbrıs'ta ise 3 şube açmıştır"(www.tr.wikipedia.org, 2013). Ziraat Bankası devlet destekli olmaktan çıkarıldığı yıllardan beri büyümeye ve ülke dışına yayılmaya başlamıştır. Banka bireysel, kurumsal ve tarımsal hizmetler olmak üzere üç alanda uzmanlaşmıştır. "Sanata destek bir Ziraat geleneğidir" sloganıyla, sanatı destekleyici projeler oluşturmakta ve hayata geçirmektedir. Ziraat Bankası kültür ve sanat alanında Türk halkının kültürel birikimine büyük katkılar yapmaktadır. KKTC'de ise çeşitli kesimlere yönelik özel destekleyici kredi imkânları sunmaktadır.(www.ziraat.com.tr, 2013).

v. Kıbrıs Faisal İslam Bankası (FIBK)

Saraç(2013)'a göre bu tür bankalar faiz uygulamamakta, kar ve zarar üzerinden iki taraf arasında bir hesaplama süreci gütmektedir. Söz konusu bankalar her türlü projede kar ve zarara ortak olanlardan oluşmakta bu yüzden katılım bankası olarak da düşünülmektedir.

Kıbrıs Faisal İslam Bankası, KKTC'de, 1982 yılında oluşturulmuş ve 1983 yılında aktif faaliyetlere başlamış ilk yabancı yatırımcı gruptur. Bankanın büyük hissedarları Dubai Islamic Bank (DIB) ve Bahreyn'deki iştiraklerinden oluşmaktadır. KKTC'nin Lefkoşa, Girne ve Mağusa ilçelerinde şubeleri bulunmaktadır. Finansal İslam Bankası'nın hizmet alanları mevduat türleri, çeşitli türlerdeki finansman modları ve çeşitli banka servisleri altında toplanmıştır. Mevduat türleri içerisinde yatırım hesapları, cari hesaplar, tasarruf hesapları yer almaktadır. Finansman modları ise, maliyet artı, ortaklık ve kiralama şeklinde gerçekleşmektedir. Maliyet artı kategorisinde, maliyete kar yüzdesi eklenerek alım-satım işleri yapılmaktadır. Ortaklık kategorisi ise, banka ve müşteri bir proje operasyonuna birlikte katılmaktadır. Proje operasyonu sonucunda ortaya çıkan kar ve zarar ise iki taraf arasında varılan anlaşmaya göre paylaşılmaktadır. Kiralama yöntemi ise, kiraya veren ile kiralayan arasında belli bir bedel ve süre için yapılan anlaşmadır. Bu uygulama ile mülkiyeti bankaya ait olan maldan, kiralayan faydalanmakta ve karşılığında bankaya bedel ödemektedir. Banka ise kira usulü ile kar elde etmekte ve bunları çeşitli şekillerde kullanmaktadır. İslam Bankaları günümüzde müşteri beklentileri doğrultusunda döviz değişimi, fon transferi, akreditif, teminat mektupları, tahsilât gibi hizmetler de sunmaktadır. (FIBK, 2010, Ajanda). Araştırmada Faisal İslam Bankası Kıbrıs hakkında sınırlı kaynak bulunduğundan, bankanın halkla ilişkiler ve sosyal sorumluluk faaliyetleriyle ilgili bilgi verilmemiştir.

vi. HSBC (The HongKong & Shangai Banking Corporation)

HSBC Bankası KKTC'de bankacılık sektörünün en önemli uluslararası bankalarından biridir. Global bir şirket olan HSBC, bazı büyük banka ve diğer değişik alanlarda faaliyet gösteren grupları bünyesine katarak büyüdüğü söylenebilir. Bir uluslararası banka örneği olan HSBC dünyada ve ülkemizde önemli bir sermaye dolaşımı ile geniş bir müşteri profiline sahiptir. HSBC'nin bu denli büyümesinde müşterilerle olan ilişkileri büyük rol oynamaktadır. Uluslararası alanda faaliyet gösteren kurumların alışılmışın dışında yenilikçi bir müşteri ilişkisi ve bankacılık faaliyetleri dışında çeşitli sosyal projeleri olduğu görülmektedir.

HSBC Bankası 1865'te Hong-Kong'da kurulmuş, ardından ilk ofisini Shanghai'da açmıştır. Banka daha sonra Londra ve San Francisco'da da birer acente açmış ve böylelikle küresel bir şirket olarak The Hong-Kong and Shanghai Banking Corporation adını almıştır. HSBC Bank ilerleyen yıllarda Avrupa, ABD ve Uzakdoğu'daki bazı bankaları ve bunların çeşitli ülkelerdeki şube ve acentelerini satın alarak en büyük küresel güçlerden birisi haline gelmiştir. Ardından bankanın hisseleri Londra ve Hong-Kong borsalarında işlem görmeye başlamış ve 1991 yılında merkez ofisi Londra'ya taşınmıştır.(www.hsbc.com.tr, 2013).

İngiliz sermayeli HSBC Bank, KKTC'de ise Demirbank'ın şubelerini almasıyla 20 yıl aradan sonra ülkeye giren ikinci yabancı sermayeli uluslararası banka olmuştur. Demirbank Türkiye'de faaliyet göstermiş ve daha önce de bahsedildiği gibi 2001 yılında HSBC bu bankayı satın almıştır.

HSBC, bireysel bankacılık ve kurumsal/işletme bankacılık alanında müşterilerine yönelik çeşitli hizmetler sunmaktadır. Bireysel bankacılıkta çeşitli özelliklerde kredi kartları, değişik sürelerde krediler, HSBC private bank, HSBC premier, HSBC advance gibi bireysel müşterilere yönelik hizmetler verilmektedir. HSBC, uluslararası alanda tüm ülkelerde olduğu gibi, Türkiye ve KKTC'de 7/24 zaman esasına dayalı olarak bireylere ve şirketlere yönelik telefon bankacılığı, bireysel internet bankacılığı, şirket internet bankacılığı ve ATM gibi hizmetleri vermekte ve bunların geliştirilmesi için gerekli teknolojik altyapı projeleri oluşturmaktadır. Ancak bunun yanında diğer önemli nedenlerden bazıları da müşterilerle iyi ilişki kurması, müşteri beklentilerine göre hizmetlerini geliştirmesi ve hem çevreye, hem de insana duyarlı sosyal projeleriyle bunu desteklemesinin bir sonucu olduğu düşünülebilmektedir.(www.hsbc.com.tr, 2013).

vii. TC Garanti Bankası

"15 Haziran 2004'de Garanti Bankası, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki ilk şubelerini Girne'de açmıştır"(www.ntvmsnbc.com, 2013). Garanti Bankası 1946 yılında Ankara'da kurulmuş özel bir bankadır. Türkiye'de 950 şube ve Kıbrıs'ta ise 6 şubesi bulunmaktadır. Ayrıca diğer bazı Avrupa ülkelerinde şube ve temsilcilikleri de hizmet vermektedir.

Vizyonunu Avrupa'da en iyi banka olmak şeklinde belirleyen Garanti Bankası misyonunu ise etkinlik ve örgütsel verimliliğin müşterilerine, hissedarlara, çevreye ve topluma bir değer katmak olarak belirlemiştir. Garanti Bankası sosyal sorumluluk çalışmalarında çevresel ve sosyal alanda sürdürülebilirlik projeleri uygulamakta veya bu tür ulusal ve uluslararası inisiyatiflere katılmakta ve doğrudan destek vermektedir. Özellikle çevre ile ilgili bir takım projelerde ödülleri almıştır. (www.garanti.com.tr, 2013).

YÖNTEM

Araştırma Yöntemi ve Modeli

Çalışmada KKTC'de banka tarihinin ne zaman ve ne şekilde ortaya çıktığını belirlemek için literatür taraması yöntemi uygulanmıştır. Araştırma KKTC' de yer alan 'ulusal ve uluslararası bankaların halkla ilişkiler faaliyetlerinin müşteriler üzerinde ne gibi bir etki yarattığını' ve bu konu hakkındaki düşüncelerini ölçmek amacıyla, anket çalışmasına gidilmiştir. Böylece bankaların halkla ilişkiler çalışmalarının müşteri memnuniyeti üzerindeki etkilerini ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırmada KKTC sınırları içerisinde yer alan Girne ve rastgele seçilmiş civar köylerde yaşayan 18 yaş üzeri kişiler üzerinde uygulanmıştır. Anket rastgele yöntemle seçilen 100 kişinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir.

Analiz Yöntemi

Anket yöntemi ile elde edilen veriler, SPSS programı kullanılarak ölçülmüş ve ortaya çıkan sonuçlar çalışmada ortaya konulmuştur.

BULGULAR

Tablo 1. Katılımcıların “Bankaların Yaptığı Sosyal Faaliyetler Bankaya Karşı Olumlu Bir Bakış Açısı Oluşturmaktadır” Sorusuna Yönelik Yanıtları

	Fre quency	Per cent	Valid Percent	Cumu lative Percent
kesinlikle katılmıyorum	3	3,0	3,0	3,0
katılmıyorum	12	12, 0	12,0	15,0
kararsızım	11	11, 0	11,0	26,0
katılıyorum	52	52, 0	52,0	78,0
kesinlikle katılıyorum	22	22, 0	22,0	100,0
Total	100	10 0,0	100,0	

Frekans dağılımı incelendiğinde yanıtların %52 katılıyorum, %22 kesinlikle katılıyorum, %11 kararsızım, %12 katılmıyorum ve %3 kesinlikle katılmıyorum şeklinde gerçekleştiği görülmektedir. Yanıtların çoğunluğu %52 ile katılıyorum cevabına aittir. Buradan da anlaşıldığı üzere katılımcıların önemli bir çoğunluğu bankaların bankacılık dışında yaptığı sosyal faaliyetlerin bankaya karşı olumlu bir bakış açısı oluşturmakta olduğuna yönelik bir kanaat ortaya koymuştur.

Tablo2. Katılımcıların “İyi Bir Halkla İlişkileri Olan Banka, Müşterilerinin Beklentilerini Karşılatabilmekte ve Müşteri-Banka İletişimini Kolaylaştırabilmektedir” Sorusuna İlişkin Verdikleri Cevaplar.

	Fre quency	Per cent	Valid Percent	Cumu lative Percent
kesinlikle katılmıyorum	2	2,0	2,0	2,0
katılmıyorum	6	6,0	6,0	8,0
kararsızım	7	7,0	7,0	15,0
katılıyorum	53	53, 0	53,0	68,0

kesinlikle katılıyorum	32	0 32, 0	32,0	100,0
Total	100	10 0,0	100,0	

Yukarıdaki dağılım incelendiğinde çoğunluğun %53'lük bir oranla katılıyorum şeklinde yanıt verdiği anlaşılmaktadır. Diğer sonuçlar ise %32 ile kesinlikle katılıyorum, %7 kararsızım, %6 katılmıyorum ve %2 kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Büyük bir katılımcı çoğunluğuna göre iyi bir halkla ilişkileri olan banka, müşterilerinin talep ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde belirleyebildiği, müşterileriyle iletişimini artırabildiği söylenebilmektedir.

Sonuç

Bankalar tarihte, özellikle sanayi ve ticaretin gelişmeye başladığı önemli şehirlerde sarrafların para işleriyle uğraşmaları sonucu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte zamanla sarraflar banker adını almış ve çeşitli tarihlerde ve ülkelerde banka kurmaya başlamışlardır. Kıbrıslı Türklere bankacılık öncelikle tasarruf sandığı şeklinde ortaya çıkmış, zamanla bazıları gelişimini sürdürerek uluslar arası bir boyut kazanabilmişlerdir.

Bankalar hedef kitlelerinde ilgi uyandırmak ve örgüte yönelik olumlu yönde bakış açıları geliştirmek için çeşitli iletişim ve halkla ilişkiler faaliyetlerine ihtiyaç duymaktadırlar. Bankalar, müşterilerle iyi bir iletişim kurarak, örgütün devamlılığını sağlamakta ve böylece büyümeye başlamaktadır. Kitle iletişim araçları, yüz yüze iletişim kullanılmakta ve hedef kitlenin bankaya karşı güveni artırılmaya çalışılmaktadır.

Çalışmada bankaların bankacılık faaliyetleri dışında yaptıkları sosyal faaliyetler gibi çalışmaların müşterilerin gözünde olumlu bir bakış açısı yaratabileceği elde edilen anket sonuçlarından da ortaya çıkmıştır. Sosyal sorumluluk projeleri ile bankalar sadece para ile uğraşan kurum algısından uzaklaşmaya çalışmakta ve toplumun ihtiyacı olan kesimlere ve çevreye karşı duyarlı durmak için uğraşmaktadırlar. Ayrıca iyi bir halkla ilişkilerin müşteri istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlama ve banka-müşteri iletişiminin gelişmesinde önemli rolleri olduğu söylenebilmektedir.

KAYNAKÇA

AKBULUT, Deniz. (2010). **Halkla İlişkiler Tanımları**. Websitesi: www.halklaileskiler.com.tr/Halkla_Iliskiler_Tanimlari..php, Erişim Tarihi: 23.10.2013.

BELLİ, Şemsi. (1960). **Cumhuriyetin Beşiğinde Kıbrıs**, Ankara: Başşehir Yay.

Banka. Websitesi: <http://tr.wikipedia.org/wiki/Banka>, Erişim Tarihi: 15.11.2013.

ÇEKER, Mustafa. **Banka ve Sermaye Piyasası Hukuku**. Websitesi: www.cu.edu.tr, Erişim Tarihi:03.09.2013.

DALYAN, Figen ve GÖKBEL, A. SERPİL. (2005). **İşletmelerde Sosyal Sorumluluk: IMKB'de İşlem Gören Bankaların Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri İle Karlılıkları Arasındaki İlişki**, Eskişehir: TC Anadolu Üniversitesi Yay., Yayın No: 1627.

EKREN, Nazım. (1986). **Uluslararası Bankacılık ve Türkiye Örneği**, Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yay.

ERDOĞAN, İrfan. **Halkla İlişkiler, Teori ve Pratikte Halkla İlişkiler**. Websitesi: www.irfanerdogan.com/pr/hitne.html, Erişim Tarihi: 20.10.2013.

Faisal İslam Bankası Kıbrıs. 2010 Yılı Banka Ajandası, Girne: FIBK Basımı.

Garanti, KKTC'de İlk Şubelerini Açtı. (2004). Websitesi: <http://arsiv.ntvmsnbc.com/news/274210.asp>, Erişim Tarihi:15.11.2013.

HUTCHINSON, J. T. Sir ve COCHAM, Delaval Claude. (1904). **A Handbook of Cyprus**, (Çev: Tutku Akter), Londra: Waterlow and Sons LTD. Yay.

KARA, Nilüfer. **İnsan, Kültür ve İletişim**. Websitesi: www.sosyalhizmetuzmani.org/insankulturiletisim.htm, Erişim Tarihi:18.11.2013.

KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ MERKEZ BANKASI. (2002). **Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bankalar Yasası**. Websitesi: www.kktcmerkezbankasi.org/bankamev/3901-m5-6-8-10-42-at.html, Erişim Tarihi: 16.11.2013.

ÖÇAL, Tezer. (1973). **Türk Banka Sistemi**, Ankara: Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yay., Sayı 59.

PLÜMER, F. Aytuğ. (2008). **Kıbrıs Ekonomi Tarihi**, Lefkoşa: Rüstem Kitabevi Yayınları.

SARAÇ, Mehmet. **Faizsiz Bankacılık ve Katılım Bankaları**. Websitesi: web.sakarya.edu.tr/~msarac/tr/icerik/dersler/dn2/6-KatilimBankalari.pdf, Erişim Tarihi: 08.10.2013.

SAYGILI, Neriman. (2006). **İletişim ve Kitle İletişimi**, Girne: GAÜ Yay.

SARIKAMIŞ, Cevat. (2008). **Sermaye Piyasaları ve Finansal Kurumlar: Bankalar ve İşlevleri**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

UĞURAL, Çetin. (1996). **Enflasyona Entegrasyon**, Lefkoşa: Köprü Yayınları.

www.garanti.com.tr, 14.11.2013.

www.hsbc.com.tr, 01.09.2013.

www.ziraat.com.tr, 08.09.2013.

www.ingbank.com.tr, 08.09.2013.

www.isbank.com.tr, 11.10.2013.

www.turkishbankgroup.com, 08.10.2013.

www.turkishbank.net, 08.10.2013.

www.turkishbank.com, 08.10.2013.