

İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**TÜRKİYE’DEKİ İNTERNET BANKACILIĞI ETKİNLİĞİNİN
İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Batuhan KOÇOĞLU

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Yüksek Lisans Programı

Aralık 2017

İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**TÜRKİYE’DEKİ İNTERNET BANKACILIĞI ETKİNLİĞİNİN
İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Batuhan KOÇOĞLU

403141002

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Oktay Taş

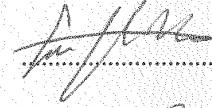
Aralık 2017

İTÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 403141002 numaralı Yüksek Lisans Öğrencisi Batuhan KOÇOĞLU, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "Türkiye'deki İnternet Bankacılığı Etkinliğinin İncelenmesi" başlıklı tezini aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Oktay TAŞ
İstanbul Teknik Üniversitesi



Jüri Üyeleri : Doç. Dr. Cem BERK
Arel Üniversitesi



Y.Doç. Dr. Kaya TOKMAKÇIOĞLU
İstanbul Teknik Üniversitesi



Teslim Tarihi : 17 Kasım 2017
Savunma Tarihi : 15 Aralık 2017



ÖNSÖZ

Öncelikle tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Oktay TAŞ'a, sonrasında yüksek lisans sürecimde dersine girme şansına eriştiğim tüm hocalarıma sadece mesleki alanda değil, hayatım boyunca kullanacağım katkılarından dolayı teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca tez sürecinde desteklerini esirgemeyen dostum Görkem AKIN'a, tezime katkı sağlayan başta Koray GÜVEN olmak üzere tüm çalışma arkadaşlarıma, her zaman yanımda olan Av. Selin KAÇMAZ'a ve aileme teşekkür etmeyi bir borç bilirim.

Aralık 2017

Batuhan KOÇOĞLU



İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
ÖZET.....	xiii
SUMMARY	xv
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	3
2.1. Bankacılık.....	3
2.1.1. Bankacılık kavramı ve tanımı	3
2.1.2. Bankacılık tarihi.....	4
2.1.3. Banka türleri.....	19
2.2. Dijital Bankacılık	20
2.3. İnternet Bankacılığı	23
2.3.1. Literatürde internet bankacılığı.....	25
2.3.2. İnternet bankacılığı ürün ve hizmetleri	30
2.3.3. İnternet bankacılığının avantaj ve dezavantajları.....	31
2.3.4. İnternet bankacılığı adaptasyonu	33
3. ARAŞTIRMA KONUSU, KAPSAMI VE YÖNTEMİ.....	35
3.1. Etkinlik Ölçüm Yöntemleri	35
3.2. Veri Zarflama Analizi.....	37
3.2.1. Veri zarflama analizi kapsamı.....	39
4. UYGULAMA.....	41
4.1. Vaka Çalışması	53
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	55
KAYNAKLAR	59
ÖZGEÇMİŞ.....	67



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1: 1900'den Önce Kurulmuş Merkez Bankaları	6
Tablo 2.2: 1960-1980 Arası Banka ve Şube Sayıları	12
Tablo 2.3: 1981-1989 Arası Banka ve Şube Sayıları	14
Tablo 2.4: 1990-1999 Arası Banka ve Şube Sayıları	16
Tablo 2.5: 2000-2009 Arası Banka ve Şube Sayıları	18
Tablo 2.6: 2010'lu Yıllarda Şube Sayıları	19
Tablo 2.7: Banka Türleri ve Bazı Örnekler	20
Tablo 2.8: Mevduat Bankaları Kâr/Zarar Durumları	28
Tablo 2.9: İnternet Bankacılığı ve Şube Bankacılığı Farkları	32
Tablo 4.1: Mevduat Bankalarının Faaliyet Giderleri	41
Tablo 4.2: Mevduat Bankaları Kredi ve Mevduat Hacimleri	42
Tablo 4.3: Mevduat Bankaları Etkinliği	43
Tablo 4.4: İnternet Bankacılığı Müşteri Adeti	45
Tablo 4.5: İnternet Bankacılığı ile Yapılan İşlem Adetleri	48
Tablo 4.6: İnternet Bankacılığının Etkinliği	51
Tablo 4.7: Mobil Bankacılık Adetleri	52
Tablo 4.8: Vaka Çalışması Verileri	53

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: Dünya Nüfusuna Göre İnternet Kullanıcısı Sayısı	24
Şekil 2.2: Türkiye Nüfusuna Göre İnternet Kullanıcısı Sayısı	25
Şekil 2.3: Türkiye Nüfusuna Göre İnternet Bankacılığı Kullanıcı Sayısı	26
Şekil 2.4: Şube Başına Düşen Ortalama Nüfus Sayısı	29





Türkiye’deki İnternet Bankacılığı Etkinliğinin İncelenmesi

ÖZET

Finans sektörünün en önemli yapıtaşı bankalardır. Teknolojinin gelişimi ile her sektörde olduğu gibi bankacılıkta da değişimler olmaktadır. İnternet her alanda olduğu gibi bankacılıkta da olmazsa olmaz bir konuma gelmiştir.

Bankacılık asırlardır çağın gereksinimlerine uyum sağlamıştır. Her çağda teknolojiyi yakalamıştır. Bu kapsamda günümüzde internetin etkileri yoğun şekilde tartışılmaktadır. İnternet ve mobil bankacılığın etkisi ile şubesiz bankacılık en popüler konulardan biri haline gelmiştir. Geleneksel bankacılıkta vazgeçilmez olan şubelerin en büyük rakibi dijital kanallar olarak gösterilmektedir.

Çalışma kapsamında dijital kanallar içerisinde en yaygın kullanılan internet bankacılığı yıllara göre incelenmiştir. Bahsi geçen yıllar 2007-2016 zaman aralığıdır. Veri zarflama analizi, inceleme konusunda kullanılan yöntemdir. Bu yöntem için belirlenen girdi ve çıktılar sonucunda en etkin yıllar saptanmıştır. İnternet bankacılığına ek olarak mevduat bankaları için de bir etkinlik analizi yürütülmüştür. Bu analizde de aynı yöntem kullanılmıştır. Ayrıca çalışma içerisinde bir de vaka çalışmasına yer verilmiştir.

Yapılan çalışmalardan sonra önemli bulgular saptanmıştır. İnternet bankacılığının kullanıcısı sayısının internet kullanıcılarından ayrışması ilk bulgulardandır. Etkinliklere bakıldığında 2013 ve 2016 yılları mevduat bankaları için etkin yıllar olarak gözükmektedir. İnternet bankacılığı için etkinlik analizi yapıldığında 2007, 2009 ve 2013 yılları etkin olarak gözükmektedir. Kriz zamanlarında mevduat bankacılığı etkinliği düşüşler göstermekteyken, internet bankacılığı sistemi etkinliği krizlerde düşmemiştir. Yani kriz zamanlarında internet bankacılığına yönelen bankalar krizleri ucuz şekilde atlatabilirler. Bu da internet bankacılığı sisteminin dinamikleri ile alakalıdır. Bu sistemin etkinliğini artırma için müşteri adetlerini değil işlem adetlerini arttırmak gereklidir. Bu da müşteri kazanımından çok işlem yaptırmaya yönelik stratejilerin gerekliliğini ortaya koymaktadır. İnternet bankacılığının artan popülerliği ve işlem hacmi son yıllarda ivmesini yitirmiştir. Bunun sebebi de mobil bankacılık olarak bahsedilmiştir.



Analysis of Internet Banking Efficiency in Turkey

SUMMARY

The most important building blocks of the financial sector are banks. With the development of technology, there are changes in banking as well as in every sector. Internet has become an indispensable position in banking as it is in every field.

Banking has adapted to the requirements of the times for centuries. Every time it caught up with technology. In this context, internet effects are being discussed intensively today. No branch banking has become one of the most popular topics with the influence of internet and mobile banking. Branches that are indispensable in traditional banking are shown as the biggest competitor digital channels.

Within the scope of the study, internet banking which is most used from digital channels has been examined according to years. The years interval is between 2007-2016. Data envelopment analysis is the method used for examination. The most effective years were determined as the result of inputs and outputs determined for this method. In addition to internet banking, an efficiency analysis has also been conducted for deposit banks. The same method was used in this analysis. There is also a case study in the study.

Significant findings were found after the work done. Detection of the number of users of internet banking from internet users is the first finding. Looking at the efficiency, 2013 and 2016 appear to be effective years for deposit banks. 2007, 2009 and 2013 appear to be effective when an activity analysis is conducted for internet banking. While the effectiveness of deposit banking decreased during times of crisis, the efficiency of internet banking system did not fall in crises. In other words, banks that are facing internet banking in times of crisis can overcome crises cheaply. This is related to the dynamics of the internet banking system. In order to increase system efficiency, it is necessary to increase the number of transactions, not the number of customers. This demonstrates the necessity of policies for transaction processing rather than customer acquisition. The increasing popularity and transaction volume of internet banking has lost its momentum in recent years. This is why it is referred to as mobile banking.



1. GİRİŞ

Büyük meblağlarda mali işlemin gerçekleştiği, ülke ekonomilerinin ve finans sektörlerinin yönü hakkında ipucu veren bankalar, ülkeler için önemli organizasyonlardır. Bankacılık araç ve hizmetleri müşteriler için kolaylık sağlarken bankalara da kâr sağlamalıdır. Teknolojinin gelişimi ile her sektörde olduğu gibi bankacılıkta da değişimler olmaktadır. Bankalar yıllar içinde bilgiyi hızlı şekilde işleyip geniş çaplı kabul gören son teknolojileri, uygulamalarında kullanmışlardır. Hatta son teknoloji uygulamalar ve ürünler bankalardan ayrılıp ayrı birer iş sahasına dönüşmüştür.

Günümüzde bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması ile bir devrim gerçekleşmektedir. İnternet, hayatımızın her alanına girmiş ve hayatı hızlandırmıştır. Bu duruma bankacılıkta da rastlanmaktadır. Bankalar yeni ürün ve hizmetler ile teknoloji çağını yakalamışlardır. Müşterilere sunulan hizmet ve ürünler neredeyse tamamen dijitalleştirilmiş.

Bankacılıkta dijitalleşme süreci ülkemizdeki diğer sektörlerle göre önde ilerlemektedir. Müşterilerin işlemlerini karşılarında insana ihtiyaç duymadan gerçekleştirebilmeleri yıllar önce makineler ile sağlanmıştır. İşlem sürecinden insanı çıkaran teknoloji, şu anda zamanı ve coğrafi koşulları da egale etmiştir. Müşteriler istedikleri zaman, istedikleri yerde işlemlerini internet aracılığı ile gerçekleştirebilmektedir. Bu imkanlar da müşterilerin oldukça ilgisini çekmiştir. Bu sayede ülkemizde internet bankacılığı günden güne popüler olmuştur.

Ülkemizde internet bankacılığı bir bankacılık kanalı olarak görülmektedir. Yurtdışındaki uygulamalarda farklı örneklerle rastlanmaktadır. Tamamen dijital kanallardan oluşan bankalar henüz ülkemizde mevcut değildir.

İnternet bankacılığının günden güne popülerlik kazanması şüphe uyandırmaktadır. Daha önce görülmemiş şekilde artan müşteri sayıları, bankaları ne şekilde etkilediği tartışılmalıdır. Gerçekten karlı olup olmadığı ya da etkin şekilde kullanılıp

kullanılmadığı sorgulanmaktadır. Bu çalışmada da internet bankacılığının etkinliği üzerinde durulacaktır.



2. GENEL BİLGİLER

İnternet bankacılığının inceleneceği bu çalışmada öncelikle bankacılık kavramı hakkında genel bilgiler verilecektir. Daha sonra ülkemizde ve global anlamda bankacılığın gelişimine, bankacılık türlerine, dijital bankacılık konusuna ve internet bankacılığına genel bilgiler kısmında yer verilecektir.

İlerleyen aşamalarda araştırma ve metodoloji hakkında bilgiler verilecektir. Daha sonra çalışmaya dayanak oluşturan değerlendirmeler sunulacak ve son kısımlarda analizler, sonuçlar ve yorumlar paylaşılacaktır.

2.1. Bankacılık

Genel bilgilerde ilk değinilecek konu bankacılıktır. Bu bölümde bankacılık kavramı, tarihi ve türleri hakkında bilgiler verilecektir.

2.1.1. Bankacılık kavramı ve tanımı

Banka kelimesi, İtalyanca “Banca” kelimesinden türemiştir. Bu kelime modern bankacılık işlemlerinde öncü olan İtalyan tüccarların faaliyetlerini gerçekleştirdikleri yerlerin ismidir. Günümüzde ise banka için farklı tanımlar yapılabilmektedir. Türk Dil Kurumu’nda geçen tanım şu şekildedir; “Faizle para alıp veren, kredi, iskonto, kambiyo işlemleri yapan, kasalarında para, değerli belge, eşya saklayan ve ticaret, sanayi, ekonomi alanlarında çeşitli etkinliklerde bulunan kuruluş.”. Bu tanım da görüleceği gibi bankaların birçok görevi vardır. Bankaların gerçekleştirebilecekleri faaliyetler 5411 sayılı Bankalar Kanunu’nda belirtilmiştir. Bu kanun ders notlarında aşağıdaki başlıklarda özetlenip aktarılmıştır (Ayanoğlu ve diğ., 2013);

- Finansal aracılık
- Asimetrik bilgi problemini çözmek
- Likidite sağlamak
- Kaydî para ya da banka parası yaratmak

- Para politikasının etkinliğini artırmak
- Sermaye piyasalarının gelişimine ve yatırımların finansmanına katkıda bulunmak
- Gelir ve servet dağılımını etkilemek
- Dış ticareti geliştirmek

Bankacılık, tüm dünyada finans sektörünün en önemli yapı taşıdır. Bugünkü konumuna gelirken uzun bir yoldan geçmiştir. Çağın şartlarına uyum sağlayarak gelişmiştir. Küresel çaplı sistemlerde tarih boyunca farklı roller üstlenmiştir. Bankacılık tarihi kısmında bu konuya değinilecektir.

2.1.2. Bankacılık tarihi

Bankacılık kavramı ve tanımından sonra tarihine değinmek gerekmektedir. Bu kapsamda Dünya’da bankacılık tarihine kısaca yer verilecek ve daha sonra Türkiye’deki bankacılık gelişmeleri detaylandırılacaktır.

2.1.2.1. Dünya’daki bankacılığın kısa tarihi

Bankacılık işlemleri tarihte çok eskilerde görülmüştür. Bu sebeple zaman içinde oldukça fazla bilgi birikimi gerçekleşmiştir. Çalışmamın kapsamı gereği bankacılık tarihi hakkında detaylı bir paylaşım yapılmayacaktır. Bankacılık hakkında tarihte görülen ilk ve önemli gelişmeler bu bölümde yer alacaktır.

Dünya üzerinde bankacılık işlemlerinin başlaması, paranın icadından da önce zamanlara dayanır. Sümer, Babil ve eski Yunan uygarlıklarında bu işlemlere rastlanmıştır. Sümerler’de Meket, bilinen ilk bankalardır ve bu kuruluşlarda rahipler talep edenlere borç vermişlerdir. Bilinen en eski kanunlar olan Hammurabi Kanunları’nda mevduat olarak değerli metaller ve hayvancılık ile ilgili ürünlerin kullanımı, ödünç işlerin nasıl yönetileceği, borcun nasıl tahsil edileceği, borçlunun hangi mallarının, ne yolla borcun tasfiyesinde kullanılacağı yazılmıştır. Eski Mısır medeniyetinde de benzer anlaşmalar mevcuttur. Antik Yunan’da “Bank of Delos” ismi ile kurulan banka, dönemin en meşhur bankacılık kurumu olarak belirtilmiştir (Orshenger, 1967, s.4). Milattan önceki medeniyetlerde takas yolu ile ticaretin başlaması ve gelişmesi paranın gerekliliğini doğurmuştur. Uluslararası bir takas aracı olarak kullanılan paranın gelişmesi de bankaların kurulmasını sağlamıştır.

Paranın Lidyalılar tarafından bulunduğu herkesin malumudur. Roma İmparatorluğu da para ve bankacılık sistemine katkılar sağlamıştır. Sonraki yıllarda bankacılık işlemleri krallar, din adamları ve tüccarlar arasında yürütülmüştür. A History of Banking kitabında 1246 yılında Papa'nın koruyucu olarak gördüğü Henri Rapson'a Venedik'teki bir banka üzerinden kambiyo senedi ile 25.000 gümüş gönderdiği belirtilmiştir (Des Essars P., 1896, s.2). Modern bankacılık faaliyetleri Ortaçağ'da Avrupa'da başlamıştır. İtalya'da, Floransa, Venedik ve Genoa gibi şehirlerde bankerler kredi ve mevduat işlemleri gerçekleştirmişlerdir. Özellikle Bardi ve Peruzzi aileleri 14. yüzyılda Floransa'da etkin şekilde bankacılık faaliyetleri göstermişlerdir. (Hoggson, 1926). Medici ailesi ise günümüz popüler kültüründe de yer bulmuş, işlemlerini Londra'ya kadar genişletmiş hatta Papa'nın baş bankeri olmayı başarmıştır. Bu aile uzun bir geçmişe sahip olsa da bahsedilen bu gelişmeler Giovanni Medici tarafından gerçekleştirilmiştir. Dönemin ünlü özel bankası Genoa'daki "Casa di San Giorgio" olarak belirtilmiş, "Banco di Rialto", "Banco di Sant'Ambrogioé" gibi bankalar da çalışmada dönemin bankaları adına örnek olarak verilmiştir (Orshenger, 1967, s.14). İspanya'da 1401 yılında The Bank of Barcelona kurulmuştur. Bu banka da İtalya'daki örnekleri gibi bir işleyişe sahiptir (Des Essars P., 1896, s. 231). İtalya'nın şu anki en büyük bankalarından biri olan Monte dei Paschi di Siena , kendi web sitesine göre, 1472 yılında "il Monte" adıyla Siena'da kurulmuştur ve yaşayan en eski bankadır (The Bank). 17. ve 18.yüzyıllarda Hollanda ve İngiltere, bankacılık alanında gelişme kaydetmişlerdir. Modern anlamda ilk banka, Amsterdam Bankası, 1609 tarihinde kurulmuştur (Yetiz F., 2016). Bölgede çok farklı para birimlerinin bulunması bu bankanın kuruluşunu direkt olarak etkilemiştir. Banka kendi parasını basmış, bu sayede farklı para birimlerinin yarattığı karmaşanın önüne geçilmiştir. Aynı prensipte Hamburg Bankası da Almanya'da kurulmuştur. 1637'de İtalya'da Venedik Bankası hizmete açılmıştır. Dünya üzerindeki ilk merkez bankası da 1668 yılında İsveç'te Sverige Riksbank ismi ile kurulmuştur. Diğer bazı ülkelerin 1900 yılından önce kurulmuş merkez bankalarının tarihleri Tablo 2.1'de verilmiştir. Avrupa'daki ilk bankacılık örneklerinden sonra modern bankacılığın tüm kıtaya yayılması 19. yüzyılda olmuştur. Portekiz'de 1828 , İsviçre'de 1834, Belçika'da 1850, Romanya'da 1880 yıllarında modern bankacılık kurumlarından bahsedilmiştir (Des Essars P., 1896, s.307-287-167-333) Türkiye'de de bankacılık faaliyetleri bu zamanlarda başlamış olup ilgili bölümde değinilecektir.

Tablo 2.1: 1900'den Önce Kurulmuş Merkez Bankaları (Capie ve diğ., 2012)

Banka	Kuruluş Tarihi
Sverige Riksbank	1668
Bank of England	1694
Banque de France	1800
Bank of Finland	1811
Nederlandsche Bank	1814
Austrian National Bank	1816
Norges Bank	1816
Danmarks Nationalbank	1818
Banco de Portugal	1846
Belgian National Bank	1850
Banco de Espana	1874
Reichsbank	1876
Bank of Japan	1882
Banca D' Italia	1893

En eski merkez bankası olan Sverige Riksbank'ı İngiltere merkez bankası takip etmiştir. Bankacılık işlemlerinin Avrupa kıtasında yaygınlaşması ile 20.yüzyıl başından itibaren merkez bankası sayısı artmıştır. 1998 yılında ise Avrupa Merkez Bankası kurulmuştur (Scheller H.K., 2004)

Avrupa, bankacılık alanında öncü kıta olsa da bugünkü finansal yapıdan dolayı Asya ve Amerika kıtaları hakkında da kısa bir bankacılık tarihi bilgisi verilecektir.

Çin'de bankacılık işlemlerinin geçmişi 2000 yıl kadar eskiye dayanmakta olup zaman içinde yerli ve yabancı yatırımlar ile bu sektör gelişmiştir. Çin'in ilk modern bankası 27 Mayıs 1897 yılında Imperial Bank of China ismi ile açılmıştır (Cheng L., 2003).

Amerika Birleşik Devletleri'nde ise ilk banka 1781 yılında Philadelphia'da kurulmuş ve 1794 yılında banka sayısı 18'e çıkmıştır (Klebaner, B. J., 1974) Amerika'nın ilk bankası olan Bank of North America, Bank of England prensipleri ile Robert Morris tarafından projelendirilip yönetilmiştir. Bu banka halkın güvenini kazanmış ve başarılı olmuştur. 1784 yılında Bank of New York ve The Massachusetts Bank da Amerika'nın ilk bankalarındandır (Hildreth R., 1971). 1791 yılında ise Amerika'nın ilk merkez

bankası 1816 yılında ise ikinci merkez bankası kurulmuş ve zaman içinde faaliyetlerine son verilmiştir. Günümüzde uygulanan Federal Rezerv sistemi ise 1913'te uygulamaya alınmıştır (Johnson R.T., 2010). Amerika kıtasındaki modern bankacılık girişimlerinden bir diğeri ise Kanada'dadır. Kanada'da bir gazetede 1792 yılında Canada Banking Company adında bir bankanın kurulduğundan bahsedilmiştir (Walker B.E., 1896)

En eski yazılı kaynaklar ile beraber görülmeye başlanan bankacılık işlemlerinin modernleşmesi uzun zaman almıştır. Bu kısımda bahsedilen birçok gelişme, farklı finansal politikaların sonucudur ve çok kapsamlı başka çalışmaların konusudur. Bankacılık sistemi küresel çaptaki konjonktürel yapıya göre şekillenmiştir. Din adamları ile yürütülen ve tarım odaklı gelişen bankacılık sistemi, rönesans hareketleri ve sanayi devrimi ile gelişimini tamamlamış, modernleşmeye geçmiştir. Çağın gerekliliklerine göre sürekli modernleşme halinde olan bankacılık sisteminin dijital çağa uyum sağlaması, ilgili bölümde ele alınacaktır.

2.1.2.2. Türkiye'de geçmişten günümüze bankacılık

Bankacılığın ülkemizdeki doğuşu 19. yüzyılda olmuştur. Daha önce bahsedilen bankacılığın Avrupa'ya yayılması zamanında Türkiye'de de bankacılık faaliyetleri başlamıştır. Bu bölümde, Osmanlı Devleti'nde görülen bankacılık alanındaki hareketlerden başlanarak, günümüze kadar ülkemizin içinde bulunduğu finansal yapıya göre şekillenen bankacılık tarihimiz hakkında bugünkü şartları anlamamız için detaylı şekilde bilgi verilecektir.

Ülkemiz tarihinde ilk kağıt para Osmanlı Devleti zamanında çıkarılmıştır. İlk banknotlar Abdülmecit tarafından 1840 yılında "Kaime-i Nakdiye-i Mutebere" adıyla, bugünkü dille "Para Yerine Geçen Kağıt", bir anlamda para olmaktan çok faiz getirili borç senedi veya hazine bonusu niteliğinde olmak üzere çıkarılmıştır (TCMB.gov.tr). İthalata dayalı bir ekonomik sistemi olan Osmanlı'da bu kaimelerin yabancı paralar karşısında değeri kısa zamanda düşüşe geçmiştir. Mali durumun bu şekilde kötüye gitmesi ile Osmanlı Hükümeti Galatalı iki banker ile paranın idaresi için anlaşmıştır. İleri yıllarda bu anlaşma ülkemizin ilk bankası olan İstanbul Bankası'nın kurulmasını sağlamıştır. O zamanki ismi Bank-ı Dersaadet olan İstanbul Bankası 5 yıllık süre boyunca 1852 yılına kadar sınırlı faaliyetler göstermiştir. Hayatta kaldığı sürece İngiliz ve Fransız sermayeleri ile yoluna devam etmiştir. Bankacılık faaliyetlerinin daha önce

başlamamasının bir nedeni de sanayi devriminin gerçekleşmemesidir. Büyük çaplı sermayelere ihtiyaç olmamıştır.

Bank-ı Dersaadet hizmetlerine son verdikten 4 yıl sonra Osmanlı Bankası adı ile yeni bir banka kurulmuştur ve genel kabul gördüğü üzere ülkemizdeki bankacılık faaliyetleri bu banka ile başlamıştır. Osmanlı Bankası arşiv ve araştırma merkezine göre, 4 Şubat 1863 günü imzalanan bir sözleşmeyle Bank-ı Osmanî-i Şahane adı ile kurulan bu banka ürün portföyü ile uzun yıllar hizmet vermiş ve Osmanlı Devleti'nin resmi bankası olarak faaliyetlerini sürdürmüştür. Ayrıca bu bankaya para basma yetkisi de verilmiştir. 1914 yılında, 37'si Anadolu'da, 11'i Suriye ve Filistin'de, 5'i Mısır'da, 3'ü İstanbul'da, 5'i Trakya'da, 6'sı Makedonya'da ve diğerleri Kıbrıs, Mezopotamya, Arabistan ve Arnavutluk'ta olmak üzere 80'i aşkın şubesi bulunan Osmanlı Bankası'ndan, bu yetki, 10 Mart 1924'te Türkiye Cumhuriyeti'ne devrolmuştur. İngiliz ve Fransız ortaklar 1969 yılında Türkiye dışındaki tüm şubeleri devretmişler ve faaliyete ülke içinde devam etmişlerdir. Son olarak da 2001 yılında Garanti Bankası, Osmanlı Bankasını bünyesine katmıştır (obarsiv.com)

Halk için önemli bir geçim kaynağı olan çiftçilik için verilen tarım kredilerinin geri ödenmesinde zorluklar ortaya çıkmıştır. Buna karşılık 1863 yılında çiftçiler, memleket sandıklarını kurmuşlardır. Çalışma prensibi kooperatiflere benzeyen Memleket Sandıkları'nın o zamanki adı Menafi Sandıkları'ydı. Memleket Sandığı'nın idare heyetinin halkın gayet emin, güvenilir ve itibarlı kişileri arasından kasaba ve köylerden ikişer bin oy ile seçilmiş olacağı açıklanmıştır (Doğan ve Güngör, 2015). Köylülerin kontrolünde olan Menafi Sandıkları ileriki yıllarda devlet kontrolüne geçmiştir. 15 Ağustos 1888'de Menafi Sandıkları'nın yerine işlevlerini üstlenecek modern finans kuruluşu olarak Ziraat Bankası resmen kurulmuştur (ziraat.com.tr)

Osmanlı Bankası ve Memleket Sandığı organizasyonları yıllarında sınırlarımız içinde farklı bankalar kurulmuştur. Bunlardan bazıları İttihadi Mali (1859), Türkiye Bankası (1860), İstanbul Emniyet Sandığı (1868), Avusturya-Osmanlı Bankası (1869) ve Avusturya-Türk Bankası (1872)'dir (Görmez, 2008). Bu süreçte kurulan bankalar genelde tek şubeli ve uzun soluklu olmayan bankalardır. Bu bankalar genelde çeşitli krediler vererek işlemlerini gerçekleştirmişlerdir (Artun, 1983, s. 39).

İmparatorluğun son yılları her açıdan olduğu gibi finansal açıdan da zor geçmiştir. Osmanlı Devleti'nden kalan borçlar genç Türkiye Cumhuriyeti tarafından yıllarca

ödenmiştir. Osmanlı Dönemi'nde bankacılık alanındaki gelişmeler Balkan Savaşları ve Birinci Dünya Savaşı yılları arasında büyük darbeler almıştır ve Cumhuriyetin ilanı ile ülkemizde yeni bir bankacılık serüveni başlamıştır. Özellikle İzmir İktisat Kongresi ile şekillenen bir ekonomik plan belirlenmiştir. Bu çerçevede Cumhuriyet döneminin ilk ulusal bankası olan İş Bankası kurulmuştur. 26 Ağustos 1924 yılında Celal Bayar'ın Genel Müdürlük'ü ile faaliyetlerine başlamıştır (isbank.com.tr). Türkiye Cumhuriyeti'nin başlangıcında uygulanan devletçilik politikasından bankacılık sistemi de nasibini almıştır. Sanayiciler için ülkemizin ilk kalkınma bankası olan Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuştur. 1933 yılında Sümerbank'a devredilmiştir. Çiftçiler için daha güçlü bir Ziraat Bankası oluşturulmuştur. Ayrıca 1926 yılındaki kanun ile maksadı teşekkülü bina ve üzerine bina inşa olunacak arsa sahiplerine ikrazatta bulunmak olan Emlak ve Eytam Bankası kurulmuştur (Emlâk ve eytam bankası kanunu). Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde 11 Haziran 1930 tarihinde kabul edilen "1715 sayılı Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu" adı ile 30 Haziran 1930 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanmıştır. Bu sayede "Osmanlı İtibar-ı Millî Bankası" adı altında Birinci Dünya Savaşı nedeni ile merkez bankasına dönüşememiş olan ve Osmanlı zamanında fikirleri oluşan merkez bankası kurulmuştur. Kuruluş Kanunu'na göre Merkez Bankasının temel amacı ülkenin ekonomik kalkınmasını desteklemektir. Bu amaçla Banka, temel politika aracı olan reeskont oranlarını belirlemeye, para piyasasını ve para dolaşımını düzenlemeye, hazine işlemlerini yerine getirmeye ve Türk parasının istikrarına yönelik önlemleri almaya yetkili kılınmıştır. Banka ayrıca banknot basma yetkisine tek elden sahip duruma getirilmiştir. Bunlara ek olarak Banka, devletin haznedarlığını da üstlenmiştir. Bu dönemde uygulanan sabit döviz kuru rejimi altında döviz kurlarını belirleme yetkisi hükûmete aittir. (TCMB tarihçesi, www.tcmb.gov.tr)

Cumhuriyet sonrası dönemi bankacılık faaliyetleri bu şekilde başlamıştır. Farklı üretim sektörleri için devlet destekli bankalar kurulmuş ve bazıları günümüze kadar ulaşmıştır. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası ile de ülke finans sektörü daha kurumsal bir yapı kazanmıştır. TCMB'nin kurulmasını takip eden yıllarda bankacılık faaliyetleri hız kazanmıştır. 1936 yılında kabul edilen 2999 sayılı Banka Kanunu ile banka mevduatlarının %15'i oranında Devlet İç Borçlanma Senetleri'nden veya aynı derecede faiz getiren diğer menkul kıymetlerden munzam karşılık ayırma zorunluluğu getirilmiştir (Zarakolu, 1973, s. 53). Gelişen bir ekonomik sistemin ihtiyacına göre

farklı amaçlı bankalar kurulmuştur. Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası'nın devredildiği Sümerbank, maden yataklarını ve enerji kaynaklarını işletecek işletmeleri oluşturmak, yönetmek ve finansman ihtiyaçlarını sağlamak için Etibank, şehir ve kasabalarda su, elektrik, havagazı ve kanalizasyon gibi altyapı hizmetlerini gerçekleştirmek ve imar planları hazırlamak için belediyeler tarafından ihtiyaç duyulan kredi ve teknik yardımları sağlamak amacı ile Belediyeler Bankası, deniz yolları işletmelerinin oluşturulması ve finansman ihtiyaçlarının sağlanması için Denizbank ve küçük esnaf ve sanatkarın kredi ihtiyaçlarının karşılanması amacı ile Halk Bankası ve Halk Sandıkları kurulmuştur (TBB, 2008)

Türkiye siyasetindeki köklü değişiklikler her zaman finans dünyasında da önemli değişikliklere yol açmıştır. Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasından sonraki dönemde bahsedilen gelişmelerden sonra çok partili döneme geçişin ve global çaplı sermaye akışının etkileri görülmüştür. İkinci Dünya savaşı boyunca doğal olarak bankacılık faaliyetleri sekteye uğramıştır. Savaşın bitmesi, siyasi iktidarın ve ekonomi politikalarının değişmesi ile özel bankaların geliştiği bir dönem Türkiye finans sektöründe başlamıştır. Günümüzün en büyük bankalarından Yapı ve Kredi Bankası, Garanti Bankası ve Akbank bu dönemde kurulmuştur. Bu bankalara ek olarak Pamukbank ve Türkiye Sınai Kalkınma Bankası da aynı dönemin geç zamanlarında faaliyetlerine başlamıştır. Bu dönemde küresel sermayede yaşanan sorunlar sebebi ile bankalar şube bankacılığına ve mevduat işlemlerine odaklı bir çalışma yürütmüştür.

Banka sayısının artması durumu banka menfaatinin korunması, tedbir uygulanması, sektördeki rekabetin gelişmesi ve müşterilerin korunması gibi konuları gündeme getirmiştir. Bu sebeple bankacılık alanında bir diğer önemli gelişme 1958 yılında Türkiye Bankalar Birliği'nin kurulması olmuştur.

TBB'nin kurulmasını izleyen yıllarda ülke siyaseti tarafından uygulanan finansal politikalar bankacılık durumunu direkt olarak etkilemiştir. Soğuk savaşın, siyasi gerilimi arttıracak bir global düzen öncesinde Türkiye'de 1960 darbesi görülmüştür. Değişen hükümet ile yeni bir finansal düzen gelmiştir. Devlet kontrolünün ve regülasyonların arttığı zamanlar başlamıştır. 1963 yılında ilk kalkınma planı uygulanmaya başlamıştır. Bu planın ana amacı ithal edilen sanayi mallarının ülke içinde üretimini sağlamaktır. Bu dönemde yabancı banka kurulmasına izin verilmemiştir. Devlet ihtiyaç gördüğü bankaların kurulmasını sağlamıştır. Bu

bankalardan beşi kalkınma, ikisi ticaret bankasıdır. Kalkınma bankaları, T.C. Turizm Bankası (1962), Sınai Yatırım ve Kredi Bankası (1963), Devlet Yatırım Bankası (1964), Türkiye Maden Bankası (1968) ve Devler Sanayi ve İşçi Yatırım bankası (1976)'dır. İki adet olan ticaret bankaları ise Amerika Birleşik Devletleri- Türk Dış Ticaret Bankası (1964) ve Arap-Türk Bankası (1977)'dır. Türkiye Bankalar Birliği kuruluşunun 50. Yılı için yayımladığı dokümanda bu kurulan bankaların kuruluş amaçlarına yer vermiştir. Buna göre Sınai Yatırım ve Kredi Bankası, altı ticaret bankası tarafından kalkınma bankası olarak özel kesim için öngörülen alanlarda yatırım yapmak için gerekli orta ve uzun vadeli kredilerin özel kesim tasarrufları ve yabancı sermaye iştirakleri aracılığıyla sağlanması amacıyla, Devlet Yatırım Bankası, kamu iktisadi girişimlerinin planlarda yer alan yatırımları yapmaları için gerekli kredileri sağlamak amacıyla, Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası, özellikle yurtdışında çalışan Türk işçilerinin birikimlerinin öncelikli alanlardaki yatırımlarda değerlendirilmesi amacıyla kurulmuştur. Ticaret bankalarının da Türk bankacılığının dışa açılmasının ilk örnekleri olduğu vurgulanmış ve ülke sermayelerinin ülkemize çekilmesi amaçlandığı belirtilmiştir. İki askeri darbe ve bir muhtıranın görüldüğü süreç, ülke ekonomisini oldukça etkilemiştir. 1960-1980 arasında banka ve şube sayıları aşağıdaki 1960-1980 arası banka ve şube sayıları tablosunda gösterilmiştir.

Tablo 2.2: 1960-1980 Arası Banka ve Şube Sayıları (TBB, 2015)

YIL	BANKA SAYISI	ŞUBE SAYISI
1960	51	-
1961	52	1.716
1962	51	1.716
1963	51	1.827
1964	48	1.896
1965	48	1.968
1966	47	2.045
1967	46	2.210
1968	47	2.537
1969	46	2.932
1970	46	3.194
1971	45	3.411
1972	44	3.666
1973	43	4.007
1974	43	4.407
1975	42	4.587
1976	43	4.817
1977	43	5.218
1978	43	5.464
1979	43	5.748
1980	43	5.954

Banka sayısında görülen düşüğe rağmen şube sayısındaki artış, izlenen politikanın etkisi ile oluşmuştur. Küçük ve tek şubeli bankaların kapatılması ve 1970'lerdeki holdingleşmenin sonucu bu tablo oluşmuştur. Ayrıca bu yıllardaki global petrol krizi ülkemizi negatif açıdan fazlaca etkilemiştir.

Türk bankacılık sisteminin 1980 yılına kadarki gelişimi, piyasaya girişin sınırlandığı, rekabetçi olmayan, dış ilişkilere kapalı, güdümlü faiz oranları altında çalışan ve bu nedenle çok şubeli perakende bankacılık yapan, uzmanlaşmamış, finansal aracı kurum olarak bünyesinde yer aldığı şirketler topluluğunun finansal kaynak ihtiyacını karşılayan bankaların oluşturduğu bir sistem olarak özetlenmektedir (Çolak, 2005).

Çalışmanın kapsamı gereği bu zamana kadar izlenen politikalara ve etkilerine derinlemesine yer verilmemiş olsa da 1980'li yıllarda takip edilen liberal politikalara

değiniilmesi gereklidir. Daha önce bahsedilen ithal ikameci sanayileşmenin yerini artık piyasa ekonomisine dayalı ve dışa dönük bir program almıştır. Finansal liberalizasyon sayesinde rekabet sağlanmış ve yabancı yatırımcının ülkeye gelmesi teşvik edilmiştir. Siyasilerin, ekonomik açıdan gelişmiş ülkelerden, kendi ülkelerine finansal aktiviteler çekmek için bankacılık ve finans sistemi üzerinde serbestleşme sağladığı, bu sayede ülke ekonomilerine uluslararası sermayeyi çekebildikleri süreç, finansal liberalizasyon olarak ifade edilebilir. Bu süreç finansal piyasalardaki kontrollerin kaldırılması ve ekonominin uluslararası sermaye akımlarına açılması adımlarını kapsamaktadır. Finansal liberalizasyonun etkin bir şekilde uygulanması ile ülkeye girecek olan yabancı sermaye ile borçlar kapatılıp yeni yatırımlar planlanabilir. Farklı finans teorilerinden biri olan finansal liberalizasyonun temel özellikleri Ağır (2010) tarafından 5 maddede özetlenmiştir. Bu maddeler, mevduat faiz ve kredi tavanlarının belirlenmesi ile öncelikli sektörler kredi verilmesi uygulamasının kaldırılması, bankacılık sektörüne veya daha geniş anlamda finansal hizmetler endüstrisine giriş serbestisi, bankalar için özel mülkiyet ve banka otonomisi, dövizle yapılan ödemeler üzerindeki kısıtlayıcı uygulamaların kaldırılması, yurt içi finansal piyasaların rekabete açık hale getirilmesidir. 24 Ocak 1980 yılından itibaren Türkiye’de yeni bir yola girilmiştir. 24 Ocak 1980 kararlarından sonra uygulanmaya başlanan iktisat politikalarının belirleyici özelliği, ekonomiye ilişkin karar süreçlerinde piyasanın işleyişine göre oluşacak fiyatların tek yol gösterici olması olarak nitelendirilmiştir (Coşkun ve diğ., 2012). Finansal liberalleşmeye dönük ilk uygulama, “Temmuz Bankacılığı” olarak bilinen ve 1 Temmuz 1980 yılında faiz oranlarının serbest bırakılarak, pozitif reel faiz uygulamasına geçilmesi ve bankaların mevduat sertifikası çıkarmalarına izin verilmesiyle birlikte mevduat ve kredi faizleri hızla yükselmeye başlamıştır (Yıldırım O., 2004). Bu durum farklı krizlere yol açmıştır ve 1983 yılında -4 sene sonra tekrar uygulanmaya başlayacaktır- son verilmiştir fakat önemli bir adımdır. 1983 yılındaki bir kanun hükmündeki kararname ile Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu kurulmuştur. 1983 yılı Kasım ayında, İşçi ve Kredi Bankası’nın faaliyetlerinin durdurulmasına, mali bünyesi güçlendirilemeyecek derecede zayıflamış bulunan İstanbul Bankası A.Ş., Hisarbank A.Ş. ve Orta Doğu İktisat Bankası A.Ş.(Odibank)’nın da T.C. Ziraat Bankası’na devredilmesine yol açmıştır. 1984 yılı başında, İstanbul Emniyet Sandığı T.C. Ziraat Bankası’na devredilmiş, yıl içerisinde de, T. Bağcılar Bankası (Bağbank)’nın faaliyetleri durdurulmuştur (Delikanlı, 2005).

Çolak (2005), 1980–1990 yılları arasında bankacılık sektörüne yönelik olarak yapılan yasal düzenlemelerin temelini 1985 yılında yürürlüğe giren 3182 sayılı Bankalar Kanunu oluşturmakta olduğunu belirtmiştir. Bu kanun ile uluslararası standartlar getirilmiştir. Bahsedilen yılda bankaların sorunlu kredileri için karşılık ayırma zorunluluğu getirilmiştir. İlerleyen yıllarda da İstanbul Menkul Kıymetler Borsası veya Bankalararası Para Piyasası gibi piyasalar kurulmaya başlanmıştır.

Tüm bu çalışmalar sonucunda 1989 yılına gelindiğinde bankacılıkta rekabet şiddetlenmiştir. Aynı yılın ağustos ayında 32 sayılı karar ile döviz işlemleri ve sermaye hareketleri tamamen liberalleşmiştir. Bu sayede yurtdışından borçlanma ile sağlanan fonlar bankalar için mevduat yanında önemli hale gelen bir kaynak olmuştur. Ne yazık ki yapılan serbestleşme hareketleri, istikrarlı bir büyüme ve düşük enflasyon sağlamamıştır. Töbank, Çaybank ve Anadolu Bank 1980’lerin ikinci yarısında iflas etmiştir (Görmez, 2008). 1980’li yıllara ait banka ve şube sayıları Tablo 2.3’de gözlemlenebilmektedir. Daha büyük çaplı sistemsel krizler de 1990’lı yıllarda ortaya çıkmıştır.

Tablo 2.3: 1981-1989 Arası Banka ve Şube Sayıları (TBB, 2015)

YIL	BANKA SAYISI	ŞUBE SAYISI
1981	45	6.244
1982	48	6.353
1983	45	6.281
1984	47	6.202
1985	50	6.268
1986	55	6.348
1987	56	6.417
1988	60	6.528
1989	62	6.593

1981-1989 Arası Banka ve Şube Sayıları adlı tabloda dönemin özelliğine uygun olarak bankacılık rakamları görülmektedir. Liberalleşme hareketleri ile banka ve şube sayısında buna bağlı olarak da personel sayısında artış gözlemlenmektedir. Bu dönemde özellikle yabancı sermayeli mevduat bankalarının sayılarının artması da bankacılık sektörü için önemli bir göstergedir.

Çolak'a (2005) göre daha önce bahsedilen 32 sayılı kanuna, bankalar hazırlıksız yakalanmış ve bankalar etkin bir aktif pasif yönetimi sergileyememiştir. Pekkaya (1994), 1990-1992 yılları arasındaki bankacılık sistemini incelediği çalışmasında, aktif içindeki likitlerin azaldığı ve pasifteki öz kaynakta kısmi azalmaların görüldüğü, ilgili dönemdeki büyümenin yabancı kaynaklara bağlı olduğu ve kısacası bankacılık sisteminin genel ekonomi açısından olumsuz yönde etkilendiği sonucuna varmıştır. Bu dönemin başında Merkez Bankası para programları uygulamaya koymuş, uygulama döviz kurları ve faiz oranlarındaki istikrarı bozmadan piyasanın likidite ihtiyacını karşılamayı hedeflemiştir (TCMB, 2008). Önceki on yıldaki liberalleşme hareketleri bu dönemde TCMB'nin enflasyon ve faiz hareketlerini kontrolünü zorlaştırmıştır ve bu da bankacılık sektörünü olumsuz etkileyen bir unsur olmuştur. Stabil olmayan finansal koşullar yanında dış sermayeye ihtiyaç duyan bankacılık sektörüne bir ağır darbe de 1990 yılındaki Körfez Krizi olmuştur. Yurtiçi ve yurtdışı olumsuzluklar sonucunda ülkemizde 1994 yılında büyük bir buhran görülmüştür. Binay ve Kunter (1998), bu krizin temel nedenlerini şu şekilde belirtmiştir; sermaye hareketlerinin liberalleştirilmesi, bankaların yurtdışından sağladıkları ucuz kaynaklarla Hazine'yi fonlaması, Merkez Bankası'nın enflasyonla mücadele çerçevesinde TL'yi değerli tutmaya çalışma politikasının yarattığı bankaların açık pozisyonları ve 1989 yılında verilen yüksek ücret zamlarının iç talebi körüklemesidir. Krizin derinleşmesini engellemek için 5 Nisan kararları alınmıştır. Bu kararlarda döviz kurları serbest bırakılmasına ek olarak özetle disonibilite oranı, hazine avans kullanma yetkisi düzenlenmesi ve tasarruf mevduatları sigorta kapsamı değiştirilmesi yer almıştır (Coşkun ve diğ.2012). Kriz döneminde TYT Bank, Impexbank ve Marmara Bank tasfiye edilmiştir. 1990'lı yıllardaki banka ve şube sayıları Tablo 2.4'de belirtilmiştir. Alınan tedbirlere rağmen Türkiye'nin uluslararası kredi notu düşürülmüş, sektörün yurtdışı borçlanmaları olumsuz etkilenmiş ve faizler çok daha yüksek bir noktaya ulaşmıştır. Bu yıl finansal sektör ve bankacılık açısından risklerin büyük ölçüde zarara dönüştüğü bir yıl olmuş ve bankacılık sisteminin toplam aktifleri 68.6 milyar dolardan 51.6 milyar dolara, öz kaynakları ise 6.6 milyar dolardan 4.3 milyar dolara küçülmüştür (TBB, 2008).

1994 krizinin olumsuz etkileri kısa sürede aşılsa da daha sonraki yıllarda Uzakdoğu ve Rusya krizleri ile 1999 depremi nedeni ile bankacılık sektöründe olumsuz yönde bir gidiş görülmüştür (Boyacıoğlu, 2003). Doksanların ikinci yarısındaki siyasi yapıdaki

değişiklikler de bu süreci zorlaştırmıştır. Alınan farklı kararlar içinde bahsedilmesi gerekenler Uluslararası Para Fonu ile yapılan anlaşma ile borç alınmasıdır. Bu durum kamuoyunda aralıklı olarak fakat senelerce gündem oluşturmuştur. Ayrıca 1999 yılında Dezenflasyon Programı kabul edilmiştir. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu kurulmuş ve banka sahibi olmayı zorlaştırıcı adımlar atılmıştır. Böylece ekonomik çevrelerde bir güven havası oluşmuştur fakat alınan kararların uygulamasındaki sorunlar 21. Yüzyıla girilirken bir bankacılık krizine yol açmıştır.

Tablo 2.4: 1990-1999 Arası Banka ve Şube Sayıları (TBB, 2015)

YIL	BANKA SAYISI	ŞUBE SAYISI
1990	66	6.560
1991	65	6.477
1992	69	6.206
1993	70	6.241
1994	67	6.104
1995	68	6.240
1996	69	6.442
1997	72	6.819
1998	75	7.370
1999	81	7.691

1980’lerde görülen banka ve şube sayılarındaki artış 1990’lı yıllarda da gözlemlenmiştir. Bu yıllarda kamu kesiminin ve makro ekonominin etkileri ile bankaların karşılaştıkları sorunlar Boyacıoğlu (2003) tarafından, öz kaynak yetersizliği, küçük ölçekli ve parçalı bankacılık yapısı, kamu bankalarının sistem içindeki payının yüksekliği, zayıf aktif kalitesi (kredi yoğunlaşması), grup bankacılığı ve risklerin yoğunluğu, kredi ve karşılıklar arasındaki uyumsuzluk, piyasa risklerine aşırı duyarlılık ve kırılganlık (vade uyumsuzluğu, açık pozisyon), şeffaflığın eksikliği, yetersiz iç kontrol ve risk yönetimi ve son olarak kurumsal yönetim eksikliği şeklinde maddelendirilmiştir.

2000’li yılların başında Türkiye bankacılık sektörü yeni krizler ile başetmek zorunda kalmıştır. Dezenflasyon Programı’nın sonucunda piyasalar hareketlenmiş fakat bankalar açısından kredi riski ve likidite problemleri oluşmuştur. Yaşanan kriz

sonucunda faiz oranlarının yükselmesi de bankaları çok zor duruma sokmuştur. 2000 yılında Demirbank, Etibank, Bank Kapital Fon'a devrolmuştur. Ayrıca Kıbrıs Kredi Bankası ve Park Yatırım Bankası faaliyetlerini durdurmuştur. Kasım ayındaki krize karşı alınan önlemler 2001 yılındaki başka bir krize engel olamamıştır. 2001 yılında dalgalı kur rejimine geçilmiştir. Dalgalı kur rejimine geçilmesiyle birlikte, para ve kur politikası uygulaması ve kriz yönetimi yeni bir boyut kazanmış ve kriz ortamından çıkış önlemleriyle birlikte, Türkiye ekonomisinde yeni istikrar arayışları başlamıştır. Kasım krizindeki risklere ek olarak bankacılık sektörü üzerinde kur riski de belirmiştir. Hepsi bir araya gelince sektörde büyük zararlar ortaya çıkmıştır. 2001 Şubat krizi tüm Türkiye'de derinden hissedilmiştir. Gayri safi milli hasıla, reel bazda yüzde 9,4 daralmış, tüketici fiyatları artış oranı yüzde 39'dan yüzde 69'a sıçramış, döviz kurları ve faiz oranları hızla yükselmiş, riskleri büyük oranda gerçekleşen bankacılık sektörünün 2001 yılındaki toplam zararı, öz kaynaklarının yüzde 77'sine ulaşmıştır (TBB, 2008). Kriz ortamından çıkabilmek adına Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı devreye alınmıştır. 2001 yılında Ulusal Bank, İktisat Bankası, EGS Bank, Bayındırbank, Kentbank, Milli Aydın Bankası "Tarişbank", Sitebank ve Toprakbank TMSF'ye devredilmiştir. Şüphesiz ki aynı dönemde yer alan 11 Eylül terör saldırısı gibi olayların global çaplı etkileri olmuş ve bize de yansımıştır. Yürütülen çalışmalar sonucunda 2004 yılında bankacılık sektörü büyümeye başlamıştır. Bu yıldan 2010 yılına kadar şube sayıları %55 oranında artmıştır (Coşkun ve diğ., 2012) Ayrıca Yapı Kredi Bankası'nın satış süreci, Pamukbank- Halkbank birleşmesi ve Yeni Türk lirasına geçiş gibi konular 2000'li yılların ilk yarısındaki diğer kayda değer gelişmelerdir. İkinci yarıda Yapı Kredi Bankası'nın satışı haricinde yabancı yatırımcıların bankacılık sistemimizdeki yatırımları artmıştır. Türkiye Ekonomi Bankası ve BNP Paribas ile Şekerbank ve Rabobank ortaklığı kurulmuş, T. Dış Ticaret Bankası hisseleri Fortisbank tarafından alınmıştır. Bu yıllardaki banka ve şube sayılarındaki değişim Tablo 2.5'de belirtilmiştir. 2002 yılında uygulamaya konulan mali programlar beş yıl sonunda olumlu sonuçlar verse de Amerika kaynaklı yeni bir global krizin etkileri görülmeye başlamıştır. Bu krizin ülkemiz bankacılık sektörüne etkileri bu dönemin başındaki krizlere göre sınırlı olmuştur.

Tablo 2.5: 2000-2009 Arası Banka ve Şube Sayıları (TBB, 2015)

YIL	BANKA SAYISI	ŞUBE SAYISI
2000	79	7.837
2001	61	6.908
2002	54	6.106
2003	50	5.966
2004	48	6.106
2005	47	6.247
2006	46	6.849
2007	46	7.618
2008	45	8.790
2009	45	9.027

2000-2009 Arası banka ve şube sayıları incelendiğinde dönemin bankacılık politikalarının genel hatları belirlenebilmektedir. Geçen 20 yılın aksine banka sayısında büyük düşüş gözlemlenmiştir. Yaşanan bankacılık krizi ve banka açılmasının zorlaştırılması gibi kavramları içeren kanunlar bu duruma etki etmiştir. Öte yandan şube sayısında krize bağlı olarak ilk yarıda düşüş görülmüş, ikinci yarıda krizin etkilerinden kurtulmaya çalışan bankacılıkta şube rakamları artmıştır.

2000’li yılların ilk yarısı genel anlamda kötü geçse de ikinci yarısı olumlu olarak değerlendirilebilir. Coşkun (2012) ve arkadaşlarının yayımladığı kitapta 2006 yılında kâr eden banka sayısı 41, 2007’de 44 ve sonrasında 46 olarak belirtilirken bu bankaların toplam aktifler içindeki payı %99,8 olarak belirtilmiştir. Torun ve Özdemir (2015) 2008-2013 yılları arasında 2008 krizinin etkilerini mevduat bankaları üzerinde VZA ile incelemişler ve özel sermayeli bankaların en etkin olduğu yılı 2009, yabancı sermayeli ve kamu sermayeli bankaların da 2011 yılı olarak belirtmişlerdir. Ayrıca tüm bankacılık sektörü için 2011 yılı en etkin 2012 yılı en etkin olmayan yıl olarak vurgulanmıştır. 2012 yılındaki israfın bu duruma yol açtığı da eklenmiştir. Sarıtaş ve Saray (2012), 2002-2009 yılları arasında bankacılık sektörünün kârlılık performansını farklı oranların analizi ile ortaya koymuşlar ve 2007 yılına kadar kârlılıkta artışlar görüldüğünü, 2008 yılındaki krizden dolayı kârlılıkların düştüğünü, 2009 yılında ise toplam kârın %50 oranında arttığı belirtilmiştir.

Bankacılık sektöründeki güncel şube sayıları Tablo 2.6’da verilmiştir. Detayları çalışma kapsamında olup ilerleyen bölümlerde bu konuya değinilecektir.

Tablo 2.6: 2010’lu Yıllarda Şube Sayıları (TBB)

Yıl	Şube Adeti
2010	9.465
2011	9.834
2012	10.234
2013	11.021
2014	11.223
2015	11.193
2016	10.542

2010’lu yıllar incelendiğinde şube sayılarının genel itibarı ile arttığı görülmektedir. 2001 krizinin etkisi ile azalan adetler, krizden çıkan bankacılık ile tekrar artmaya başlamıştır. 2015 yılına kadar artan şube adedi bu yıl tekrar azalmıştır. Özellikle kamu bankalarında artış sürekli devam ederken özel bankalarda 2015 yılında büyük bir azalma görülmektedir. Şube sayılarında ortaya çıkan azalma da şubesiz bankacılığı gündeme taşımaktadır.

2.1.3. Banka türleri

Finansal sektörün öncü kişileri olan bankaları farklı şekilde sınıflandırılabilme mümkünür. Yağcılar (2011), çalışmasında kapsamına göre ve faaliyetine göre bankaları iki gruba ayırmıştır. Öçal ve Çolak (1999) ise ticaret, ziraat, halk ve kalkınma ve yatırım bankaları olarak 4 gruba ayırmıştır. Ayrıca örgütlenme alanlarına göre, mülkiyet yapılarına göre, ekonomik faaliyetlerine göre, sermaye kaynaklarına göre gibi farklı başlıklar altında bankalar klasifike edilebilmektedir. Türkiye Bankalar Birliği yayınladıkları istatistiklerde bankaları 2 ana gruba ayırmıştır. Bu gruplandırma ve gruplara dair bazı banka örnekleri Tablo 2.7’de görülebilmektedir.

Tablo 2.7: Banka Türleri ve Bazı Örnekler

Banka Grubu	Banka Türü	Banka Örneği
Mevduat Bankaları	Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye İş Bankası A.Ş.
	Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Bankalar	Birleşik Fon Bankası A.Ş.
	Türkiye’de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar	Finans Bank A.Ş.
	Türkiye’de Şube Açan Yabancı Sermayeli Bankalar	Société Générale (SA)
Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Kamusal Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	İller Bankası A.Ş.
	Özel Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
	Yabancı Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Merrill Lynch Yatırım Bank A.Ş.

Bankalar Birliği tabloda görüldüğü gibi bir gruplandırmaya gitmiştir. Bunun dışında katılım bankaları gibi ülkemizde örneği olan ya da kıyı bankacılığı veya sermaye bankacılığı gibi ülkemizde olmayan bankacılık türleri de mevcuttur. Dijital bankacılık da ülkemizde bir kanal olarak kullanılmakta olup tamamen dijital bir banka bulunmamaktadır. En başta da değinildiği gibi farklı türde gruplandırmalar da bankalar için uygulanabilmektedir.

2.2. Dijital Bankacılık

20.yüzyılın ortalarında dijitalleşmenin ilk adımları atılmış ve genel kullanım amaçlı ilk bilgisayar 1946 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Yıllar içinde gelişen bilgisayarlar, internetin yolunu açmıştır. 1990’lı yıllar da internetin yaygınlaştığı zamanlardır. Günümüzde ise dijital ortamda eksabaytlarca veri üretilmektedir. Doğru bir kaynak oluşturabilmek için bu verileri ayıklamak gereklidir. Ayrıca bu verilerin

güvenliğini sağlamak da kurumlara düşmektedir. Bu kapsamda bankacılıkta para güvenliği kadar veri güvenliği de ön plana çıkmaktadır.

Daha önce de bahsedildiği gibi bankacılık sektörü tarih boyunca çağın gerekliliklerini yerine getirmiştir. Bu kapsamda dijital bankacılık da teknolojinin gelişmesi ile ortaya çıkmıştır. Şubelerin ön planda olduğu sistemde dijital araçlar vazgeçilmez unsurlar olmuşlardır. Sektörde kârlılığı arttırmak için dijital bankacılık önemli bir aşama olarak görülmektedir. Dijital bankacılık, bankacılık için yeni bir prosestir ve birçok alt başlığı vardır. Kapsamının çok hızlı şekilde genişlemesi yüzünden dijital bankacılık için büyük bir literatür oluşturulamamıştır. Bu sebep ile e-bankacılık ya da elektronik bankacılık da denen dijital bankacılık için literatürde farklı tanımlar mevcuttur. Abubakar (2015), bankacılık işlemlerinin herhangi bir zamanda ve yerde elektronik ve mobil platformlarda sağlanması olarak tanımlamıştır. Oyewole ve arkadaşlarının (2013) tanımı, banka operasyonlarının sürdürülebilmesi için akıllı araçların kullanılmasıdır. Daniel (1999), en basit tabir ile, bankacılık servis ve işlemlerinin müşterilerce bilgisayar, televizyon, telefon ya da mobil cihazlarla yürütülmesi olarak e-bankacılığı tanımlamıştır. Başka bir tanımda ise dijital bankacılık, bankacılık işlerindeki amaçların gerçekleştirilebilmesi için iletişim bilgi teknolojilerinin dahil olduğu bankacılık işlerinin, elektronik olarak yürütülmesidir (Abaenewe ve diğ., 2013). Imiefoh'ya (2012) göre ise bankacılık işlemlerinin şubeye gitmeden gerçekleştirilmesidir. Bu kavram Elisha (2010) tarafından ise çeşitli bankacılık işlemlerinin internet kullanılarak sağlanması olarak tanımlanmıştır. Burr (1996) ise, müşteri ve bankalar arasındaki elektronik iletişim olarak tanımlamıştır. Akinyele ve Olorunleke (2010), bankacılık bilgilerinin ve ürünlerinin internet sayfası aracılığı ile sağlanması; Mohammed, Siba ve Sreekmar (2009), internetin işlemler için dağıtım kanalı olarak kullanılması; Steven (2002), elektronik ve telekomünikasyon ağının ürünleri ve servislerinin banka müşterilerinin hizmeti için kullanılması; Okoro (2014), bilgisayar ve telekomünikasyonun bankacılık işlemlerinde insanların yerine kullanılması olarak tanımlamıştır. İnternet bankacılığı için farklı tanımların olmasının sebebi olan internet bankacılığının alt başlıkları da literatürde yer bulmuşlardır. Örneğin, Atay ve Apak (2013) çalışmalarında automated teller machine (ATM), telefon bankacılığı, mobil bankacılık, dijital televizyonlar, bankamatik-kredi kartları ve internet bankacılığını bu başlıklara dahil etmişlerdir. Nasri (2011) ise bilgisayar, televizyon ve cep telefonu olarak gruplamıştır.

Geleneksel bankacılığın en önemli noktaları olan şubeler için farklı alternatif yollar görülmektedir. ATM'ler, telefon bankacılığı, internet bankacılığı, POS cihazları, EFT sistemleri, kredi kartlar ve daha birçok servis şubelere alternatiftir. Dijital bankacılık alanında öncelikle ATM ve telefon bankacılığı örnekleri görülmektedir. Dünya'daki ilk ATM Londra'da 1967 yılında kurulmuştur. 1980'lerde telefon bankacılığı uygulamaları görülmüştür. Bu yıllarda ülkemizde gelişen bankacılıkta da bu ve kredi kartı, ATM gibi buna benzer uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Ülkemizdeki ilk ATM 1987 yılında İş Bankası tarafından işleme alınmıştır. İlerleyen yıllarda Garanti Bankası, Pamukbank, Akbank ve Yapı Kredi Bankası elektronik bankacılık hizmetleri sunmuşlardır (Şanlı ve Hobikoğlu, 2015). Dünya'da ise daha sonra internet ve en son mobil bankacılığı uygulamaları görülmüştür. Mobil bankacılık, ödeme hizmetleri, finansal yönetim gibi faaliyetlerin mobil araçlar ile icra edilmesi olarak tanımlanabilir. Çalışma kapsamında incelenen internet bankacılığının ilk örnekleri ABD'de görülse de eş zamanlı olarak birçok ülkede bu tarz girişimler olmuştur. Bankadaki dijital kanalların performansının kıyaslandığı bir çalışmada POS, ATM, mobil ve internet bankacılığı karşılaştırılmasında ATM'nin banka performansını maksimum seviyede etkilediği bulunmuş ve bunun sebebi olarak incelemenin yapıldığı ülkenin yapısı ile ATM'nin uygulaması olan en eski kanal olduğu belirtilmiştir (Akhisar ve diğ., 2015). İnternet, mobil ve POS işlemlerinin mevcuat bankalarının likiditesi arasındaki ilişki incelendiğinde ise mobil ve POS için önemli olmayan, internet için ise önemli olan bir negatif etki gözlemlenmiştir (Abubakar ve diğ., 2015).

20.yüzyılın ikinci yarısında gelişen dijital bankacılık için, şube ya da banka personeli ile fiziki olarak farklı yerlerde bulunup bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesi denilebilir. Örneğin bir POS makinesi ve kredi kartı ile işlem gerçekleştirmek ya da telefon ile döviz işlemi yapmak dijital bankacılık tanımı içindedir. Tamamen sayısal tabanlı ürün ve araçlar bu hizmetlerde yer bulmaktadır. Aynı zamanda insan kullanımı da minimum seviyededir. Döviz işlemi ya da diğer işlemlerde gerek duyulan personele ya da şubeye dijital bankacılıkta gerek duyulmamaktadır.

Çağrı merkezleri, bankamatikler, internet ve mobil kanallar şubeye alternatif kanallar olmalarının yanında birbirlerine de alternatiflerdir. Dijital bankacılık kategorisindeki çoğu uygulama self servistir. Sağlanan fayda ve hedef kitle açısından bu kanallar

arasında bir çatışma kaçınılmazdır. Çalışır ve Gümüşsoy (2008), ATM, mobil ve internet bankacılığının birbirinin rakibi olduğu ve birine yatırım yapan bankanın diğerine yapmaması gerektiği belirtilmiştir. Tarihsel sürece bakıldığında da telefon bankacılığı ve ATM ile başlayan sürecin yerini internet bankacılığı almaktadır. İnternet bankacılığı da mobil bankacılık tehdidi ile karşı karşıyadır. Skinner (2014, s. 46), Barclays Bank'ın internet bankacılığı ile 2 milyon müşteriye ulaşmasının 3 yıl, mobil bankacılık ile bu rakama ulaşmasının 2 ay olduğunu belirtmiştir. Bu sebeplerden ötürü dijital kanallar için uygun bir strateji geliştirilmesi zor bir konu haline gelmektedir ve kârlılığa negatif etki yaratacak şartlar ortaya çıkabilmektedir.

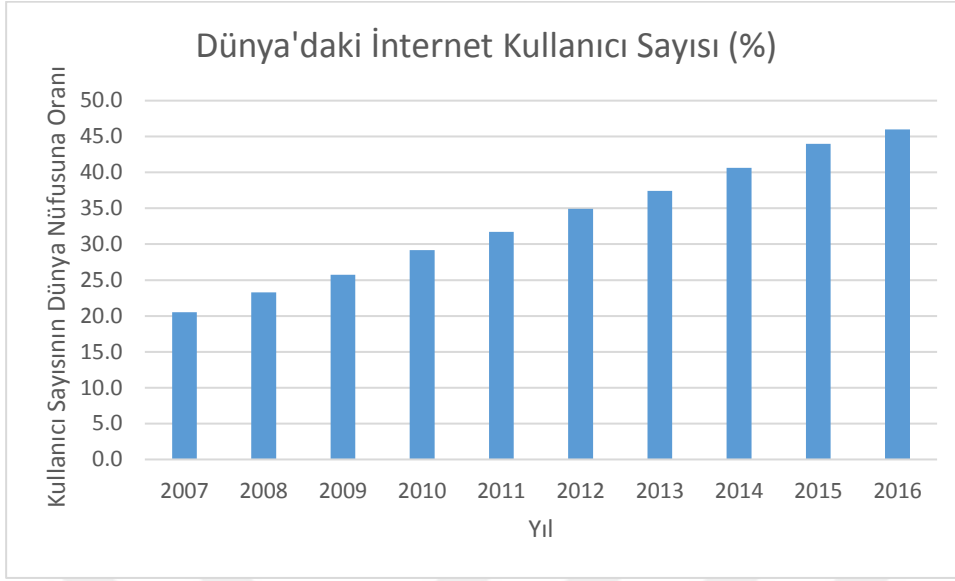
Dijital bankacılığın kanal olarak kullanımından öte direkt bir bankacılık türü olduğu örnekler de mevcuttur. Ülkemizde görülmesi de Smile Bank, Birleşik Krallık'ın ilk dijital bankası olarak 1999 yılında hizmet vermeye başlamıştır. İngilterede First Direct adı ile internet ve telefon bankacılığı tabanlı hizmet sunan bir kuruluş da mevcuttur. Almanya'da ise Fidor Bank 2009 yılında hizmete alınmıştır. Bankadan farklı olarak sadece bir alana odaklanmış sistemler de görülmektedir. Örneğin Amerika'daki Movenbank tam bir banka olmaktan çok ödeme sistemleri alanında hizmet vermektedir. Kenya'da Vodafone desteği ile kurulan M-Pesa da mikrofinansal servislere örnek olarak verilebilir.

Ülkemizde bu tür sistemler yaygın olmadığı için çalışma kapsamında dijital bankacılık ve internet bankacılığının bir dağıtım kanalı olarak kullanılacağı belirtilmelidir. Bir sonraki bölümde internet bankacılığına değinilecektir.

2.3. İnternet Bankacılığı

İnternet'in ticari anlamdaki gelişimi 1990'lı yıllardan itibaren olmuştur. Hayatın her alanında etkisi hissedilen internetin kullanımı, günden güne yaygınlaşmaktadır. Güncel olarak Dünya nüfusuna göre internet kullanıcı sayısı Şekil 2.1'de görülmektedir. İnternet için kullanıcı sayısı arttığı kadar kullanım alanı da bulunmaktadır. Farklı sektörlerde internetin sağladığı yararlarından faydalanılmaktadır. Günümüzde internet hayatımızın bir parçası haline gelmiştir. İnsanlar internetin gücünü giyilebilir teknolojiler ile sınamaktadır.

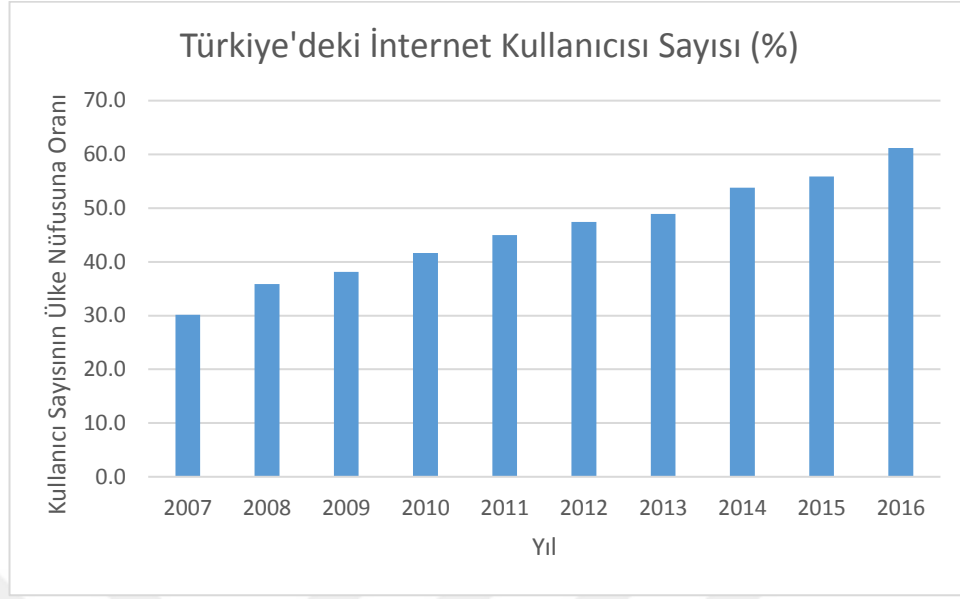
Şekil 2.1: Dünya Nüfusuna Göre İnternet Kullanıcısı Sayısı (data.worldbank.org)



İnternet kullanıcısı sayısının Dünya nüfusuna oranına bakıldığında son zamanlarda sürekli bir artış görülmektedir. 2007’de Dünya nüfusunun %20,5’i internet kullanıcısı iken bu oran kısa sürede ikiye katlanmıştır. 2016 yılında %46’ya ulaşmıştır. İnternete yapılan yatırımlar, internete ulaşılmasını kolaylaştırmak ve hayatı kolaylaştırıcı etkisi ile bu oranların artacağı beklenilebilir.

İnternetin Türkiye’ye gelişi sürecine bakılacak olursa; ilk geniş alan ağıнын, 1986 yılında tesis edilen EARN (European Academic and Research Network)/BITNET (Because It's Time Network) bağlantılı TÜVEKA (Türkiye Üniversiteler ve Araştırma Kurumları Ağı) olduğu görülmektedir (internetarsivi.metu.edu.tr). İnternetin Türkiye’de, ticari kuruluşlar ve hanehalkları gibi geniş kitlelere ulaşması ise 1996 yılında mümkün olmuştur ve Türk Telekom’un internetten ticari kuruluşların ve internet servis sağlayıcılarının (ISP) yararlanmasını sağlayacak TURNET projesi 1996 Ağustos ayında hayata geçmiştir. Dünya nüfusunun internet kullanıcıları oranına benzer oranlara ülkemizde de rastlanmaktadır. 2000 yılında 2 milyon kullanıcı olduğu ve bundan sonraki 10 yılda %1750 oranında kullanıcı sayısının arttığı Kültür ve Turizm Bakanlığı web sitesinde belirtilmiştir (Strateji Geliştirme Başkanlığı). 2007 yılından itibaren ülkemizdeki internet kullanıcı sayısı ise Şekil 2.2’de sunulmuştur.

Şekil 2.2: Türkiye Nüfusuna Göre İnternet Kullanıcısı Sayısı (TÜİK)



Şekil 5.2’de de görüleceği gibi Türkiye’deki internet kullanıcısı sayısı, Dünya genelindeki rakamlara göre daha yüksek orandadır. 2007 yılında %30,1 olan internet kullanıcısı sayısı 2016 yılında %61,2’ye ulaşmıştır. BKMexpress sitesinde yayımlanan rakamlara göre aktif sosyal medya kullanıcı sayısı 42 milyondur. Aynı kaynaktan kullanıcıların sosyal medyada bir günde geçirdikleri ortalama süre 2 saat 32 dakika, günlük ortalama televizyon izleme süresi ise araştırmaya göre 2 saat 18 dakika olarak belirtilmiştir, kullanıcıların yüzde 77’si interneti her gün kullanıyorken, haftada 1 girenlerin sayısı ise yüzde 16 olarak açıklanmıştır. İnternete ayda bir kez uğrayan kişi sayısı ise yüzde 3 olarak saptanmıştır (bkmexpress.com.tr). Yani ülkemizde internete önemli bir zaman ayrılmaktadır. Genç nüfusun toplam nüfusa göre oranının yüksek olması, yukarıda bahsedilen oranları doğurmuştur. Aynı nüfus oranı ülkemizi cazip bir internet pazarı haline getirmiştir. Bu sayede son zamanlarda e-ticaret girişimlerinde ya da internet ürünlerinin kullanımında artışlar görülmektedir. Bu durumun tersinir olduğu da belirtilmelidir. Yani e-ticaretin yaygınlaşması ve internet ürünlerinin yaygınlaşması da insanları bu kanallara yönlendirmektedir. Oranların artması ile de internet bankacılığı yoğun şekilde tartışılır hale gelmiştir.

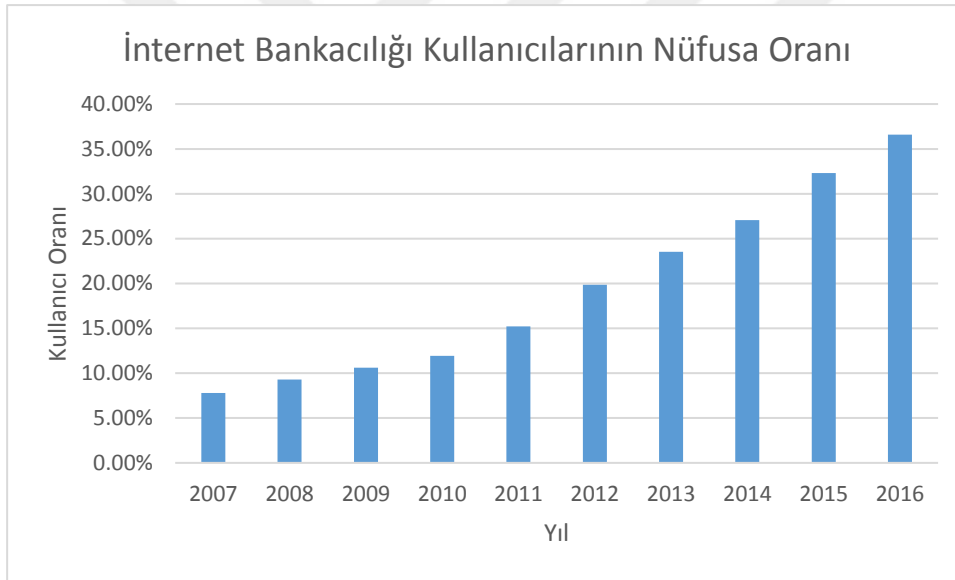
2.3.1. Literatürde internet bankacılığı

İnternet bankacılığı 1990’lı yılların ortasında uygulanmaya başlamıştır. (Callaway, S, 2011; Govender P.J., 2013; Sullivan R.J., 2000; Wu J., 2013). Türkiye’de 1995-1999 yılları arasındaki dönemde internet kullanıcı sayısı artışına, radyo 75 yılda, televizyon

50 yılda geldiği belirtilmektedir. Buradan da anlaşılmaktadır ki günümüz dünyasında teknolojiye adaptasyon hiç olmadığı kadar hızlı gerçekleşmektedir (İleri, İleri, 2011). İnternet bankacılığı, bankacılık hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için kullanılan bir kanal olarak tanımlanabilir. Bu kanal için bilgisayar en önemli araçtır. Atay ve Apak (2013), kullanışlı ve esnek bir bankacılık yolu olarak tanımlamıştır. İnternet bankacılığı, bankacılık hizmetlerinin internet yolu ile sağlandığı bir dağıtım kanalıdır, herhangi bir yerden bilgisayar ve internet yolu ile 7/24 kullanılmaktadır.

Daha önce internet belirtilen internet kullanıcıları rakamlarına ek olarak internet bankacılığı kullanıcısı rakamları da eklenmelidir. Türkiye’deki popülasyonun internet bankacılığına göre kıyaslaması, TÜİK nüfus sayımları ve Türkiye nüfusuna oranlanması ile Şekil 2.3’de görülebilmektedir.

Şekil 2.3: Türkiye Nüfusuna Göre İnternet Bankacılığı Kullanıcı Sayısı



2007 yılında nüfusun %7,80’i internet bankacılığı kullanırken 2016’ya gelindiğinde bu oran %36,60’ya yükselmiştir. Bu oranın Danimarka’da %80, Avrupa Birliğinde Danimarka’nın yarısı olduğu belirtilmiştir (Skinner, 2014, s.44). Amerika’daki yetişkinlerin %51’inin internet bankacılığı kullanıcısı olduğu da rapor edilmektedir (Fox, 2013). Türkiye nüfusu ile internet kullanıcısı sayısının 2007 yılından 2015 yılına gelindiğinde oransal olarak 2’ye katlandığı daha önce gösterilmiştir. Buna karşılık internet bankacılığı kullanıcısı nüfus oranlaması aynı yıllarda oransal olarak 4 misliden fazla artmıştır. Bu artışın bankacılık sektöründeki gelişmelere paralel olduğu söylenebilir. Sektörde görülen dijitalleşme etkisi ile müşteriler bu kanala

yönelmektedir. Ayrıca bankalar da pazarlama faaliyetlerinde bu kanala yer vermektedir. İnternete aşına kuşağın büyümesi ile bu oranların daha da artacağı düşünülebilir.

İnternet bankacılığı, literatürde farklı çalışmalara konu olmuştur. Bu uygulama bankacılık proseslerine adaptasyonu, kullanıcıların tercihleri ve demografik yapıları, uygulamanın ülke ve pazar durumuna göre verimi, banka performansına etkisi gibi birçok araştırma alanı doğurmuştur. Örneğin, ülkemizde yürütülen çalışmada mevduat bankalarının şubelerine internetin etkisi belirtilmiştir. Çalışma kapsamında internet bankacılığının şube karlılığına ve mevduat oranına internet bankacılığının adaptasyonu sürecinde negatif etkisi olduğu görülmüştür. İnternet bankacılığı kullanıcılarının şubeye gitmemesinin negatif etkisi yanında pozitif etkisi de mevcuttur denilerek şubelerde yoğunluğun azaldığı bu sayede müşteriler ile daha fazla ilgilenildiği vurgulanmıştır. Aynı çalışmada faiz geliri ile online bankacılık arasında negatif etki olduğu ve adaptasyon sürecinde ve sonrasında oransal analizlerin farklı sonuçlar doğurduğu da eklenmiştir (Onay ve Ozsoz, 2012). İnternet bankacılığının banka performansına etkisi başka bir çalışmada da araştırılmış ve önceki çalışmaya benzer şekilde adaptasyon sürecinde ve sonrasında farklı etkiler gözlemlenmiştir. Bu etki, net faiz geliri/toplam aktifler oranında ilk yıllarda negatifken daha sonra pozitif, ROE ve ROA için ise ilk yıllarda önemli bir etki görülmezken daha sonra pozitif etkiler görülmüştür (Oyewole ve ark., 2013). Adaptasyon öncesinde ve sonrasında fark olmasının sebebi IT yatırımlarına bağlanmaktadır. Callaway (2011) banka performansı ile bankaların web sitelerinin ziyaret oranlarını kıyaslamıştır. Çalışmaya göre websitesi toplam ziyaretçi sayısının şube başına mevduatla ilişkisi olmadığı fakat internet kullanıcı yüzdesinin ve site içindeki link bağlantılarının hem yerel hem de global pazarda şube başına mevduat ile alakalı olduğu ortaya konmuş, öte yandan faizsiz gelir ile websitesi trafiğinin ilişkili olduğu bulunmuştur. Bunun sebebi bankaların çapraz satışları online olarak başarılı bir şekilde yapmasıdır. Online bankacılık kullanımında faizsiz giderlerin, operasyonel giderlerden daha çok olduğu ortaya konmuştur. Bu bulgunun açıklaması olarak da bankaların sabit giderlerinin online bankacılık kullanımında da sabit kalmasıdır. Romanya’da yürütülen ve bu çalışmaya da ilham kaynağı olan çalışmada ülkedeki bankalar veri zarflama analizi ile incelenmiş ve bankaların yoğunluğunun internet bankacılığına odaklanmaktan ziyade daha karmaşık stratejiler izledikleri vurgulanmıştır (Stoica ve ark., 2015). Gutu (2014),

aynı ülkedeki bankalar üzerindeki incelemenin ardından bankaların internet bankacılığına ne kadar önce adapte olurlarsa o kadar çok kar etmekte olduklarını ortaya koymuş fakat bu karların bankacılık karları için önemli tutarlar olmadığını belirtmiştir. Aynı çalışmada Amerika ve Kenya’da internet bankacılığının banka performansına negatif etkisi olduğu da eklenmiştir. Hindistan’da yapılan bir çalışmada ise internet bankacılığı ile karlılık arasında bir ilişki saptanamamış fakat bankaların risk profili ile internet bankacılığı arasında negatif bir ilişki saptanmıştır (Abubakar ve ark, 2015). Amerika’da yürütülen araştırmada yeni kurulan geleneksel bir banka ile internet bankası kıyaslanmış, bu kıyaslamaya göre kısa vadede geleneksel bankanın daha karlı olduğu ve uzun vadede fark kapansa da hala geleneksel bankanın karlılığını koruduğunu saptanmıştır (DeYoung, 2001). Sullivan’ın (2000) incelemesinde ise farklı bir sonuç sunulmuştur. Buna göre internet bankacılığı giderleri bazı bankalarda çok fazladır. Buna rağmen karlılıkta geleneksel bankalara göre bir farklılık olmamıştır. Marketin demografik ve ekonomik yapısı bankaların yeni teknolojiyi müşterilerine kabul ettirmeye yardımcı olmuştur. İş stratejilerinde internet bankacılığına önem veren bankalar daha kârlıdır. Ülkemizde sadece internet bankacılığı için kâr verisi paylaşılmamaktadır. Bu sebeple mevduat bankaları için kâr/zarar rakamları incelenebilir. Son yıllarda mevduat bankaları için oluşan kârlılık durumu Tablo 2.8’de gösterilmiştir.

Tablo 2.8: Mevduat Bankaları Kâr/Zarar Durumları

Yıl	Mevduat Bankaları Kâr/Zarar (TL)
2007	11.824.628.256
2008	12.653.049.998
2009	19.073.000.000
2010	20.475.867.929
2011	18.182.135.000
2012	21.537.511.000
2013	22.473.327.000
2014	22.927.169.030
2015	23.889.131.000
2016	34.223.519.000

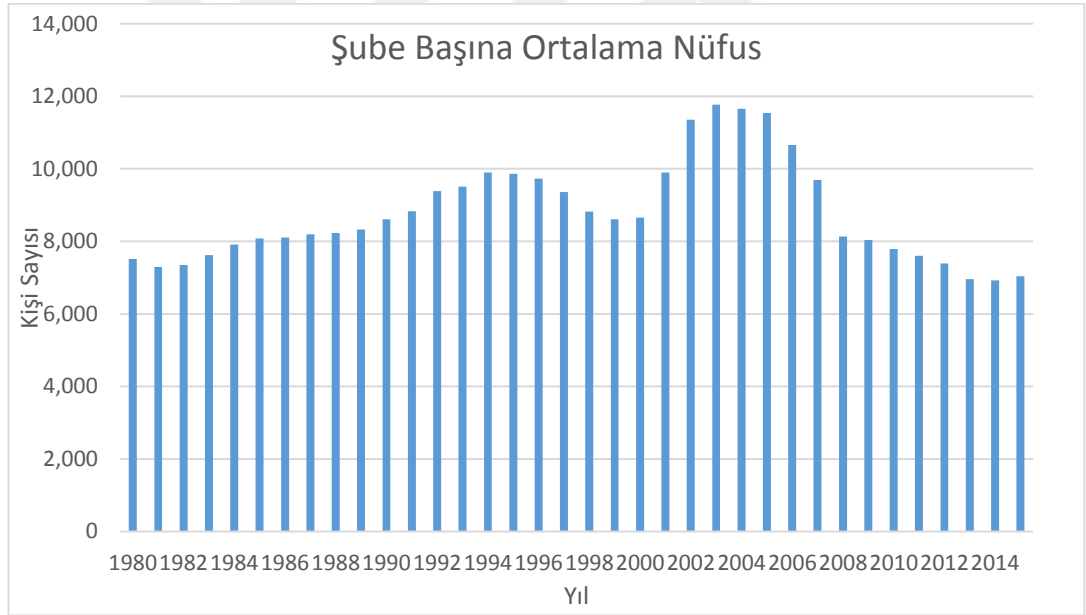
Kâr/zarar tablosu Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan ilgili yıllardaki gelir-gider tablosu rakamlarından derlenmiştir. Çalışmanın kapsadığı dönemde en

düşük kâr 2007 yılında gözlemlenmiştir. Global krizin başladığı ve yoğunlaştığı yıllar olan 2007 ve 2008 yılları geçtikten sonra bankacılık kârlarının yükseldiği görülmektedir. İlk yıllarda yüksek oranda artan kârlar 2016 yılına kadar yerinde saymaktadır. 2016 yılı ise banka kârlılığı açısından çok iyi bir yıl olmuştur. Çalışmanın çerçevesinde en kârlı yıl ise 2016 olarak görülmektedir.

Kârlılık hakkında yapılan araştırmaların sonucu, kullanılan data'lara ve yöntemlere göre farklılık göstermektedir. İnternet bankacılığı hakkında bu sebeple farklı görüşler mevcuttur. Göreceli olarak yeni olan bu sistemin geçmiş tarihlerdeki etkileri şube başına düşen nüfus rakamları ile gözlemlenebilir.

Yıllar içinde değişen şube yoğunluğu, TBB'nin yayımladığı şube sayısının nüfusa oranı ile ölçülebilir. Geçmişten günümüze şube ve nüfus arasındaki ilişki Şekil 2.4'de verilmiştir.

Şekil 2.4: Şube Başına Düşen Ortalama Nüfus Sayısı(TBB, 2015)



Geçmiş veriler incelendiğinde şube başına düşen ortalama nüfus 1961 yılında 16.449 kişidir. Bu oran 1983 yılına kadar düşmüş ve bu yıl 7.620 kişi olmuştur. Bu yıldan itibaren tekrar artış geçmiştir. 2003 yılında 11.772 kişi ile yükseliş trendi tamamlanmıştır. Bu oran 2015 yılı itibari ile 7.035 kişidir. 2015'ten önceki iki yılda nüfus yoğunluğu 6.957 ve 6.923 ile en az yoğun noktaya ulaşmıştır. 2014 yılı itibarıyla Avrupa Birliği'nde bir şubenin hizmet ettiği kişi sayısı 2.620 olmuştur.

Bankalar internet şubelerinden fiziksel şubelerdeki nerdeyse tüm ürün ve hizmetleri müşterileri için sunmaktadır. Bu konu hakkında genel bilgi sıradaki bölümde verilecektir.

2.3.2. İnternet bankacılığı ürün ve hizmetleri

Bankaların internet bankacılığını kullanmalarındaki öncelikli amaç, şubelere alternatif yaratarak buradaki yoğunluğu azaltmaktır. Bu nedenle internet bankacılığında, şubede gerçekleştirilebilecek hemen hemen her işlem yapılabilmektedir. Örneğin, müşteriler bu kanal ile kredi talebinde bulunabilir, hesap hareketlerini inceleyebilir, yatırım işlemlerini gerçekleştirebilirler. Bankalar şubeleri ferahlatmanın yanında internet bankacılığını, bilgilendirme, iletişim, sadakat ve güveni artırma gibi sebepler için de kullanmaktadır. Bankaların farklı amaçlar ile kullanması müşterilere farklı amaçlar için bankaları seçme şansı sunmaktadır. Bu unsur bankalar arasındaki rekabeti de kızıştıran bir durumdur. Bankalar sundukları her ürün ve hizmette yoğun rekabete maruz kalmaktadır. Big data denilen fenomen ile bankalar müşterilerin ihtiyaçlarını en iyi şekilde anlayarak ürün ve hizmet farklılaşmasına gidebilmektedir. İnternet bankacılığı üzerinden sunulan en temel hizmet hesap açılışıdır.

Müşteriler, internet bankacılığı üzerinden vadeli, vadesiz veya yatırım hesabı açabilmektedir. Bu hesaplar TL ya da farklı döviz türlerinde olabilmektedir. Ayrıca bankalar bu kanaldaki mevduat faiz oranlarını göreceli olarak yüksek tutabildikleri için müşteri açısından kârlı bir hizmet durumu oluşmaktadır.

Bu kanaldaki bir diğer temel hizmet para transferidir. Bankalar, müşterilerine internet şubelerinden havale, EFT ve hesaplar arası transfer işlemlerini ücretsiz olarak yapabilme imkânı sunmaktadır. Bu işlemlerin yanı sıra, düzenli ödeme emri ve kayıtlı ve ileri tarihli havale/EFT emri verilebilmektedir.

Bankaların internet şubelerinden, yatırım fonu alım-satımı, repo, döviz alım-satımı, hisse senedi, hazine bonosu, vadeli hesap, halka arz, gibi yatırım işlemleri yapılabilmektedir. Bu işlemler için ileri tarihli alım-satım emri verme imkânı sağlayan bankalar, müşterilere büyük avantaj ve kolaylık sağlamaktadır.

İnternet şubeleri ile ödeme işlemleri de gerçekleştirilebilmektedir. Genel olarak, bankaların internet şubelerinden sunulan hizmetleri, telefon fatura ödemeleri, su ve

elektrik faturaları olarak sıralanmaktadır. Bu ödemelerin yanı sıra, vergi, sigorta, SSK, trafik cezaları ve üniversite harcı ödemeleri ise, görülen diğer uygulamalardır.

Yukarıda bahsedilen başlıca işlemlerden başka kredi kartı ödemeleri için de otomatik ödeme talimatı vermek mümkündür. Müşteriler, bankaya ait kredi kartı bilgilerine internet şubesinden erişebilmekte, ödemelerini yapabilmektedir. Ayrıca, kredi kartı başvurusu da internet üzerinden yapılabilir. İnternet şubelerinden, kredi (tüketici kredisi, taşıt kredisi gibi) başvurusu, firmaların elektronik ticaret başvuruları, telefon bankacılığı hizmetlerinden yararlanabilmek için başvurular yapılabilir. Bunlar haricinde herhangi bir konuda internet şubesinden bilgi alınması da mümkündür. Çalışma kapsamında yer alacak olan finansal olan ve finansal olmayan internet bankacılığı işlemleri ile ilgili kısımlarda paylaşılacaktır.

2.3.3. İnternet bankacılığının avantaj ve dezavantajları

İnternet bankacılığı hizmetleri, müşteri ve bankalar için farklı avantajlar ve dezavantajlar doğurmaktadır. Bu avantajlar, kurumsal açıdan müşteri odaklılığının artması, şube, personel ve kira giderlerinin azalması, ürün yeniliği ve çeşitliliği, pazarlama ve iletişim, coğrafi bölgeye ve zamana bağlı kalmaksızın hizmet sunmak, müşterilerin işlemlerini gerçekleştirmek için sıraya girmemeleri olarak sıralanabilir. Çalışır ve Gümüşsoy (2008), araştırmalarında genç neslin dijital kanallara bakış açısını ortaya koymuştur. Çalışmaya göre gençler zaman kazanmak için bu uygulamaları tercih etmektedir. İnternet bankacılığı ile müşteri tatmini, yeni müşteri kazanımı, satış ve pazar payını artırma, müşteri ilişkilerini geliştirme ve iş performansı yükseltilmektedir. Özellikle harcamaları kısip ücret ve lokasyon avantajı sağlayacağı için kârlılığı arttıracak bir uygulama olarak görülmektedir fakat yapılan çalışmalarda bu durum tamamen kabul görmemektedir. İnternet bankacılığının yaygınlaşması ile bankaların geleneksel giderleri azalırken IT yatırımlarının artacağı da hesaba katılmalıdır.

Bankaların internet bankacılığı konusunda karşılaşacağı en önemli problemler yeni teknolojilerin kullanılması, müşterilerin konu hakkında bilgisizliği ve müşterilerin inovasyonlara gösterdiği dirençtir. Bu yüzden insanların ve sektörlerin inovasyona bakış açısı internet bankacılığı adapte etme konusunda önemli bir parametredir. İnternet bankacılığı adaptasyonu önemli bir süreçtir ve kritik başlıklar içermektedir. Bu sebeple ayrı bir tartışma konusu olarak incelenecektir. İnternet bankacılığı, zaman,

maliyet, şubeler ve müşteri açısından birçok yararı sağlasa da güvenlik problemi oluşturmaktadır. Bankalar bunun için fazlaca önlemler almalıdır. Sistemlerinde güvenlik duvarları uygulamaları, elektronik imza sistemleri bu önlemlere örnek verilebilir.

İnternet bankacılığı için konunun yeni olması ve banka verilerine ulaşmanın kolay olmaması sebebi ile geniş bir literatür mevcut değildir. Genel olarak bir kıyaslamaya gitmek gerekirse öncelikli konu banka kârlılığı olmalıdır. İnternet bankacılığı işlemleri için sistemsel altyapı kurmak, bu sistemi öğrenme maliyetine katlanmak, müşterilerin öğrenmesini ve adaptasyonunu beklemek kâr durumunu negatif etkilemektedir. Diğer taraftan internet şubeleri, 7/24 bankacılık işlemine izin vermesi, şube ve personel açısından minimizasyon sağlaması, coğrafi sınırlardan bağımsız olması, farklı pazarlama stratejilerine ve ürünlere imkan sağlaması açısından da kârlılığa pozitif etki etmektedir. Bir diğer önemli unsur bankaların internet bankacılığı hizmetine geçiş süreleridir. İnternet bankacılığının şube bankacılığına göre farkları Tablo 2.9’da sunulmuştur. Bir sonraki bölümde internet bankacılığının adaptasyonu incelenecektir.

Tablo 2.9: İnternet Bankacılığı ve Şube Bankacılığı Farkları

İnternet Bankacılığı	Şube Bankacılığı
7/24 işlem yapılabilir	Mesai saatlerinde işlem yapılabilir
Sıra beklenilmez	Sıra beklenilir
Coğrafi bir yere ihtiyaç duymaz	Coğrafi bir yere ihtiyaç duyar
İnternete ihtiyaç duyar	İnternete ihtiyaç duymaz
İşlemi gerçekleştirecek personele ihtiyaç yoktur	İşlemi gerçekleştirecek personele ihtiyaç vardır
Fiziksel risk bulundurmamaktadır	Fiziksel risk bulundurmaktadır
Kağıt kullanılmaz	Kağıt kullanılır

2.3.4. İnternet bankacılığı adaptasyonu

Teknoloji ve inovasyonun adaptasyonu hakkındaki bilgi bu bölümde verilecektir. Adaptasyon, bir teknolojinin kullanım için sosyal sistemin üyelerince seçilmesi olarak, inovasyon, yeni teknoloji ve adapte edilmiş teknoloji arasındaki fark olarak tanımlanabilir. İnternet bankacılığının adaptasyon süreci bankalar için sancılı olabilmektedir.

İşlemlerin bankalara ortalama maliyeti 1.08\$ iken internet bankacılığında 13 cent olduğu belirtilmiştir (Çalışır, Gümüşsoy 2008). Buna rağmen müşteri adaptasyonu bankaların istenen sonuçları almasını engellemektedir. Müşteriler hesapları için güvenilir kanalları tercih etmektedir. İnternet bankacılığı adaptasyonu güvenlik, kabul edirlilik, arayüzün dizaynı gibi konular ile alakalıdır. İnternet bankacılığı kullanan ve kullanmayan kişilerin bu kanala bakışı farklılık göstermektedir.

Ülkemizdeki ilk yıllarında müşteriler sistem güvenliği, bireysel bilgisayara sahip olmanın yüksek maliyeti ve bankaların maliyetleri nedeni ile internet bankacılığı gelişimi gecikmiştir. Bu dönemde bankalar yüksek riskli çevrede kararlar almışlardır. Dahası 2000'lerin başında bir kriz ile yüzleşmişlerdir. Tüm bunların üstesinden gelebilmek için yapısal reformlar ve bankacılık kanunları hakkında düzenlemelere gidilmiştir. Bu zorlukların üstesinden 2000'lerde gelinmiştir. Bireylerin internet bankacılığını kullanmalarını etkileyen faktörler güven, farkındalık ve bilgi eksikliğidir. Müşteriler, zaman ve ekonomik tasarruf yarattığı için sistemi kullansalar da internete ulaşım konusundaki sıkıntılar yüzünden bu sistem genellikle eğitimli insanlar kullanmaktadır. Ayrıca yaş da önemli bir faktördür.

Arslan (2012), yaptığı çalışmada Türkiye'deki internet bankacılığı müşterilerinin sosyo-ekonomik ve demografik yapısını incelemiştir. Sonuç olarak bireylerin eğitim ve sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeylerinin artması ile internet kullanımının da yaygınlaştığı ve aynı bağlamda internet üzerinden sağlanan hizmetlere olan taleplerin de (internet bankacılığı) arttığı söylenmiştir. Ülkemizde yürütülen başka bir çalışmada müşterilerin sisteme aşinalığı arttıkça ve programların arayüzü kolaylaştıkça işlem adetlerinin fazlaştığı belirtilmiştir. Aynı çalışmada işlem sayısı ile işlem hacminin ve müşteri adedi ile işlem adetlerinin doğru orantılı olmadığı da eklenmiştir (Coşkun E., 2014). Türkiye'deki durumu analiz eden çalışmanın yanında Govender ve Wu (2013) da Güney Afrika'daki kullanıcı adaptasyonunu, kullanıcı olan ve olmayan iki

grup için incelenmiş, kullanıcı olanlara göre internet bankacılığının daha ucuz, daha iyi bir finansal/zamansal yönetim ve iletişim sağladığı belirtilmişken kullanıcı olmayanlar aksi yorumlar belirtmiştir. Tunus'ta yürütülen çalışmada kolaylık, risk, güvenlik, demografik yapı ve daha önceki internet ilgisi, adaptasyon için incelenen faktörlerdir. Sonuçlara göre kolaylık en etkili faktördür. Bundan sonra güvenlik ve risk gelmektedir. Demografik yapı, kolaylık, önceki internet bilgisi ve güvenlik adaptasyonu ve düşük risk algısı internet bankacılığı kullanımını etkilemektedir. Bunlara karşı internet bankacılığı kullanıcı sayısının adaptasyona bir etkisinin olmadığı saptanmıştır (Nasri W., 2011)

Dijital kanalların adaptasyonunu insan davranışları açısından inceleyen çalışmalar da mevcuttur. Tao (2012), mobil bankacılık ve insan davranışı üzerine bir çalışma yürütmüştür. Çalışmada kullanılan modele (Elaboration Likelihood Model) dayandırılarak bilgi, sistem ve hizmet kalitelerinin, saygınlığın, yapısal güvencenin ve bireysel yeterliliğin güveni pozitif etkilediği sonucuna varılmıştır. Yani bu koşulları sağlayan uygulamalar güven oluşturacağından kullanıcı kazanması kolaylaşacaktır.

Önceki başlıkta incelendiği gibi bankalara internet bankacılığının adaptasyonu kârlılığa etki eden önemli bir unsur olabilmektedir. Bu sebeple adaptasyon süreci dikkatle hazırlanmalıdır. Müşteri açısından demografik, sosyo-ekonomik yapılar ön planda iken banka açısından güvenilirlik ve sistemi bilmek gibi konular adaptasyonu etkileyen başlıca etkenlerdir. Bankalar müşterilerini bilgilendirerek ve internet bankacılığı arayüzlerini basitleştirerek müşterinin kullanımını kolaylaştırmalıdır.

3. ARAŞTIRMA KONUSU, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

Şubersiz bankacılığın mümkün olup olmayacağı hala geçerli bir tartışma konusu olsa da bugünkü internet bankacılığının performansını ölçen çalışma oldukça azdır. Genel itibari ile çalışmalar bankaların performansına yoğunlaşmaktadır. Bu çalışma literatürdeki bu eksikliğe dayanmaktadır. Çalışmanın amacı, Türkiye’de internet bankacılığı sisteminin etkinliğini ölçmek ve en etkin kullanılan yılları tespit etmektir.

Amaca uygun şekilde geleneksel bankalar ile internet bankacılığını kıyaslama yoluna gidilecektir. Kıyaslama için mevduat bankaları ve veri zarflama analizi metodu kullanılacaktır. Ayrıca bir vaka çalışması da çalışma içerisinde yer alacaktır. Veri zarflama analizi ve araştırmada yer alacak datalar hakkında detaylı bilgi ilerleyen bölümlerde aktarılacaktır. Veri zarflama analizine değinilmeden önce etkinlik ölçümü hakkında bilgi verilecektir.

3.1. Etkinlik Ölçüm Yöntemleri

Performans ölçümü için kârlılık ya da etkinlik gibi parametreler kullanılabilir. Sistemler için istenilen performansa ulaşılması noktasında etkinlik önemli bir göstergedir. Etkinlik ve verimlilik gibi kavramlar, kaynakların sınırlı, isteklerin de sınırsız olduğu dünyada her zaman önemli olmuşlardır ve olmaya da devam edeceklerdir. Etkinlik kavramı, etkililik ve verimlilik kavramlarından farklı bir kavramdır. Etkinlik, girdi ve çıktının gözlemlenen ve optimal değerleri arasındaki farkın oranı olarak tanımlanmaktadır. Etkinlik analizi, üretim ve maliyet fonksiyonlarının analizine dayanmaktadır.

Rekabetin arttığı ve kaynakların sınırlı olduğu her alanda etkinlik önemli bir konu haline gelmiştir. Bu çerçevede bankacılık için de etkinlik önemli bir performans göstergesidir. Bankacılık sektörünün, bankaların ve şubelerinin etkinlik ölçümlerinde farklı ölçüm yöntemleri uygulanmaktadır.

Etkinlik ölçümü için parametrik olan ve parametrik olmayan metotlar kullanılmaktadır. Ayrıca bankacılık sektöründe de yaygın olarak kullanılan rasyo analizi de bir etkinlik analiz metodudur.

Rasyo analizi, iki verinin oranlanması ile uygulanan bir yöntemdir. Bilanço veya gelir tablosu gibi mali tablolardan elde edilen verilerin oranlanması ile yürütülen bir analiz çeşididir. Kullanımında tek girdi ve çıktı yer almaktadır. Kullanım kolaylığı sayesinde yaygınca tercih edilen bir metot olmakla birlikte yapılan bu yöntem ile yapılan analizler, karar vericiler için iyi bir yardımcı olmaktadır. Diğer taraftan birden fazla girdi ve çıktı kullanılamaması, yöntemi sınırlandırmaktadır.

Parametrik yöntemler gözlem kümelerinin varlığında en iyi performansın regresyon çizgisi üzerinde olduğu kabulü ile belirlenen metotlardır. Yöntemlerde çok sayıda girdiye karşılık bağımlı bir çıktı ile analiz yapılmaktadır. Bu özelliği ile rasyo analizinden güçlü olsa da dayandığı kabuller ve birden fazla çıktıya olanak sağlamaması nedeni ile bankacılıkta kullanımı geniş değildir. Stokastik Sınır Yaklaşımı, Serbest Dağılım Yaklaşımı ve Kalın Sınır Yaklaşımı gibi yaklaşımlar parametrik yöntemlerde kullanılmaktadır.

Parametrik olmayan yöntemlerde etkinlik sınırından sapmalar etkinsizlik olarak kabul edilmekte ve rassal hata ihmal edilmektedir. Parametrik olmayan yöntemlerde çok sayıda girdi ve çıktı kullanılabilmektedir. Bu sayede söz konusu yöntemlerle girdi ve çıktıda yer alan birden fazla değişken açıklanabilmektedir.

Bankacılık sektöründeki değerlendirme yapılırken tek bir çıktı üzerinden değerlendirme yapmak yanıltıcı olabilmektedir. Tez kapsamındaki data seti için bütünsel bir analiz yapıldığında birden fazla çıktı olması ve çıktıyı maksimize etmek istenilmesi sebebi ile parametrik olmayan yöntemlerden veri zarflama analizi ile en doğru sonuca ulaşılmıştır. Çalışmada veri zarflama analizi uygulanacağından, diğer parametrik olmayan yöntemlerin ayrıntılarına girilmemiştir. Veri Zarflama Analizi (VZA) ve Serbest Atılabilir Zarf Yaklaşımı parametrik olmayan yöntemler olarak kullanılmaktadır.

3.2. Veri Zarflama Analizi

Veri zarflama analizi (VZA), 1978 yılında Charnes, Cooper ve Rhodes tarafından geliştirilmiş ve literatüre CCR modeli olarak giren çalışmayla başlar (Charnes, Cooper ve Rhodes, 1978). Daha sonra, Banker, Charnes ve Cooper çalışmalarında ölçeğe göre değişken getiri durumunu ele almışlar ve bu da yazına BCC modeli olarak girmiştir. CCR ve BCC için farklı matematiksel modeller mevcuttur. Seneler içinde ilgili yöntem bankacılıkta sıklıkla kullanılan bir uygulamaya dönüşmüştür. VZA genel olarak iki amaç için kullanılmaktadır. Bunlar etkinlik analizi için analizler yapmak ve yönetsel kararlar ile gelişim için gerekli analizleri yapmaktır. Bunlar haricinde çevresel etkilerin incelenmesi, farklı metotların kullanılması, şube büyüklüğünün etkisinin incelenmesi, etkinlik trendlerinin incelenmesi, şube performanslarının puanlanması gibi araştırmalar için de kullanılmaktadır.

VZA, hizmet birimlerinin kullandığı tüm kaynak ve servislerden en efektif birimi veya şube, departman ya da bireylerin karşılaştırılarak en iyi performans vereninin bulunmasını sağlamaktadır. Bu analizde ücret ve kaynakların miktarları hesaplanabilir.

Veri zarflama analizinin farklı avantajları mevcuttur. Öncelikle bu metot etkin olmayan bir performans etkin hale getirebilmek için alternatif yolları gösterir. Bu yolların seçimi karar vericiye aittir. İkinci olarak bir sistemin tüm girdi ve çıktıları bu yöntemde kullanılabilir. Başka bir avantaj olarak ilgili analiz ile detaylı bir veri tabanı elde edilebilir. Verilerin belirli bir fonksiyonel dağılım kuralına uyması gibi bir varsayım taşımamaktadır. Son olarak da VZA ile ölçülen etkinliğin analizi istatistiksel sınır tahminleme yöntemlerinin ortaya çıkardığı ortalama fonksiyon yerine, en iyi gözlemlerce oluşturulan sınır fonksiyonuna göre yapıldığı için, belirlenen hedefler, en iyi performans göstermiş birimler örnek alınarak yapılmaktadır. Bu da VZA ile yapılan etkinlik analizinin anlamını ve geçerliliğini güçlendirmektedir.

Analizin bu gibi avantajları varken dezavantajları da mevcuttur. VZA ile genel olarak fiziksel girdi ve çıktılar test edilmektedir. Kalitatif girdi ve çıktılar sonuçları zayıflatılabilmektedir. Kritik bir girdi ya da çıktı eksik bırakıldığında analiz sonucu doğru olmayacaktır. VZA sonucunda kötü performansın sonucu verimsizlik olarak görülmektedir. Statik ve tek zaman kesitinde değerlendirilen modellerdir. Bu sebeple farklı zamanlarda kullanılan verilerin uygun bir şekilde indirgenmesi gereklidir.

Stoica ve arkadaşları'nın (2015) internet bankacılığının Romanya bankaları performanslarının üzerindeki etkiyi inceledikleri çalışmada veri zarflama analizini kullanmışlar, makalede veri zarflama yönteminin verimliliğin zamanla değişimini ölçmeye izin verdiği belirtilmişler ve yöntemin önceden herhangi bir varsayıma gerek duymadığını fakat bu yöntemin data setindeki girdi ve çıktılara karşı hassas olduğu da eklemişlerdir. Diğer bir VZA metodu kullanılan çalışmada da bu yöntemin yaygınlığından bahsedilmektedir. Bu yöntemin uygulamasının sektör bazlı olduğunu ve şube bazında literatürde çok görülmediğini, geleneksel parametrik yöntemler ile veri zarflama analizi yöntemini kıyasladıklarında bu yöntem ile karar birimlerine, önemlerine göre katsayılar atanabildiğini belirtmişlerdir. Bu sayede değişkenlerin doğada kalitatif oldukları ya da değişkenlere sayısal değerler atanması gerektiği zamanlarda veri zarflama yöntemi ideal bir seçim olmaktadır. (LaPlante ve Paradi, 2015). Paradi ve arkadaşları çoklu girdi ve çoklu çıktı bulunan sistemlerde girdi ve çıktı arasında herhangi bir spesifikasyona ihtiyaç duymadığı için bu yöntemi diğer yöntemlerden öne çıkarmışlardır. Son yirmi yılda ise bankaların ve şubelerin performansının ölçülmesinde yaygın olarak kullanıldığından bahsedilmiştir. 1997 yılından 2011 yılına kadar 163 çalışmadan 65'inde VZA kullanıldığı eklenmiştir (Paradi ve ark., 2011). Paradi ve Zhu (2013), veri zarflama analizi kullanılarak yapılan ilk bankacılık çalışmasının Sherman ve Gold tarafından 1985 yılında yapıldığını belirtmiş ve çalışma konularının uluslararası karşılaştırmalar, banka performansları, zaman içinde regülasyonların etkisi ve banka tiplerinin-sahiplerinin etkilerinin incelenmesi olduğunu vurgulamışlardır. Veri zarflama analizi birçok akademik çalışmanın içeriğinde yer almaktadır. Akademik çalışmalarının yanında Kosovo Cumhuriyeti Merkez Bankası Baş Ekonomisti Toçi'nin (2009) yılında yaptığı çalışmada da görülmektedir.

Veri zarflama analizi uygulaması için 4 adet aşama vardı. Bu aşamalar, karar verme birimlerinin seçilmesi, girdi ve çıktı kümelerinin seçilmesi, modelin belirlenmesi ve elde edilen sonuçların değerlendirilmesidir.

Benzer girdileri kullanarak benzer çıktılar ortaya koymakla sorumlu kurum, şirket, banka, personel, hastane, kütüphane, spor kulübü gibi etkinliği araştırılan birimler karar verme birimi olarak adlandırılır ve KVB olarak kısaltılır. KVB'lerin benzer özelliklere sahip olması (yönetim-organizasyon yapısı, stratejileri ve hedefleri, üretim

teknolojisi vb.) diğer bir değişle gözlem kümesinin homojen bir yapıya sahip olması analizin başarıyla uygulanması açısından çok önemlidir.

Girdi ve çıktılar üretim yaklaşımı ya da kârlılık yaklaşımı gibi modeller ile belirlenebilir. VZA ile yapılacak ölçümün sağlıklı olabilmesi için ele alınan girdi ve çıktılardan anlamlı olması gerekir. Bu aşamadaki amaç, herhangi bir varsayım olmamakla birlikte, KVB'lere göre süreci en iyi ifade edebilecek girdi ve çıktılardan belirlenmesidir. Girdi-çıkıtı değişkenlerinin sayısının arttırmak istenildiğinde KVB'lerin de sayısını arttırmak gerekeceğinden girdi-çıkıtı değişkeni sayısı mümkün olduğunca az olmalı ancak incelenilen süreci en iyi biçimde temsil etmelidir.

3.2.1. Veri zarflama analizi kapsamı

Çalışma kapsamında KVB olarak bankacılık sektörü kullanılacaktır. Geleneksel bankacılık ve internet bankacılığı için Türkiye Bankalar Birliği ile paylaşılan verilerden yayımlanan raporlar ilgili sitede mevcuttur. Bu raporlardan yıllara göre bankacılık sektörleri KVB'leri oluşturacaktır.

Girdi ve çıktı belirlenmesinde üretim yaklaşımı esas alınmıştır. Bu yaklaşıma göre belirli bir girdi ile belirli bir çıktı oluşmaktadır. Sistemsel olarak düşünüldüğünde çalışmalarda farklı girdi ve çıktılara rastlanabilmektedir. Örneğin, bankalar mevduat toplayıp kredi dağıttığı için mevduat girdi, kredi çıktı olabilir. Paradi ve Zhu (2013) çalışmalarında inceledikleri makalelerde mevduatın 5 çalışmada girdi 43 çalışmada çıktı olduğunu belirtmişlerdir. Çalışma kapsamında faaliyet giderleri girdi, mevduat ve kredi hacimleri çıktı olacaktır. Geleneksel bankacılık için bu değişkenler kullanılacakken internet bankacılığı için girdi olarak müşteri adeti, çıktı olarak da işlem adetleri belirlenmiştir. Müşterilerin bu kanalı kullanabilmeleri için internet bankacılığı kullanacakları bankanın müşterisi olması gereklidir. Bir kazanım sisteminde müşteri adeti çıktı olabilecekken satış aşamasında girdi olabilmektedir. Çalışmada finansal ve finansal olmayan işlemlerin müşterilere satıldığı düşünülmektedir. Ayrıca genel olarak çalışmalarda toplam girdi ve çıktı sayısının en az üç katı kadar karar verme birimi kullanılmaktadır. Çalışmada bu kurala da bağlı kalınmıştır. Girdi ve çıktılardan tüm sistemi kapsamaya da dikkat edilmiştir.

Yöntem belirlenirken çıktılar üzerinde kontrolün daha az olduğu belirlenmiştir. Çıktılar üzerinde kontrol az ise girdiye, girdiler üzerinde kontrol az ise çıktıya yönelik

bir model seçilmelidir. Bu sebeple girdiye yönelik CCR model kullanılmalıdır. Modelin matematiksel ifadesi şu şekildedir;

Doğrusal Model

$$E_k = \max \sum_{r=1}^p (u_r Y_{rk})$$

$$\sum_{i=1}^m (v_i X_{ik}) = 1$$

$$\sum_{r=1}^p (u_r Y_{rj}) - \sum_{i=1}^m (v_i X_{ij}) \leq 0$$

$$u_r \geq \varepsilon \quad v_i \geq \varepsilon$$

E_k : k'inci KVB'nin etkinlik değeri,

u_r : k'inci KVB tarafından r'inci çıktıya verilen ağırlık,

v_i : k'inci KVB tarafından i'inci girdiye verilen ağırlık,

Y_{rk} : k'inci KVB tarafından üretilen r'inci çıktı,

X_{ik} : k'inci KVB tarafından üretilen i'inci girdi,

Y_{rj} : j'inci KVB tarafından üretilen r'inci çıktı,

X_{ij} : j'inci KVB tarafından üretilen i'inci girdi,

ε : yeterince küçük pozitif bir sayı (örneğin 0,000001),

$i = 1, \dots, m$ (girdi sayısı), $r = 1, \dots, p$ (çıktı sayısı) ve $j = 1, \dots, n$ (KVB sayısı) olarak tanımlanmaktadır.

Bu yöntemi kullanırken girdiler faaliyet giderleri ve müşteri adetleri olmuştur. Çıktı olarak seçilen kredi-mevduat hacimleri ve işlem adetleri kontrolü, seçilen girdilere göre daha zordur. Ayrıca seçilen girdilerin yıllara göre ağırlığının maksimum olduğu varsayılmıştır. Yıllara göre bu değişkenler ve kısıtlar modele yerleştirilmiştir. Veri zarflama analizi yardımı ile hesaplama yapabilmek için Microsoft Excel programının data solver eklentisi kullanılacaktır.

4. UYGULAMA

Bankacılık tarihinin uzun geçmişine daha önce değinilmiştir. Günümüz bankacılığına çalışma kapsamından dolayı bu bölümde değinilecektir. Bankacılık etkinliğinin ölçülmesinde kullanılan girdi ve çıktılar incelenecektir. Daha sonra analizler yer alacaktır. Öncelikle faaliyet giderlerinden bahsedilecektir.

Faaliyet giderleri, bankacılık işlemlerindeki en büyük maliyetlerdendir. Bankalar yapılan harcamalardan maksimum kârı ve etkinliği elde etmek istemektedirler. Yıllara göre faaliyet giderleri Tablo 4.1’de görülmektedir.

Tablo 4.1: Mevduat Bankalarının Faaliyet Giderleri

Yıl	Faaliyet Giderleri (TL)
2007	62.591.186.412
2008	87.337.111.000
2009	81.319.587.000
2010	74.945.594.828
2011	90.110.190.000
2012	108.215.380.000
2013	112.667.768.000
2014	138.880.267.099
2015	164.720.944.000
2016	177.825.936.000

Faaliyet giderleri tablosu Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan yıllık gelir-gider tablolarından derlenmiştir. Faaliyet giderleri, faiz giderleri, verilen ücret ve komisyonlar, kredi ve diğer alacaklar değer düşüş karşılığı ve diğer faaliyet giderlerini (personel giderleri, kıdem tazminatı karşılığı, banka sosyal yardım sandığı varlık açıkları karşılığı, maddi duran varlık değer düşüş giderleri, maddi duran varlık amortisman giderleri, maddi olmayan duran varlık değer düşüş giderleri, şerefiye değer düşüş gideri, maddi olmayan duran varlık amortisman giderleri, öz kaynak

yöntemi uygulanan ortaklık payları değ. düş. gideri, elden çıkarılacak kıymetler değ. düşüş giderleri, elden çıkarılacak kıymetler amortisman giderleri, satış amaçlı elde tutulan duran varlıklar değ. düşüş giderleri, diğer işletme giderleri, aktiflerin satışından doğan zararlar, diğer) kapsamaktadır. Rakamlar incelendiğinde, 2008 yılında yüksek oranda bir artış görülmektedir. 2008 krizinden sonra kemer sıkkan bankalarda faaliyet giderleri düşüş göstermiştir. Faaliyet giderlerindeki düşüş, 2011 yılına kadar sürmüştür. 2011 yılından sonra faaliyet giderleri tekrar artış göstermiş ve 2016 yılının sonuna kadar bu artış devam etmiştir. Bu dönemde 2013 yılında bir önceki yıla göre %4'lük bir artış görülmüştür ki bu dönemdeki en düşük orandaki artış bu yıldır. Bu dönemdeki artışlar son yıl hariç en az %20 olarak ortaya çıkmıştır. 2016 yılında yine bu dönem için düşük sayılabilecek %5 oranı ile faaliyet giderleri yükselmiştir. 2013 ve 2016 yıllarının ortak özellikleri personel sayılarındaki düşüşlerdir.

Bankalar bu harcamalarına karşılık yüksek miktarlarda kredi vermeyi ve yüksek miktarda mevduat toplamayı beklemektedir. Tablo 4.2'de mevduat bankalarının kredi ve mevduat rakamları paylaşılmıştır.

Tablo 4.2: Mevduat Bankaları Kredi ve Mevduat Hacimleri

Yıl (TL)	Kredi (TL)	Mevduat (TL)
2007	269.028.874.000	356.983.744.000
2008	351.928.028.000	453.484.686.000
2009	364.539.631.000	507.258.479.000
2010	489.916.185.000	614.680.785.000
2011	636.684.855.000	698.793.337.000
2012	733.493.444.000	769.968.075.403
2013	963.337.696.000	943.312.812.000
2014	1.146.202.810.000	1.057.637.524.000
2015	1.377.696.813.560	1.250.697.536.000
2016	1.607.346.278.000	1.462.843.620.000

Tablo 4.2, Türkiye Bankalar Birliği'nin yayımladığı 5 yıllık bilanço bilgileri ve yıllık yayımlanan bankalarımız raporlarından derlenmiştir. Tablo incelendiğinde kredi ve mevduat hacimlerinin her yıl farklı oranlarda da olsa arttığı görülmektedir. Kredi için 2010 yılında bir önceki yıla oransal olarak en büyük artış saptanmaktadır. Bu yıl kredi

hacmi artışı 2009 yılına göre %34 olmuştur. %30 ve daha yüksek artış olan yıllar 2008, 2011 ve 2013'tür. Mevduat için ise en yüksek orandaki artış 2008 yılında görülmüştür. 2010 ve 2013 yıllarında da artışlar kalan diğer yıllara göre yüksek oranda olmuştur. İlgili tablo için bir diğer dikkat çekici unsur kredi ve mevduatın kıyaslamasıdır. 2007 yılında 356.983.744.000 TL olan mevduat rakamına karşılık aynı yıl 269.028.874.000 TL kredi verilmiştir. Yıllar içinde bu sayılar arasındaki makas kapanmıştır. 2013 yılına gelindiğinde 963.337.696.000 TL olan kredi hacmi 943.312.812.000 TL olan mevduat hacmini geçmiştir. Bu durum da incelenmesi gereken bir unsurdur.

Yukarıdaki veriler ve veri zarflama analizi ile yürütülen çalışma sonucunda mevduat bankalarının etkinliği Tablo 4.3'de sunulmuştur.

Tablo 4.3: Mevduat Bankaları Etkinliği

Yıl	Girdi Faaliyet Giderleri (TL)	Çıktı 1 Kredi (TL)	Çıktı 2 Mevduat (TL)	Etkinlik
2007	62.591.186.412	269.028.874.000	356.983.744.000	0,68
2008	87.337.111.000	351.928.028.000	453.484.686.000	0,62
2009	81.319.587.000	364.539.631.000	507.258.479.000	0,74
2010	74.945.594.828	489.916.185.000	614.680.785.000	0,98
2011	90.110.190.000	636.684.855.000	698.793.337.000	0,93
2012	108.215.380.000	733.493.444.000	769.968.075.403	0,85
2013	112.667.768.000	963.337.696.000	943.312.812.000	1
2014	138.880.267.099	1.146.202.810.000	1.057.637.524.000	0,96
2015	169.038.508.000	1.377.696.813.560	1.250.697.536.000	0,95
2016	177.825.936.000	1.607.346.278.000	1.462.843.620.000	1

Tablo incelendiğinde 2013 ve 2016 yılları mevduat bankaları için en etkin yıllar olarak ve buna karşılık 2008 yılı etkinliğin en düşük olduğu yıl olarak görülmektedir. Literatür kısmında bahsedilen Torun ve Özdemir'in çalışmasından farklı bir sonuca ulaşılmıştır. Bu çalışmada 2011 en etkin yıl olarak bahsedilmiştir. Özellikle kriz zamanlarında bankaların faaliyet giderleri oldukça artmaktadır. Buna karşılık bahsedilen çalışmada kriz zamanı olan 2008 ve 2011 değil, 2012'de fazladan harcama yapıldığı belirtilmiştir. Tabloda yer alan harcamalara bakılınca asıl sorunun 2008 ve 2011 yıllarında olduğu görülmektedir. Bunun sebebi net kârı bir önceki yılın üstüne çıkarma çabasıdır. 2008 yılında en yüksek oranda faaliyet gideri olmasının sebebi de bu şekilde açıklanabilir. Bu sayede daha önce de bahsedildiği gibi oransal olarak kredi

ve mevduat rakamları artış göstermiştir. Bankalar kriz ortamında fazladan para harcayarak kâr yükselişlerine devam etmişlerdir fakat faaliyet giderlerinin çok fazla olması etkinliği bozmuştur. Daha sonra 2011'e gelene kadar faaliyet giderleri düşüş, etkinlik yükseliş göstermiştir. 2010'da nerdeyse etkin olan sistem 2011 krizi ile tekrar etkinliğini yitirmiştir. 2010 ve 2011 yıllarında oransal olarak iyi olan kredi-mevduat rakamları faaliyet harcamaları ile birleşince etkin olmayan bir sistem ortaya çıkarmıştır. Literatür kısmında da belirtildiği gibi bankacılık sistemimiz krizlere hazırlıklı hale gelmiş ve 2011 krizinden fazla etkilenmemiştir. Bu krizden sonra 2013 yılında mevduat ve kredi işlemleri hızlanmış, faaliyet giderleri artışı kısılabilmektedir. Bu sayede maksimum etkinlik sağlanmıştır. Fakat bankacılık bu hıza dayanamamış ve 2014 yılında faaliyet giderleri 2008'den sonra en yüksek artış oranına ulaşmıştır. Bunun sebebi de 2013 yılıdır. 2013 yılında bankacılık sektörü çok etkin şekilde işlemiştir. Bir sonraki sene bozulan etkinliğin net kâr rakamını etkilememesi için para harcanmıştır. 2013 yılına benzer şekilde 2016 yılında da önceki yıldan biraz daha harcama yapan bankalar mevduat ve kredi rakamlarını arttırabilmiş, dolayısı ile etkin bir sistem ortaya çıkarmıştır.

Bankaların finansal sistemlerden direkt olarak etkilendikleri daha önceden belirtilmiştir. Çalışma kapsamında da bu durum ortaya konmuştur. Sürdürülebilir kârlılık için etkin bir kaynak kullanımı gereklidir. Bankalar öncelikli olarak küresel ve yerel çaptaki krizlerden etkilenmektedirler. Ülkemiz bankacılık tarihinde de bu durum açıkça gösterilmiştir. Güncel olarak bakıldığında da 2008 krizinin etkileri görülmektedir. 2011 yılındaki 2008'e göre ufak çaplı olan krizden de bankacılık kârları etkilenmiştir. 2007 ve 2008 yıllarında en düşük kârlılık rakamları elde edilmiştir. Aynı durum etkinlik analizinde de görülmüştür. Bankaların 2007 ve 2008 yıllarındaki etkinlikleri sırası ile 0,68 ve 0,62'dir. Bankacılık kârları ve etkinlik analizi 0,89'luk bir korelasyon içindedir. Bankalar, faaliyet giderlerini çok fazla arttırdıkları durumlarda etkinliği kaybetmişlerdir. Buna göre bankalar, sağlam adımlar ile güçlü bir şekilde geleceğe yönelik adım atmalıdırlar. Yani sistemin etkin kullanılması ile hem faaliyet rakamları büyümekte hem de kârlılık artmaktadır. Böylece sürdürülebilir bir bankacılık sistemi oluşturulabilmek mümkündür. Bankacılık sektörünün analizinden sonra internet bankacılığı için bir çalışma yürütülecektir.

Öncelikle internet bankacılığı girdi ve çıktılarından bahsedilecektir. İnternet bankacılığının etkinliğinin ölçümünde kullanılan müşteri adeti rakamları Tablo 4.4’de görülmektedir.

Tablo 4.4: İnternet Bankacılığı Müşteri Adeti

Yıl	Müşteri Adeti
2007	5.509.118
2008	6.634.389
2009	7.697.195
2010	8.788.509
2011	11.357.841
2012	15.015.032
2013	18.041.362
2014	21.014.025
2015	25.447.701
2016	29.204.506

Tablo 4.4, Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistikleri adlı raporlardan derlenmiştir. İlgili raporlar da bankaların verileri göndermesi ile oluşturulmuştur. Çalışmada kullanılan müşteri adetleri, sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı olarak raporlarda yer bulmaktadır. Tablo incelendiğinde ülkemizde internet bankacılığı kullanıcılarının oldukça hızlı bir şekilde arttığı söylenebilmektedir. 2007’de 5.509.118 olan müşteri adeti 2016’ya gelindiğinde 29.204.506 adet olmuştur. Çalışmanın gerçekleştirildiği zaman dilimine göre internet bankacılığı müşteri adetinde % 530,11’lik bir artış göstermiştir. Bir önceki yıla göre en çok artışın olduğu yıl % 32 ile 2012’dir. 2011 yılında da önemli oranda bir artış olmuştur. Diğer taraftan 2010 ve 2016 yıllarında %14 ile en düşük artış oranı görülmektedir. 2009 ve 2014 yıllarında da %16’lık artış oranları düşük artış oranlarındandır.

Literatür kısmında internet kullanıcıları sayıları paylaşılmıştır. Dünya genelinde yıllar içinde internet kullanıcısı sayısı her yıl yaklaşık olarak % 3 oranında artmaktadır. Yapılan bilimsel yenilikler, yeni teknolojik araçların bulunması, büyüyen neslin internete aşinalığı gibi etkenler bu rakamları oluşturmaktadır. İnternete erişim hâlen tüm ülkeler için geçerli bir şey değildir. Günümüzde Dünya nüfusunun yarısından

fazlası internet kullanıcısı değildir. İnternete erişim alanında yapılacak yeni yatırımlarla yoksul ülkelere internet erişimi sağlanacaktır. Teknolojik araçların gelişmesi ve yayılması, fiyatlarında düşüşe neden olacak ve bu da yoksul ülkelerde araçların kullanılmasına olanak sağlayacaktır. Ayrıca büyüyen Z kuşağı da internete tamamen tanıdıkır. Tüm bunların sonucunda internet kullanıcı sayısının daha da artması beklenmelidir. Bu sayede global çaplı farklı ürünler ve alanlar keşfedilecektir.

Küresel anlamda bakıldığında internet kullanıcısı sayısına paralel şekilde ülkemizde de bir trend vardır. Türkiye’de internetin genel kullanımı yaklaşık 20 yıl geriye dayanmaktadır. Geçen bu süre içinde global rakamlar ile karşılaştırıldığında kullanıcısı sayısı oranında oldukça fazla bir artış hesaplanmaktadır. 2007 yılında nüfusun yaklaşık % 30’u internet kullanıcısıyken bu oran 2016 yılında 2007’ye göre 2 katından fazla artmış ve yaklaşık %61 olmuştur. Küresel çaplı rakamlara göre makasın açık olmasının bazı sebepleri vardır. Örneğin, ülkemiz nüfusu oldukça genç bir nüfustur. Ayrıca nüfusun çoğunluğu farklı araçlarla internete erişebilmektedir. Yapılan yatırımlar da bir sebep olarak sayılabilir. İnternetin kullanım alanı arttıkça insanlar kolaylıklarından yararlanmaktadır. Ülkemizde internet genel olarak sosyal medya kullanımı için kullanılmaktadır. Bunun yanında e-ticaret siteleri günden güne popüler olmaktadır. Tüm bu koşullarda her zaman çağı yakalamış bir sektör olan bankacılıkta da internet kullanımı önemli bir nokta haline gelmektedir.

Bankacılıkta dijital araçların kullanımı eskiye gitmektedir. Telefon bankacılığı ile başlayan dijital bankacılıkta günümüzde şubesiz bankacılık tartışılmaktadır. Literatür kısmında şubesiz bankacılığın farklı çalışmalarına yer verilmiştir. Kimi çalışmalarda kârlı kimi çalışmalarda kârı olmayan bir alan olarak bahsedilmiştir.

Şubesiz bankacılığın en önemli kanalı olan internet bankacılığının müşteri adedi her yıl artmaktadır. Bunun sebebi olarak internet kullanıcı sayısının artması gösterilebilir. İnternete aşina olan insanlar, bankacılık işlemleri için de bu kanalı kullanmaktadırlar. Şubeye gitmeden çoğu işlemin halledilmesi, müşterilere büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Müşteri tarafında bu durum varken, bankalar da internet bankacılığına yatırım yapmışlardır. Bugün bankalarda dijitalleşme vurgusu içeren pazarlama politikaları güdülmektedir. İnternet bankacılığının da ötesinde mobil bankacılık işlemleri, bankacılıkta en gözde konulardan biri olarak görülmektedir. İnternetin kullanımı ve bankaların da ürünlerini çeşitlendirmesiyle 2016 yılı itibari ile

29.204.506 adet internet bankacılığı müşterisine ulaşılmıştır. Bu rakamlar da tüketicilerin bu alandaki teknolojik gelişmelere açık olduğunu göstermektedir. Müşterilerin internet bankacılığına gösterdikleri ilgi de bankalar tarafından saptanmıştır ve işlem olarak bankalara kâr sağlamaktadır.

Günümüzde önemli bir tartışma olsa da geçmişte şubeleşmek önemli bir kavramdı. Şube başına düşen nüfus yoğunluğu analiz edildiğinde şube başına düşen kişi sayısının 1983'ten 2003'e kadar arttığı ortaya konulmuştur. 2003'ten 2014'e kadar bu oran azalmıştır. TBB'nin yayımladığı 58.yıl istatistiklikleri raporunda 2003'te 5.966 adet olan şube sayısı 2015'e kadar her yıl artmış ve 2014'te 11.223 olmuştur. 2015 yılında ise 11.193 adet şube olduğu belirtilmiştir ki bu yıl yoğunlukta bir düşüş görülmüştür. 2000'li yıllardaki şube sayıları Tablo 2.6'da paylaşılmıştır. Şube ve nüfus rakamları daha önce belirtilen kârlılık rakamları ile de karşılaştırılabilir. 2007 yılında şube başına düşen kişi sayısı 9.697'dir. Aynı yıl mevduat bankaları 11.824.628.256 TL kâr etmiştir. 2014'e kadar azalan kişi sayısı son yılda artmıştır. Çalışma kapsamında incelenen yıllara bakıldığında -0,90'lık bir korelasyon hesaplanmaktadır. Yani bir şubeye düşen kişi sayısı azaldıkça kârlılık artmaktadır. Bu da şubelerdeki yoğunluğun azalıp hizmet kalitesinin artmasının sonucudur.

Büyük krizler atlatan bankacılık sistemi, durağanlaşan bankacılık kârlılığını arttırmak için şube sayısını optimize etme yoluna gitmiştir. Bunun sonuçları daha sonraki yıllarda gözlemlenecektir. Bankaların şube kapatmasındaki bir diğer unsur da internet bankacılığı kullanıcı sayısının artmasıdır.

İnternet bankacılığı kullanıcı sayısının artmasının yanında yapılan işlem adetleri de çalışmada yer alan bir diğer unsurdur. Bu rakamlar da Tablo 4.5'de görülebilmektedir.

Tablo 4.5: İnternet Bankacılığı ile Yapılan İşlem Adetleri

Yıl	Finansal Olmayan İşlemler (adet)	Finansal İşlemler (adet)
2007	643.237	227.222
2008	811.936	257.388
2009	1.008.015	310.671
2010	1.002.048	322.112
2011	1.691.388	376.758
2012	2.441.137	433.716
2013	3.131.463	487.323
2014	3.287.647	524.954
2015	3.131.305	554.063
2016	3.229.363	572.988

Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistiklikleri adlı raporlardan derlenmiştir. Finansal olmayan işlemler, ilgili dönem içerisinde yapılan kredi kartı ve ek kart başvuru sayısını, kredi başvurusu sayısını, verilen düzenli ödeme talimat sayısını (aidat ödemeleri dahil) : EFT, havale, aidat, özel okul aidatları, apartman aidatları, kira ve kooperatif ödemeleri, halka arz taksit ödemeleri, vb. verilen talimatlarını, fatura ödeme talimat sayısını ve diğer finansal olmayan işlemler sayısını (Halka arz kesin talep girişi, finansal olmayan işlemlerde yapılan tüm değişiklik ve iptal işlemleri, OTP/TKŞ başvurusu, hazine ihale işlemleri, vadeli/vadesiz hesap açılışları, bilgi sorgulama (vadeli, vadesiz hesap bakiye, kredi kartı ekstresi, talimat ve fatura ödemeleri, yatırım fonu, repo, devlet tahvili/bono, hisse senedi fiyat sorgulama vs.), kişisel bilgi sorgulama ve değiştirme (şifre, parola, telefon, faks vs. değiştirme), hesap makinesi (bireysel kredi hesaplama, döviz alış-satış hesaplama), mesaj panosu, vb.)) kapsamaktadır. Finansal işlemler ise ilgili raporlarda 5 farklı başlıkta yayımlanmıştır. Bu başlıklar aşağıdaki gibidir;

1. Para Transferleri

a) EFT : EFT aracılığıyla başka bankaya yapılan tüm para transferleri

b) Havale Banka içi yapılan tüm havaleler

-Kendi hesapları arasında yapılan havaleler (Yatırım hesaplarına/dan yapılan havaleler hariç)

-Üçüncü şahıslara yapılan havaleler

c) Döviz transferleri: SWIFT ve benzeri ödeme sistemleri (MoneyGram, Western Union, vs.) ile yapılan döviz transferleri

2. Ödemeler

a) Fatura ödemeleri

b) Vergi ödemeleri : Gümrük, motorlu taşıtlar, kurumsal vergiler vs.

c) SSK ve Bağkur prim ödemeleri

d) Kredi ödemeleri (tüketici, konut vs)

e) Diğer ödemeler (Kontör, harç, trafik cezası, sigorta poliçeleri, leasing, OGS, KGS, bağış, şans oyunları, çek ödemeleri vb.)

3. Yatırım İşlemleri

a) Yatırım fonları (müşterinin yaptığı yatırım fonu alış/satışı)

- Fon alış

- Fon satış

b) Döviz işlemleri (müşterinin yaptığı döviz alış/satışı ve arbitraj işlemleri)

- Döviz alış

- Döviz satış

- Arbitraj işlemleri

c) Vadeli hesaplar

- Vadeli hesap açılışı

- Vadeli hesap kapanışı

d) Hisse senedi işlemleri

- Girilen hisse senedi işlem emirleri toplamı

- Gerçekleşen hisse senedi işlemleri

e) Repo işlemleri

f) Tahvil ve bono işlemleri (Eurobond dahil)

- Tahvil ve bono alış

- Tahvil ve bono satış

g) Altın işlemleri

4. Kredi Kartı İşlemleri

a) Nakit Avans

b) Kendi kartına borç ödeme

c) Başkasının kartına ait borç ödeme (EFT ile yapılan kredi kartı ödemeleri hariç)

5. Diğer Finansal İşlemler

Yatırım hesabından vadeli/vadesiz hesaba ya da vadeli/vadesiz hesaptan yatırım hesabına yapılan havaleler, vadeli mevduat kısmi ödeme, sanal POS işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri vb..

İnternet bankacılığında yapılan işlemler TBB tarafından iki grupta incelenmiştir. Finansal olmayan ve finansal olan işlemler bu şekilde detaylandırılmıştır. İnternet bankacılığı işlemleri için önceden sunulan tablo incelenmelidir. Tablo incelendiğinde finansal işlemlerin her yıl arttığı, buna karşılık finansal olmayan işlemlerde genel olarak bir artış olduğu görülmektedir. Finansal olmayan işlem adetlerine 2010 ve 2015 yıllarında bir önceki yıllara göre düşüşler meydana gelmiştir. Bilhassa 2015 yılındaki düşüş %4 ile önemli bir orandadır. 2011 yılı ise %68 ile bir önceki yıla oranla en yüksek artışın olduğu yıldır. Finansal olmayan işlemlerde bu artıştan sonra artış oranları azalmış hatta eksi rakamlar görülmüştür. Bu oranlara paralel olarak finansal işlemlerde azalma olmasa da artış oranlarında önemli düşüşler olmuştur. 2011 yılındaki %16'lık artıştan sonra sürekli düşen bir artış oranı mevcut olup 2016 yılında bir önceki yıla göre artış %3 ile en düşük rakamdadır. Müşteri adetinin sürekli artmasına rağmen işlem adetlerinde farklı oranlar ortaya çıkmaktadır. Coşkun (2014) da bu durumu tespit etmiş ve müşteri adedi ile işlem adetlerinin doğru orantılı olmadığı da vurgulamıştır.

Tüm bu değişkenler ile karşılık internet bankacılığı için yapılan çalışma da Tablo 4.6'da gösterilmektedir.

Tablo 4.6: İnternet Bankacılığının Etkinliği

Yıl	Girdi Müşteri Adeti	Çıktı 1 Finansal Olmayan İşlemler (adet)	Çıktı 2 Finansal İşlemler (adet)	Etkinlik
2007	5.509.118	643.237	227.222	1
2008	6.634.389	811.936	257.388	0,96
2009	7.697.195	1.008.015	310.671	1
2010	8.788.509	1.002.048	322.112	0,90
2011	11.357.841	1.691.388	376.758	0,98
2012	15.015.032	2.441.137	433.716	0,98
2013	18.041.362	3.131.463	487.323	1
2014	21.014.025	3.287.647	524.954	0,91
2015	25.447.701	3.131.305	554.063	0,74
2016	29.204.506	3.229.363	572.988	0,67

İnternet bankacılığı etkinlikleri incelendiğinde 2007, 2009 ve 2013 yılları, etkin yıllar olarak gözükmemektedir. Diğer taraftan 2015 ve 2016 yılındaki etkinlik oldukça düşük çıkmıştır. İnternet bankacılığı etkinlikleri incelendiğinde son iki yılda en düşük rakamlar görülmektedir. Son iki yıl haricinde en düşük etkinliğin görüldüğü yıl olan 2010 yılında finansal olmayan işlem adeti ilk kez azalmıştır. 2015 yılında bu rakam en yüksek oranda düşüş gösterirken 2016 yılındaki finansal işlem adedi artsa da 2014 senesini yakalayamamış ve yine 2016’da finansal işlemlerdeki artış oranı da sınırlı kalmıştır. Tüm bunların sonucunda da etkinlik rakamlarında düşüşler gözlemlenmiştir. Bu yüzden internet bankacılığında işlem adetlerinin, müşteri sayılarına göre daha öncelikli bir gösterge olduğu söylenebilir. Yani bankalar yeni müşteri kazanımı politikaları yerine elde olan müşterilere daha çok yoğunlaşmalıdır. Elde tutulan müşterilere yönelik kampanyalara yoğunlaşılmalı ve daha fazla işlem yapmaları sağlanmalıdır.

İnternet bankacılığının karlılığı hakkında detaylı bir çalışma verilerin kısıtlı olması sebebi ile yürütülememiştir. Bankacılık karları ile mukayese edildiğinde internet bankacılığı etkinliği korelasyonu literatür kısmında bahsedilen gibi negatif yönlüdür. Örneğin kârlılığın en düşük olduğu yıllarda internet bankacılığı etkin şekilde işlemiştir. Aynı şekilde en çok kâr yazılan dönemlerde internet bankacılığı etkinlikleri

%100 değildir. Bu da iki sistemin birbirinden ayrıldığını ve ayrı değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir.

İki sistemin farklı olduğu tüm sistemin analizinin yapıldığında da görülmüştür. 2007-2016 yılları arasında mevduat bankalarının etkinliği 0,87 olurken 2007-2016 yılları arasında internet bankacılığı etkinliği 0,91 olmuştur. İki sistemin de kendine ait dinamiklerinin olduğu görülmektedir ve bu dinamiklere göre aksiyon alınması gereklidir. İki sistem arasındaki en önemli fark müşteri profilidir. Şubeyi kullanmayıp internet bankacılığı ile işlemlerini halleden müşteriler çalışmanın literatür kısmında yer bulmuştur. Literatür kısmında yer alan Arslan (2012)'ın da belirttiği gibi bu müşteriler sosyoekonomik açıdan daha yüksek ve eğitim seviyesi daha yukarıda olan kişilerdir. Bu da bankacılığın içinde bulunduğu kriz dönemlerinden daha az etkilenen kişiler ortaya çıkarır. Yani bankalar kötü günlerinde internet bankacılığına yoğunlaşarak karlılıklarını arttırabilirler. Günlük hayatta internet ya da mobil bankacılık kanalları ile şubelerdeki işlemlerin büyük çoğunluğu yapılmaktadır. Dijital yolları kullanan bir kişi artık şubeye gerek duymamaktadır. Bu sebeple de internet bankacılığı kârlılıkları banka kârlılığına yazılsa da iki sistemin farklı hareketleri mevcuttur ve oluşturulan politikalar bu gerçek ile beraber geliştirilmelidir

Çalışmanın uygulama sonuçlarına bağlantılı olarak mobil bankacılık da değerlendirilmelidir. İnternet bankacılığında görülen oransal azalmalar mobil bankacılık rakamlarının artmaya başladığı yıllara denk gelmektedir. Mobil bankacılık müşteri adetleri Tablo 4.7'de gösterilmiştir.

Tablo 4.7: Mobil Bankacılık Adetleri

Yıl	Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları	Finansal Olmayan İşlemler	Finansal İşlemler
2011	642.649	14.002	2.612
2012	1.835.728	45.704	8.320
2013	4.321.194	174.427	18.766
2014	8.743.309	467.976	43.476
2015	15.531.349	1.110.324	87.461
2016	24.494.136	5.749.904	505.260

Türkiye Bankalar Birliği, internet ve mobil bankacılık istatistikleri raporundan ilgili tablo derlenmiştir. Yayımlanan rakamlara göre mobil bankacılık kısa zamana çok büyük yol katetmektedir. Yıllar içinde katlanmakta olan mobil bankacılık rakamları,

2011’den sonra görülen internet bankacılığı adetlerinin en büyük etkenlerinden biridir. Literatür kısmında da paylaşıldığı üzere bu iki kanalın hedef kitleleri oldukça benzerdir (Çalışır ve Gümüşsoy, 2008). Çalışma kapsamında yer alan müşteriler içinde sadece internet ya da sadece mobil aygıt kullanan kişilerin sayısının oldukça az olduğu kolayca tahmin edilebilir. Bu yüzden bu iki kanal arasında bir çatışma söz konusudur. Çatışmanın sonucunda daha kullanışlı olan mobil bankacılık, internet bankacılığından pay çalmaktadır. Bunun sonucu olarak da internet bankacılığının artış oranları düşmekte ve bankalar pazarlama ve ürünlerini bu kanala yoğunlaştırmaktadır. Günümüz itibari ile büyük kitlelere ulaşan TV reklamlarında da bankalar için odak nokta bu kanal olarak görülmektedir.

4.1. Vaka Çalışması

Türkiye Bankalar Birliği raporlarından genel veriler derlenmiş ve analiz yapılmıştır. Önceki kısımlarda değerlendirilen genel sisteme ek olarak kurumlar özelinde de çalışma yürütülmek istenmiştir. Bu sebeple TBB, BDDK ve kurumlardan teker teker data talep edilmiştir. Gelen dönüşler sonucunda bir vaka çalışması hazırlanmıştır. Veri paylaşan bankalar, isimlerini paylaşmak istememişlerdir. Bu yüzden çalışma kapsamında banka isimler paylaşılmayacaktır.

Bankalardan istenilen veriler mevduat bankaları çalışmalarında kullanılan verilere benzerdir. Girdi olarak faaliyet giderleri, çıktı olarak mevduat rakamları mevcuttur. Ek olarak personel adeti de bu çalışmaya eklenmiş olup bahsi geçen tüm rakamlar internet bankacılığı içindir. Data setinde yer alan yıllardan 2012 yılı tamamen değil 4. çeyreği itibari ile yer almaktadır. Bu sebeple burada yer alan sonuçlar ek bilgiye muhtaçtır. Daha sonraki yıllar için yer alan bilgiler tüm yılı kapsamaktadır. Çalışma için paylaşılan veriler Tablo 4.8’de yer almaktadır.

Tablo 4.8: Vaka Çalışması Verileri

Yıllar	Girdi 1 Faaliyet Giderleri (TL)	Girdi 2 Personel Sayısı (Adet)	Çıktı Mevduat (TL)	Etkinlik
2012	17.399.177	184	1.478.136.781	1
2013	55.389.202	162	3.068.150.311	1
2014	53.905.130	233	3.679.428.436	1
2015	69.579.113	347	4.841.054.236	0,99
2016	88.512.783	448	5.479.184.391	0,88

Derlenen veriler tabloda sunulmuştur. Faaliyet giderlerine bakıldığında 2012'nin son çeyreği genele yayılırsa ilk iki yılda bir azalma görülecektir. 2015 ve 2016 yıllarında ise faaliyet giderlerinde artış gözlemlenmektedir. Personel sayısı da faaliyet giderleri gibi yıllara göre farklılık göstermektedir. Mevduat rakamlarında ise sürekli bir artış mevcuttur.

Vaka çalışması da uygulama kısmında bahsedilen veri zarflama analizi ile yürütülmüştür. Genel sistem için kurulan model bu çalışma için de kurulmuştur. Çalışma sonucunda etkinlik ilk üç yıl 1 çıkarken son iki yılda düşüş göstermiştir. Toplanan mevduat sürekli artış gösterse de özellikle faaliyet giderlerindeki artış, etkinliği azaltan bir unsur olmuştur. Daha önce internet bankacılığı sisteminin incelendiği kısımda da görüldüğü üzere özellikle 2016 yılında etkinlik en düşük seviyededir. Yani sonuçlar genel internet bankacılığı ile paralellik göstermektedir. Bu sebeple vaka çalışmasında yer alan bankalar, tüm sistemi etkileyen durumlardan etkilenmiş denilebilir. Bu kısımda ayrıca vaka çalışmasında yer alan bankaların kurumsal stratejileri de ön plana çıkartılmalıdır. Yani bankalar internet bankacılığı yerine mobil bankacılık gibi diğer alanlara yönelmiş olabilirler. Bu durum araştırılması gereken bir konudur. Genelden farklı olarak vaka çalışmasındaki örnekler, tüm sisteme göre daha başarılıdır. İlgili bankalar daha etkin bir sistem yürütmüşlerdir. Vaka çalışmasındaki toplam etkinlik 0,94 olarak hesaplanmıştır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bankacılık oldukça kompleks bir sektördür ve bankalar, ülke servetlerinin önemli birer taşıyıcısı konumundadırlar. Finansal sektörün ve dolayısıyla ekonominin yönünü belirleyen bu kurumlar, tarih boyunca inovasyona önem vermişlerdir. Bu sayede son teknolojilere uyum sağlamışlardır.

Genel bilgi kısmında küresel ve ülkemiz bankacılığı hakkında bilgiler paylaşılmıştır. Sektörün tarih boyunca aldığı yol açıklamıştır. Sonrasında ülkemizdeki politik gelişmelere paralel gelişen bankacılık konu edilmiş ve bu kurumların karşılaştıkları krizler açıklanmıştır. İlerleyen başlıklarda dijital bankacılığa değinilmiştir. Dijital bankacılığın tanımı ve kapsamı bu kısımda incelenmiştir. Dijital bankacılığın bir alt grubu olan internet bankacılığı daha sonraki inceleme konusudur.

İnternet bankacılığının müşteri adetinin sürekli, işlem adetlerinin genelde arttığı tespit edilmiştir. Artan genç nüfusun ve internet uygulamalarının bu durumu yarattığından bahsedilmiştir. Bu durumun bir diğer sebebi internet kullanıcı sayısının artması olarak belirtilmiştir. Ek olarak bankacılık sektörünün de internet kullanıcısı sayısından oransal olarak daha fazla kazanım sağladığı bulunmuştur. Bankaların doğru pazarlama politikaları izlediği sonucuna varılabilir. Kısacası internet bankacılığının popüler olmasının sektörel ve sektörel olmayan sebepleri mevcuttur.

Popülerleşen internet bankacılığının ne kadar etkin kullanıldığı ölçülmüştür. Çalışma, bankacılık etkinliğinin ölçümünde yaygın olarak kullanılan veri zarflama analizi ile yürütülmüştür. İncelenen sistemler mevduat bankaları ve internet bankacılığıdır. Bu iki sistemin etkinliği kıyaslanmıştır. Veri zarflama analizi sonuçlarına göre 2007-2016 yılları arasında internet bankacılığı, tüm bankacılık sistemine göre daha etkin kullanılmıştır. Mevduat bankalarının etkinliği 2013 ve 2016 yılında zirvededir. Tüm sistemin etkinliği ise 0,87'dir. İnternet bankacılığının en etkin kullanıldığı yıllar 2007, 2009 ve 2013 olmuştur. Buna karşılık son senelerde etkinlikte düşüşler gözlemlenmiştir. Bunun sebebi işlem adetlerindeki değişimler ve mobil bankacılık

olarak gösterilmiştir. Genel bilgiler kısmında da belirtildiği gibi iki kanalın hedef kitlesi çok benzerdir. Bu sebeple bankalar bu kanalların sadece birinde rekabetçi olmalıdırlar.

Bankacılık sisteminde faaliyet giderlerinde oluşan dalgalanmalar etkinlik için önemli bir parametre olarak görülmüştür. Şube ve personel sayısı bu harcamalar içindeki en önemli kalemlerdir. Bu iki harcamanın kısılması için de dijital bankacılık sistemi etkin şekilde kullanılmalıdır.

İki sistemin etkinliği ile bankacılık kârları mukayese edilmiştir. Çıkan sonuçlara göre bankaların etkinliği ile kârlılık rakamları arasında yüksek bir pozitif korelasyon mevcuttur. Diğer taraftan internet bankacılığı ile bankacılık kârları arasında pozitif bir korelasyon tespit edilmemiştir. Bankaların internet hizmetlerini ücretsiz olarak sunmaları, bu kanalı kâr amacı ile kullanmadıklarının en önemli göstergesidir. Bu sebeple kârlılığa pozitif anlamda direkt etki etmemektedir.

Bankalar sistemlerini uzun vade planlar üzerine kurmalıdır. Bunun için yapılması gereken düzenli bir sistem planlanmasıdır. Yatırımlar düzenli şekilde yapılarak doğru işler yürütülmelidir. Her sene değişen sermaye girişine bağlı olarak etkin bir sistem yürütülememektedir.

Şubesiz bankacılık yolundaki ilk adımlardan olan internet bankacılığı, şu anda şube kanalını rahatlatmak amacı ile kullanılmaktadır. Bu sayede şubelerdeki müşteri odaklılık artmaktadır. Ayrıca şubeye gitmek istemeyen müşteriler de bu yolla işlemlerini gerçekleştirmektedir. İnternet bankacılığı, şu anda başarılı ve etkin kullanılan bir dağıtım kanalı olarak görülmektedir. İnternet bankacılığı için bir sonraki adım ayrı bir banka olarak konumlandırılmaktır. Dünya’da örnekleri görülen ve internet bankacılığını da kapsayan dijital bankalar, yakın gelecekte ülkemizde de görülecektir. Gelecek zaman için fiziksel şubelerin akıbeti de belirsizliğini koruyan bir konudur. Bu konular araştırılmaya açıktır.

İnternet bankacılığının popülerliğini mobil bankacılık sekteye uğratmaya başlamıştır. Mobil araçların olduğu yerde internet bankacılığına ihtiyaç duyulmadan işlemler tamamlanabilmektedir. Şubecilik ile başlayan bankacılık mobil hale getirilmiştir. Bu sebeple gelecek çalışmalarda mobil bankacılık ve internet bankacılığı odaklı değerlendirmeler yapılabilir. Ayrıca bankacılığın hammaddesi olarak nitelendirilecek nakit para da dijitalleşmeye başlamıştır. Dijital kanallardan en önemli iki tanesi olan

mobil ve internet bankacılığına ek olarak dijital paralar da inceleme konusu olacaktır. Bankacılık sektörü için yayımlanan verilerin kısıtlı olması çalışmayı zorlaştırsa da bu alanda verimli ve başarılı çalışmalar yayımlanacaktır.





KAYNAKLAR

Abaenewe, Z. C., Ogbulu, O. M. & Ndugbu, M.O. (2013). Electronic Banking And Bank Performance In Nigeria. West African Journal of Industrial & Academic Research, 6(1), pp. 171 – 187.

Abubakar, A., Shagari, J.N., Olusegun, K.L. (2015). The Relationship Between Electronic Banking And Liquidity Of Deposit Money Banks In Nigeria, International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol III., No. 9.

Ağır, H. (2010). Türkiye’de Finansal Liberalizasyon Ve Finansal Gelişme İlişkisinin Ekonometrik Analizi, Bddk Kitapları No: 8.

Akhisar, İ., Tunay, K.B., Tunay, C. (2015). The Effects of Innovations on Bank Performance: The Case of Electronic Banking Services, Social and Behavioral Sciences 195, 369 – 375.

Akinyele, S.T., & Olorunleke, K. (2010). Technology and Service Quality in the Banking Industry: An Empirical Study on the Various Factors of Electronic Banking. International Journal of Business Management, 4 (4), 209- 221.).

Arslan, A. (2012). The effect of socio-economic and demographic factors of Turkish provinces on the number of active customers using internet banking, International Journal of Human Sciences, Volume 9, Issue 2, pp. 288-302.

Artun, T. (1983). İşlevi, Gelişimi, Özellikleri ve Sorunlarıyla Türkiye’de Bankacılık, İstanbul, 2. Basım, Tekin Yayınları.

Atay, E., Apak, S. (2013). An overview of GDP and internet banking relations in the European Union versus China, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 99, pp. 36 – 45.

Ayanoğlu, Y., Karapınar, A., Zaif, F., Saraçoğlu, M., Bayırlı R., Altay A., Bal H. (2013). Bankaların Yönetimi Ve Denetimi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2746.

Binay, Ş, Kunter, K. (1998). Mali Liberalleşmede Merkez Bankası'nın Rolü 1980-1997, TCMB Araştırma Genel Müdürlüğü, Tartışma Tebliğleri, Sayı 9803.

Boyacıoğlu, A.M. (2003). “1980 Sonrası Türk Bankacılık Sektöründeki Gelişmeler, Krizlerin Sektör Üzerindeki Etkileri ve İyileştirici Öneriler”, Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi, 9, s. 523-538,.

Burr, W. (1996). Wie Informationstechnik die Bankorganisation verändern Könnte. Bank and Market, Vol.11, pp.28-31.

Callaway, S. (2011). Internet banking and performance: The relationship of web site traffic rank and bank performance, American Journal of Business, Vol. 26, Iss 1, pp. 12-25.

Capie, F., Goodhart, C., Schnadt, N. (2012). The development of central banking, Cambridge University Press, s.6.

Charnes, A, Cooper, WW, Rhodes, EL, (1978). Measuring the efficiency of decision making units. European Journal of Operational Research, 2:429–44.

Cheng, L. (2003). Banking in Modern China: Entrepreneurs, Professional Managers, and the Development of Chinese Banks, 1897–1937, Cambridge University Press. s.10-11-25.

Coşkun, E. (2014). Customer Penetration Trends In Online Banking: A Turkish Case, Journal of Economics, Finance and Accounting, Vol. 1, Iss. 4.

Coşkun N., Ardor, H.N., Çermikli, A.H., Eruygur, H.O., Öztürk, F., Tokathoğlu, İ., Aykaç, G., Dağlaroğlu, T. (2012). Türkiye’de Bankacılık Sektörü Piyasa Yapısı, Firma Davranışları ve Rekabet Analizi, TBB, No:208.

Çalışır, F., Gümüşsoy, Ç.A. (2008). Internet banking versus other banking channels: Young consumers’ view, International Journal of Information Management.

Çolak, O.F. (2005). Finansal Piyasalar ve Para Politikası, içinde, “Bankacılık Sektöründe Rekabet ve Banka Birleşmeleri”, Nobel Ya., 4. Baskı, Ankara.

- Daniel, E.** (1999). Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland, *International Journal of Bank Marketing* 17/2 , ss.72-82.
- Delikanlı, İ.U.** (2005). Türk Bankacılık Sektöründe Kapasite Analizi (1981-2000) Ve Avrupa Birliği İle Mukayesesi, BDDK.
- Des Essars, P.** (1896). A History of Banking in the Latin Nations, *The Journal Of Commerce And Commercial Bulletin*.
- DeYoung, R.** (2001). The financial performance of pure play Internet banks. Federal Reserve Bank of Chicago, *Economic Perspectives*, Issue Q1, 60-75.
- Doğan, C., Güngör, F.** (2015). Midilli Memleket Sandıkları (Osmanlı Devleti Hâkimiyetindeki Midilli Adası'nda Zirai Kredi Teşkilatı Kurma Konusunda İlk Teşebbüs), *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:14 Sayı:53.
- Elisha, M.A.** (2010). E-banking in Developing Economy: Empirical Evidence from Nigeria. *Journal of Applied Quantitative Methods*. 5(2), 212-222.
- Emlâk ve eytam bankası kanunu.** Resmî Ceride ile neşir ve ilânı : 3/Yi/1926 - Sayı : 389.
- Fox, S.** (2013). <http://www.pewinternet.org/2013/08/07/51-of-u-s-adults-bank-online>.
- Gutu, L.M.** (2014). The impact of internet technology on the romanian banks performance, 12th International Academic Conerence, Prague.
- Govender, P.J., Wu, J.** (2013). The Adoption of Internet Banking in a Developing Economy *Journal of Economics and Behavioral Studies*, Volume 5,No 8, pp. 496-504.
- Görmez, Y.** (2008). Banking in Turkey:history and evolution, Bank of Greece, Economic Research Department – Special Studies Division.
- Hildreth, R.** (1971). The History Of Banks: To Which Is Added,A Demionstration Of The Advantages And Necessity Of Free Competition In The Business Of Banking, Augustus M. Kelley · Publishers Reprints Of Economic Classics, ss.47-48-50.
- Hoggson, N. F.** (1926). *Banking Through the Ages*, New York, Dodd, Mead & Company.

- Imiefoh, P.** (2012). Towards Effective Implementation of Electronic Banking in Nigeria. *An Internet Multi-Disciplinary Journal*, 6 (2), 290-300 .
- İleri, Y.Y., İleri, H.** (2011). Effects of internet banking and e-commerce on Turkish economy. *Selçuk University Journal of Social Sciences Vocational School* 1: 109-126.
- Johnson, R.T.** (2010). Historical Beginnings...The Federal Reserve, Public and Community Affairs Department Federal Reserve Bank of Boston.
- Klebaner, B. J.** (1974). *Commercial Banking in the United States: A History*, Hinsdale, Illinois, Dryden Press.
- LaPlante, A.E., Paradi, J.C.** (2015). Evaluation of bank branch growth potential using data envelopment analysis, *Omega* 58, 33-41.
- Mohammed, S.K., Siba, S.M., & Sreekmar.** (2009). Service Quality in Internet Banking: An Empirical Evidence. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 2 (1), 30- 46.
- Nasri, W.** (2011). Factors Influencing the Adaption of Internet Banking in Tunisia, *International Journal of Business and Managment*, Vol 6., No. 8.
- Okoro, A. S.** (2014). Impact of Electronic Banking Instruments on the Intermediation Efficiency of the Nigerian Economy. *International Journal of Accounting Research*, 1 (6), 14- 21.
- Onay, C., Ozsoz, E.** (2012). The Impact of Internet-Banking on Brick and Mortar Branches: The Case of Turkey, *Journal of Financial Services Research* 44, 2, pp. 187-204.
- Orshenger, R.** (1967). *Banks of the World*, Macmillan.
- Oyewole, O.S., Abba, M., Maude, E., Gambo, J.** (2013). E-banking and Bank Performance: Evidence from Nigeria, *International Journal of Scientific Engineering and Technology*, Volume No.2, Issue No. 8, pp. 766-771.
- Öçal, T., Çolak, Ö.F.** (1999). *Finansal Sistem ve Bankalar*, Nobel Yayın Dağıtım.
- Paradi, J.C., Rouatt, S., Zhu, H.** (2011). Two-stage evaluation of bank branch efficiency using data envelopment analysis, *Omega* 39, 99–109.

Paradi, J.C., Zhu, H. (2013). A survey on bank branch efficiency and performance research with data envelopment analysis, Omega 41, 61-79.

Pekkaya, S. (1994). Türk Mali Sistemi İçinde Bankacılık Sektörünün Gelişimi ve Finansal, Yapısının Analizi-Bir Oran Analizi ve Çok Değişkenli Faktör Analizi Denemesi, Ankara, Türkiye Kalkınma Bankası Araş.. ve Pl. Müd.

Scheller, H.K. (2004). The European Central Bank: History, Role And Functions, European Central Bank.

Skinner, C. (2014). Dijital Bankacılık, Kapital Medya Hizmetleri A.Ş..

Sarıtaş, H., Saray, C. (2012). Turk Bankacılık Sektörünün Karlılık Performansının Analizi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 11, 2012, Sayfa 23-37.

Steven, A. (2002). Information System: The Information of E-Business, New Jersey: Natalie Anderson.

Stoica, O., Mehdian, S., Sargu, A. (2015). The impact of internet banking on the performance of Romanian banks: DEA and PCA approach, Procedia Economics and Finance, Volume 20, pp. 610-622.

Sullivan, R. J. (2000). How has the adoption of Internet banking affected performance and risk in banks, Federal Reserve Bank of Kansas City, Financial Industry Perspectives, 1-16.

Şanlı, B., Hobikoğlu, E.H. (2015). Development of Internet Banking as the Innovative Distribution Channel and Turkey Example, Journal of Internet Banking and Commerce, December 2015, vol. 20, no. 3.

Tao, Z. (2012). Understanding users' initial trust in mobile banking: An elaboration likelihood perspective, Computers in Human Behavior, Volume 28, pp. 1518-1525.

TBB (2008). 50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi “1958-2007”.

TBB (2015). “58. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Kesimi İstatistikleri Ekleri.

TCMB (2008). Düünden Bugüne TCMB.

Toçi, V.Z. (2009). Efficiency Of Banks In South-East Europe:With Special Reference To Kosovo, <http://www.bqk-kos.org..>

Torun, N.K., Özdemir, A. (2015). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 33, ss. 129-142.

Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu Ve Türk Bankacılık Sistemi, Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(2).

Yıldırım, O. (2004). Türkiye’de Bankacılık Sektörü ((Tarihsel Gelişim, Temel Sorunlar, Mali Riskler ve Yeniden Yapılandırma), Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.

Zarakolu, A. (1973). Cumhuriyet’in 50. Yılında Memleketimizde Bankacılık, Ankara, Türkiye Bankalar Birliği Yayını, No. 61.

Walker, B.E. (1896). Banking in Canada, The Journal Of Commerce And Commercial Bulletin.

Url-1 <http://www.tdk.gov.tr> Erişim: 04.12.2016.

Url-2 <http://english.mps.it/aboutus/the-bank/Pages/default.aspx> Erişim: 23.11.2016.

Url-3

<<http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TCMB+TR/TCMB+TR/Main+Menu/Banknotlar/Banknotlarla+ilgili+Genel+Bilgiler> Erişim: 18.03.2017.

Url-4 <<http://www.obarsiv.com/ob-tarih.html> Erişim: 17.03.2017.

Url-5

<<http://www.ziraat.com.tr/tr/Bankamiz/Hakkimizda/Pages/BankamizTarihcesi.aspx>> Erişim: 17.03.2017.

Url-6 <<http://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/bizi-taniyin/tarihimiz/o-gunlerden-bugunlere/Sayfalar/o-gunlerden-bugunlere.aspx> Erişim: 17.03.2017.

Url-7

<<http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TCMB+TR/TCMB+TR/Bottom+Menu/Banka-Hakkinda/Tarihce> Erişim: 04.11.2016.

Url-8 <<http://www.internetarsivi.metu.edu.tr/tarihce.php> Erişim: 05.02.207.

Url-9 <<http://sgb.kulturturizm.gov.tr/TR,15252/turkiyede-internet-kullanimi-yuzde-1750-artti.html> Erişim: 29.10.2016.

Url-10 <<https://bkmexpress.com.tr/dijital-dunyada-2016-yilinin-ilk-turkiye-istatistikleri/>>Erişim:23.11.2016.

Url-11 <http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028 Erişim: 04.12.2016.

Url-12

<<http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.P2?end=2015&start=1999&view=chart> Erişim: 18.03.2017.





ÖZGEÇMİŞ

BATUHAN KOÇOĞLU

ŞİŞLİ/İST.

◆Mobil 0534 744 3032 ◆ batuhank@outlook.com



EĞİTİM

2014 – 2017

İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

İşletme Yüksek Lisansı GPA:3.50/4.00

2009 – 2014

İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

Cevher Hazırlama Mühendisliği GPA: 3.07/4.00

2005 – 2009

HASAN-SABRİYE GÜMÜŞ ANADOLU LİSESİ

GPA: 68,50 /100.00

İstanbul, Türkiye

İstanbul, Türkiye

İstanbul, Türkiye

DENEYİM

Ağu. 2017- ...

QNB FİNANSBANK

Yatırım Ürün Yönetimi Yetkili Yardımcısı

- Market ve müşteri davranışlarını analiz ederek yatırım ürünlerinin konumlanması ve planlanması
- Banka ve müşteri ihtiyacına göre yatırım ürünü tanıtmaya ve geliştirme
- Personel KPI'larını belirleyip gözlemleyerek banka karlılığını artırma
- SMS, PN ve mail yolu ile kampanya yönetimi
- Yatırım ürünleri kanal gelişimi
- Finansinvest ve Finansportföy için satış/planlama strateji belirlenmesi

İstanbul, Türkiye

Şub.– Ağu. 2017

QNB FİNANSBANK

Bireysel Bankacılık ve Ödeme Sistemleri Yönetici Adayı

- Bankacılık, finans, ekonomi, hukuk, bilgisayar programları ve kişisel gelişim konularında eğitime katılma
- Bölge müdürlüklerinde ve şubelerde gözlem yapma
- Genel müdürlükte bireysel bankacılık ve ödeme sistemleri bünyesindeki departmanlarda rotasyon ve işbaşı
- Banka karlılığı için proje tasarlama
- Koç Üniversitesi MBA programı katılımı

İstanbul, Türkiye

Kas.2015 – Haz.
2016

FİNANSBANK

Kitle Bankacılığı Müşteri Kazanımı (Stajyer)

- Yeni müşteri kazanımı için hedef analizi yapılması
- Süreç geliştirilmesi için müşteriler ile iletişim

İstanbul, Türkiye

- Okul ödemeleri ve emekli bankacılığı segmentleri için kampanya yönetimi
- Şube ve müşterilerin koordinasyonunu sağlama
- Haftalık olarak müşteri ve şubeler için raporlama

Ağu. – Eyl. 2013

ŞİŞECAM

İstanbul, Türkiye

Araştırma ve Geliştirme (Stajyer)

- Ar&Ge prosedür ve prosesleri gözlemleme
- Şirket tesisleri için yeni üretim yöntemleri araştırma

Haz. – Tem. 2013

ECZACIBAŞI ESAN

Balıkesir, Türkiye

Üretim (Stajyer)

- Flotasyon ve kırıcı üniteleri için performans analizleri
- İş kontrolü konusunda tesis mühendisine destek olma
- Tesisin üretim planını geliştirme

Ağu. – Eyl. 2012

ETİMADEN

Kütahya, Türkiye

Üretim (Stajyer)

- Teknik bilgi geliştirilmesi için tesisin tanınması
- Kırıcı, triyaj ve klasifikasyon araştırması
- Kamu sektörünün işleyişi gözlemlenmesi

DİLLER

Türkçe (Anadil), İngilizce (İleri), Almanca (Başlangıç)

BİLGİSAYAR YETENEKLERİ

- Microsoft Office (İleri)
- Autocad (Orta)
- Adobe Photoshop (Orta)
- C (Temel)
- SQL (Temel)

ORGANİZASYON VE ÜYELİKLER

- Cevher Hazırlama Mühendisliği Kulübü
- Lise basketbol takımı

SERTİFİKALAR

- Microsoft Excel, Bilgegüç Bilişim Danışmanlık, Türkiye (Mayıs, 2017)
- Operasyonel Risk, Finansbank, Türkiye (Ocak, 2016)
- Cevher Hazırlama Mühendisliği Üçüncülük Derecesi, Türkiye (Temmuz, 2014)
- 13. Uluslararası Cevher Hazırlama Sempozyumu, Bodrum, Türkiye (Ekim, 2012)

HOBİLER

Seyahat etmek, psikoloji, felsefe, spor, sinema

DiĞER BİLGİLER

Uyruk: Türk
Doğum Tarihi: 01.04.1991
Askerlik: Tecilli
Medeni Hâl: Bekar
Sürücü Belgesi: B

+