

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

GELENEKSEL BANKACILIK İLE MOBİL BANKACILIK
VERİMLİLİĞİNİN KIYASLANMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
İNANÇ DİNÇER

GAZİANTEP – 2019

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

GELENEKSEL BANKACILIK İLE MOBİL BANKACILIK
VERİMLİLİĞİNİN KIYASLANMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
İNANÇ DİNÇER

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. MAZLUM ÇELİK

GAZİANTEP – 2019



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
YÜKSEK LİSANS KABUL VE ONAY FORMU**

İşletme Anabilim Dalı **İşletme** Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi **İnanç DİNÇER** tarafından hazırlanan “**Geleneksel Bankacılık İle Mobil Bankacılık Verimliliğinin Kıyaslanması**” başlıklı tez, **03/07/2019** tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

Görevi

Unvanı, Adı ve Soyadı

İmzası:

Kurumu/Üniversitesi

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Mazlum ÇELİK

Jüri Başkanı

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Jüri Üyesi

Prof. Dr. İbrahim Sani MERT

Antalya Bilim Üniversitesi

Jüri Üyesi

Doç. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.

**Prof. Dr. Mazlum ÇELİK
Enstitü Müdürü**

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum ‘‘Geleneksel Bankacılık ile Mobil Bankacılık Verimliliđinin Kıyaslanması’’ başlıklı çalışmanın tarafımca, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı dūřecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gōsterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 03/07/2019

İnanç DİNÇER

ÖNSÖZ

Bankacılık sisteminin teknoloji ile tanışması ve dijital kanallar ile bütünleşmesiyle birlikte yatırımlar tamamen bu kanallara yapılmaya başlanmıştır. Bankalar da maliyetlerini düşürmesi ve daha hızlı müşteriye ulaşarak pazarlama faaliyetlerini daha kolay yürütebilmesi adına dijital kanalları geleneksel bankacılığın en önemli araçlarından şubelerin üzerinde görmeye başlamıştır. Çalışmada şubesiz bankacılığın da mümkün olabileceğini gösteren mobil bankacılığın performansı yıllara göre incelenmiştir. Bankaların küreselleşen Dünyada ayakta kalması ve rekabete daha güçlü katılması için mobil bankacılığı nasıl kullanması gerektiğine dair bilgiler verilmiştir. Yüksek Lisans eğitimimi tamamlarken, tüm eğitim ve çalışma hayatımda desteklerini benden esirgemeyen ve bunun için sonsuz gayrette bulunan aileme, her zaman yanımda olan kıymetli eşim Nazlıcan Bayraktar Dinçer'e ve değerli danışman hocam Prof. Dr. Mazlum Çelik hocama teşekkür ederim.

Gaziantep, 2019

İnanç DİNÇER

ÖZET

Bankacılık, son yıllarda artan teknolojik gelişmelere en duyarlı sektörlerden biridir. Özellikle Türkiye’de internet kullanıcı sayısındaki artış ile birlikte dijital kanallara olan talep ve yatırımlar artmıştır. Bu yatırımlarla birlikte klasik bankacılığın yerini dijital kanallar almaya başlamıştır. Zaman geçtikçe şube sayılarının azalması, insan gücüne olan ihtiyaçtaki düşüş ve artan talepler ile birlikte sektörün tamamen dijitalleşmesi günümüzde ciddi bir şekilde tartışılmaya başlanmıştır.

Bu çalışmada, dijital alanların en çok tercih edilen kanalı mobil bankacılık yıllara göre incelenmiştir. 2011-2018 yılları arasında mobil bankacılığın verimliliği müşteri adedi, finansal ve finansal olmayan işlemlere göre veri zarflama analizi ile belirlenmiştir. Mobil bankacılık kullanımındaki artışın ekonomik durgunluk dönemlerindeki etkisi ortaya çıkarılmıştır.

Çalışmanın sonucunda mevduat bankaları 2011 ile 2018 yılları arasında sadece 2013 yılında verimli bir şekilde faaliyetlerini devam ettirirken, verimliliğin en düşük olarak belirlendiği yıl 2012 olmuştur. Mobil bankacılık kanalı ise 2011, 2017 ve 2018 yıllarında verimlilik şartlarını sağlarken, 2013 yılı verimliliğin en düşük olduğu yıl olarak dikkat çekmiştir.

Anahtar Kelimeler: mobil bankacılık, verimlilik, internet, veri zarflama analizi, müşteri

ABSTRACT

Banking is one of the most sensitive sectors in recent years. In particular, the demand for digital channels along with the increase in the number of internet users in Turkey and have increased. With these investments, classical banking has started to be replaced by digital channels. With the decrease in the number of branches, the decrease in the need for manpower and the increasing demands, the digitalization of the sector has begun to be debated.

In this study, the most preferred channel of digital fields was examined according to mobile banking years. The productivity of mobile banking between the years of 2007-2018 was determined by data envelopment analysis according to the number of customers, financial and non-financial transactions. The impact of the increase in the use of mobile banking on the economic recession was revealed.

As a result of the study, while the deposit banks only continued to operate productivity in 2013 between 2011 and 2018, the year 2012 was the lowest. On the other hand, while the mobile banking way provided the conditions of productivity in 2011, 2017 and 2018, 2013 was the year when the productivity was the lowest draw attention.

Keywords: mobile banking, productivity, internet, data envelopment analysis, customer

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
TABLO LİSTESİ.....	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR.....	x

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ.....	1
1.1.Problem Durumu	2
1.1.1. Problem Cümlesi	2
1.1.2. Alt Problemler	2
1.2. Araştırmanın Amacı	3
1.3. Araştırmanın Önemi	3
1.4. Araştırmanın Varsayımları	3
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	3

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	4
2.1. Bankacılık.....	4
2.1.1.Bankacılık Kavramı ve Tanımı	4
2.1.2. Bankacılık Faaliyet Alanları.....	5

2.1.3. Bankacılık Tarihi.....	7
2.1.3.1. Dünyada Bankacılığın Tarihsel Gelişimi	7
2.1.3.2. Türkiye’de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi.....	10
2.1.4. Banka Türleri.....	14
2.1.4.1. Mevduat Bankaları	14
2.1.4.2. Katılım Bankaları	18
2.1.4.3. Yatırım Bankaları	20
2.1.4.4. Kalkınma Bankaları.....	21
2.2. Geleneksel Bankacılık.....	22
2.3. Elektronik Bankacılık.....	24
2.3.1. Telefon Bankacılığı	28
2.3.2. ATM (Automated Teller Machine).....	29
2.3.3. İnternet Bankacılığı	31
2.3.4. Mobil Bankacılık.....	35
2.3.4.1. Mobil Bankacılık Hizmetinin Gelişimi	37
2.3.4.2. Dünyada Mobil Bankacılık Kullanımı	37
2.3.4.3. Türkiye’de Mobil Bankacılık Kullanımı.....	40
2.3.4.4. Mobil Bankacılık Güvenilirliği	44
2.3.4.5. Mobil Bankacılık Kanalıyla Yapılan İşlemler	45
2.3.4.5.1. Finansal Olmayan İşlemler.....	46
2.3.4.5.2. Finansal İşlemler	48
2.3.4.6. Mobil Bankacılığın Faydaları.....	50
2.4. Bankacılık Sisteminde Performans ve Verimlilik Kriterleri.....	51

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM..... 54

3.1. Verimlilik Ölçme Yöntemleri 54

3.2. Veri Zarflama Analizi	55
3.2.1. Veri Zarflama Analizinin Kapsamı	56
3.2.2. Veri Zarflama Analizinin Avantajları	58
3.2.3. Veri Zarflama Analizinin Dezavantajları	59

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA	60
4.1. 2011 – 2018 Yılları Arasında Mevduat Bankaları Verimliliği	60
4.2. 2011 – 2018 Yılları Arasında Mobil Bankacılık Verimliliği	63

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER	66
5.1. Sonuçlar	66
5.2. Öneriler	67
KAYNAKÇA	69

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. 20. Yy. Öncesi Kurulmuş Merkez Bankaları	9
Tablo 2. Dünyada Bankacılığın Tarihsel Gelişimi	10
Tablo 3. Türkiye’de Cumhuriyet Sonrası Kurulan Önemli Bankalar	12
Tablo 4. Cumhuriyet Sonrası Dönem Bankacılık Evreleri.....	14
Tablo 5. Türkiye’deki Mevduat Bankaları	16
Tablo 6. Mevduat ve Katılım Bankacılık Sistemleri Arasındaki Farklar	18
Tablo 7. Türkiye’deki Katılım Bankaları	20
Tablo 8. Türkiye’deki Yatırım Bankaları	21
Tablo 9. Türkiye’deki Kalkınma Bankaları.....	22
Tablo 10. Literatürde Elektronik Bankacılık	25
Tablo 11. Başlıca Elektronik Bankacılık Hizmetleri.....	27
Tablo 12. Türkiye’de Çağrı Merkezi İstatistikleri.....	29
Tablo 13. Ülkelere Göre İnternet Kullanıcı Sayıları	33
Tablo 14. Türkiye’de İnternet Bankacılığı Kullanıcı İstatistikleri	34
Tablo 15. Literatürde Mobil Bankacılık	36
Tablo 16. 2018 Yılında Dünyadaki Mobil Bankacılık Kullanım Oranları.....	40
Tablo 17. Türkiye’de Mobil Bankacılık Kullanıcı İstatistikleri	41
Tablo 18. Türkiye’de Mobil Bankacılık ve İnternet Bankacılığı Kullanıcı İstatistikleri	43
Tablo 19. Finansal Olmayan İşlem Adetleri.....	47
Tablo 20. Finansal İşlem Adetleri	49
Tablo 21. Mevduat Bankalarının Faaliyet Giderleri (2011-2018).....	60
Tablo 22. Mevduat Bankalarındaki Mevduat ve Kredi Hacimleri (2011-2018).....	61

Tablo 23. Mevduat Bankalarının Verimliliği (2011-2018)	62
Tablo 24. Mobil Bankacılık Verimliliği (2011-2018)	64

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 1. Mevduat Bankaları Şube Sayıları	17
Şekil 2. Mevduat Bankaları Çalışan Sayıları	17
Şekil 3. Türkiye’de Yıllara Göre ATM Sayıları	30
Şekil 4. Dünyadaki İnternet Kullanıcı Sayısı.....	32
Şekil 5. Grafikselsel Olarak Veri Zarflama Analizi	56

KISALTMALAR

A.Ş.	:	Anonim Şirketi
AB	:	Avrupa Birliği
ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
ATM	:	Automated Teller Machines
BDDK	:	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
EFT	:	Elektronik Fon Transferi
FED	:	Federal Reserve System
GOE	:	Gelişmekte Olan Ekonomiler
IMF	:	Uluslararası Para Fonu
KVB	:	Karar Verici Birim
Md.	:	Madde
POS	:	Point of Sales
SMS	:	Short Message Service
SWIFT	:	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
TBB	:	Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	:	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
TL	:	Türk Lirası
TV	:	Televizyon
USD	:	Amerikan Doları
v.b.	:	Ve Benzeri
vd.	:	Ve diğerleri
VZA	:	Veri Zarflama Analizi
yy.	:	Yüzyıl

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Finans sektörünün en önemli faaliyet kanalı olan bankalar, sektörün tamamına yıllardır nakit akışı ve finansal destek sağlayarak kâr elde etmektedir. İlk bankalardan günümüze kadar gelişip gelerek modern bir altyapı ile hizmetlerine devam eden bankalar, ülkelerin gelişmesinde ve geleceklerinin belirlenmesinde önemli rol üstlenmektedir. Çok fazla sayıda işlem hacminin olması, talebin ciddi bir şekilde artması ve değişen müşteri kitlesine ayak uydurma zorunluluğu sebebiyle müşterilerin işlerini kolaylaştırmak ve daha hızlı çözümler üretmek zorundadırlar. Sınır ötesi bankacılığa geçiş ve mesafelerin ortadan kalkmasıyla birlikte operasyonel olarak işlem maliyetlerinin azalması, şubeye gitmeden her türlü işlemin yapılmaya başlanması sektördeki yatırımların yönünün keskin bir şekilde değişmesine yol açmıştır.

Teknolojideki gelişmeler hizmet kalitesinin artmasına neden olmuş, müşteri beklentilerini de aynı oranda yükseltmiştir. Beklentilere paralel olarak teknolojiye yatırım yapma gereksinimi duyulmuştur. Sektörel rekabetin yüksek boyutlara ulaşması, pazar payını artırma iştahı ve yüksek kâr elde etme amacı müşterilere “daha az maliyetle, daha iyi hizmet” sunma anlayışının gelişmesine katkıda bulunmuştur. İnternetin hayatımıza girmesi ve yaygın olarak kullanılmaya başlanması ile birlikte bu anlayış yerini “en iyi hizmeti, en kısa sürede, en güvenilir şekilde ve en az maliyetle” sunma anlayışına bırakmıştır. Maliyetin öneminin her geçen gün artması bankacılık faaliyetlerinin internet ortamına açılmasına neden olmuştur. Akıllı telefon kullanımındaki artış ile birlikte bankacılık işlemleri artık internete bağlanabilen tüm cep telefonları ve tabletlerle yapılmaya başlanarak yer ve zaman kısıdını ortadan kaldırmıştır. Birçok bankacılık işlemini şubeye gitmeden, internet üzerinden hızlı ve güvenilir bir şekilde gerçekleştiren müşteriler şubesiz bankacılığın mümkün olabileceğini ortaya çıkarmıştır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışmanın amacı, varsayımları ve önemi anlatılmıştır. İkinci bölümde bankacılık kavramı açıklanmış, bankacılığın tarihi, türleri ve hizmetleri üzerinde durularak çalışmanın ana inceleme konusu mobil bankacılık hizmetleri çeşitli istatistiklerle birlikte incelenmiştir. Aynı zamanda bankacılık sisteminde performans ve verimliliğin hangi kriterlere göre belirlendiği araştırılmıştır. Üçüncü bölümde çalışmada uygulanacak analiz türü olan “Veri Zarflama Analizi” detaylı bir şekilde

değerlendirilmiş, yöntemin avantajları ve dezavantajları üzerinde durulmuştur. Dördüncü bölümde Veri Zarflama Analizi'nden yararlanarak 2011 ile 2018 yılları arasında mevduat bankaları ve mobil bankacılık verimliliği analiz edilerek yorumlanmıştır. Beşinci ve son bölümde ise sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

1.1.Problem Durumu

Türkiye'de 2011 ile 2018 yılları arasında mevduat bankalarının verimli olduğu yıllarda mobil bankacılığın verimliliğinin söz konusu olup olmadığı öğrenilmeye çalışılmaktadır. Mobil bankacılık kullanımının mevduat bankalarının verimliliği ile ilişkisi belirlenerek kullanıcı sayısının ya da mobil bankacılık kanalından gerçekleştirilen işlem adetlerinin verimliliğe katkısı olup olmadığı araştırılacaktır.

1.1.1. Problem Cümlesi

Bu çalışmanın problem cümlesi “ Klasik şube bankacılığı ile mobil bankacılık arasında verimlilik açısından fark var mıdır?” olarak belirlenmiştir. Belirlenen problem paralelinde alt problemler oluşturulmuştur.

1.1.2. Alt Problemler

Alt problem 1: Mobil bankacılık ile klasik bankacılık arasında işlem adedi açısından farklılık bulunmakta mıdır?

Alt problem 2: Finansal olmayan işlemler mobil bankacılık verimliliğini etkilemiş midir?

Alt problem 3: Finansal işlemler mobil bankacılık verimliliğini etkilemiş midir?

Alt problem 4: Mevduat hacmi ve kredi hacmi mevduat bankacılığı verimliliğini etkilemiş midir?

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; Türkiye’deki mobil bankacılık ile klasik bankacılığın, dönemsel olarak istatistikî veriler yardımıyla verimliliklerinin tespiti ve karşılaştırmasının yapılmasıdır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Özellikle 2011 yılından sonra ülkemizde mobil bankacılık uygulamalarına erişim ve talep artmaya başlamıştır. Çalışmada bu durumun ülkemiz açısından ne kadar önemli olduğu Veri Zarflama Analizi kullanılarak, istatistikî bilgiler ışığında araştırılmıştır. Ulaşılan sonuçlar paralelinde, bankaların müşterilerine etkin ve verimli hizmet sunmasında performans ölçüm değerlendirilmesinin yapılması gerekliliğinin özellikle belirtilmesi araştırmanın referans ve yönlendirici olması açısından önemlidir. Bu performans ölçümleri ile birlikte bankaların üst yönetimleri mevcut finansal durumlarını, güçlü ve zayıf yönlerini, uzmanlaşmaya başladığı hizmetleri belirleyerek, fazla kullanılan ürünler ve yetersiz kaldığı ürünler hakkında bilgi elde ederek, aynı ölçümlerin diğer bankalar için de kullanılabilir sonuçlar ortaya koymasına destek olacağı için araştırmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırma kapsamında kullanılan bilgilerin doğru olduğu, verileri toplanan Türkiye’deki bankaların verimlilik kriterlerinin birbirleriyle benzediği varsayılarak analiz yapılmıştır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada kullanılan bilgiler yalnızca Türkiye’de aktif olarak faaliyet gösteren bankalar ile sınırlıdır. Kullanılan istatistikî bilgilerin 2011 ile 2018 yılları arasını kapsamı diğer bir kısıtlılıktır. Analiz yapılırken Türkiye’deki tüm bankaların bilgilerinin değil de en kârlı ve uygulanabilir türde bulunan mevduat bankalarının bilgilerinin kullanılması da kısıt olarak değerlendirilmektedir. Banka sayısının fazlalığı ve verilerin kısıtlı olması ile birlikte, mevduat bankalarının verimliliği analiz edilirken girdi ve çıktıların literatürde en sık kullanılan değişkenlerden seçilmesi, bu girdi ve çıktıların kârlılık ve nakit akımı gibi çok fazla değişkene bağlı verilerle ölçülememesi de kısıtlılıktır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Bankacılık

En önemli amacı kâr elde etmek olan bankacılık, finans sektörünün temelini oluşturmaktadır. Halka arz edilme yoluyla sermaye birliği oluşturularak kurulurlar. Bankalar açısından katma değer yaratarak müşteri memnuniyeti sağlamak ve hızlı çözüm üretme mekanizmasına sahip olmak endüstriyel açıdan çok önemlidir. Bu önemli faktörler de yetkin personeller ve yatırımlarla sağlanmaktadır.

Kavramsal çerçeve bölümünde ilk olarak bankacılık kavramı ile alakalı bilgiler verilecek olup, bankacılık tarihi ve türlerine değinilecektir.

2.1.1. Bankacılık Kavramı ve Tanımı

Banka kelimesi İtalyanca “banco” kelimesinden türetilerek kullanılmakla birlikte, günümüzde dünya dillerinin tamamına yakınında banka olarak yerini almıştır. Banco sözcüğü İtalyancada tezgâh, masa, sıra anlamlarına gelmekte ve yaygın olarak kullanılmaktadır.

İlk bankerler olarak bilinen Lombardiyalı Yahudiler, bankacılık faaliyetlerini pazarların belirli bölümlerine yerleştirdikleri masaların üzerinde yaparak işlemlere başlamışlardır. Bu bankerler arasından batarak iflas eden, kayıp yaşayan ve görevini yerine getirmeyen olursa halk ceza olarak masalarını (banco) kırmıştır.

Türk Dil Kurumu'na göre banka; “ faizle para alıp veren, kredi, iskonto, kambiyo işlemleri yapan, kasalarında para, değerli belge, eşya saklayan ve ticaret, sanayi, ekonomi alanlarında çeşitli etkinliklerde bulunan kuruluş” olarak tanımlanmıştır.

Literatürde birçok tanımı bulunan bankacılık kavramı ile ilgili olarak yapılan bazı tanımlamalar aşağıda yer almaktadır.

Banka tanımı en basite indirgenmiş hâliyle; “ sermayeyi az faizle toplayan ve daha çok faizle işleten işletmeler, paranın varlığından dolayı kredi veren işletmeler veya para üzerine ticaret yapan işletmeler” şeklinde tanımlanmaktadır (Yücesoy, 1977: 15).

5411 sayılı Bankacılık Kanunu’na göre; “Banka, mevduat toplamak ve kredi kullandırmak esas olmak üzere Bankalar Kanunumuza uygun olarak Türkiye’de kurulan kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bankaların Türkiye’deki şubelerini ifade etmektedir.” (Bankacılık Kanunu, 2005: Md. 3).

Bankalar, gerçek ve tüzel kişilerin sahip olduğu ve belirli bir zaman diliminde kullanmadıkları paraları toplu hâlde kredi ve yatırım kanallarıyla değerlendiren organizasyonlardır (Öçal, 1990: 11).

Bankalar, gerçek ve tüzel kişilerin birikimlerini belirli kanunlar çerçevesinde toplayarak gelir sağlayacak faaliyetlere kredi yoluyla yönlendiren, ödeme ve transferlere aracılık yapan, para nakli, senet tahsili gibi çeşitli hizmetlerde bulunan işletmelerdir. (Benligiray ve Banar, 2006: 3)

Genel olarak yapılan tanımlamalara bakıldığında, kanunlar çerçevesinde faaliyet sınırları belirlenmiş olan, gerçek ve tüzel tüm kişilerin tasarruflarını çok yönlü olarak değerlendirerek işlemlere aracılık eden, gelir ve kâr elde etme amacıyla kurulmuş işletmeler tanımı ortaya çıkmaktadır.

2.1.2. Bankacılık Faaliyet Alanları

Finansal piyasalara ve sermayeye yön veren bankaların faaliyet alanlarında sürekli bir genişleme meydana gelmektedir. Bu genişleme ile birlikte ülkeler faaliyet düzenlemelerini kesin kurallar dâhilinde belirleyerek yeni düzenlemelerin önünü açmaktadır. Türkiye’deki bankalar 19 Ekim 2005 tarihinde kabul edilen 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’na göre aşağıda bilgileri yer alan faaliyetlerde bulunabilirler:

- Mevduat kabulü,
- Katılım fonu kabulü,
- Nakdî, gayri nakdi her cins ve surette kredi verme işlemleri,

- Nakdî ve kaydî ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dâhil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri,
- Çek ve diğer kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri,
- Saklama hizmetleri,
- Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri,
- Efektif dâhil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri,
- Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövizde dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemleri,
- Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri,
- Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlülüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işleri,
- Yatırım danışmanlığı işlemleri,
- Portföy işletmeciliği ve yönetimi,
- Hazine Müsteşarlığı ve/veya Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezdinde oluşturulan bir sözleşme kapsamında üstlenilen yükümlülükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı,
- Faktöring ve forfaiting işlemleri,
- Bankalar arası piyasada para alım satımı işlemlerine aracılık,
- Finansal kiralama işlemleri,
- Sigorta acenteliği ve bireysel emeklilik aracılık hizmetleri ve kurulca belirlenecek diğer faaliyetleri gerçekleştirebilmektedirler (Bankacılık Kanunu, 2005: Md. 3).

2.1.3. Bankacılık Tarihi

Bankacılık işlemlerinin başlama noktası paranın icadından çok öncesine dayanmaktadır. İnsanlar mallarını tehlikelerden korumak istedikleri için çeşitli arayışlar içerisine girmişlerdir.

Zaman geçtikçe bireyler arası alışverişin yaygınlaşması ve ticaretin artması ile beraber takas sisteminin ortaya çıkması paranın icadına yol açmıştır. Paranın icadı ile birlikte değerli madenlerin alım satımına başlanması, bu madenlerin muhafaza edilmesi gibi faktörler de bankacılığın doğuşunu hızlandırarak günümüze kadar gelişerek gelmesini sağlamıştır.

Bankacılık işlemlerinin çok eskilere dayanması sebebiyle günümüze kadar ciddi bir gelişim ve değişim göstermiştir. Bu gelişim ve değişimlerle birlikte oldukça fazla sayıda bilgi birikmiştir. Bu çalışmanın kapsamı ve konusu gereği bankacılık tarihinin ilkleri ve yön değiştiren gelişmeleri bu bölümde yer alacaktır.

2.1.3.1. Dünyada Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

İnsanlar tasarruflarının çalınma ve kaybolma riskine karşı koruma ihtiyacı duymuşlardır. İlk çağlardan beri inançları gereği malvarlıklarının bir bölümünü tanrıya bağışlamışlardır. Bu bağışlar da tapınaklarda din adamları tarafından muhafaza edilmiştir. Din adamları da güvenilir ve saygın olmaları sebebiyle bağış işlemlerine aracılık etmişlerdir. İhtiyaç sahiplerine bu malları karşılıksız olarak ödünç yoluyla vermişlerdir (Tarlan, 1986: 7). Daha sonra belirledikleri bir faiz karşılığında bu bağışlar borç olarak verilmeye başlanmıştır. Faiz kazançlarının ciddi boyutlara ulaşması ile birlikte din adamlarının yerine mal varlığı yüksek kişiler bankacılık faaliyetleri ile ilgilenmeye başlamıştır. Bu sebeple tarihin ilk bankacılarının din adamları, ilk bankalarının da tapınaklar olduğunu söyleyebiliriz.

Hammurabi kanunları tarihte bilinen en eski ve en iyi korunmuş kanunlardır. Hammurabi, kanunları yazdırarak ilham verenin güneş tanrısı Şamaş olduğunu söylemiştir. M.Ö. 2000’li yıllarda ortaya çıkan bu kanunlar, tapınaklardaki borç alışverişini, tahsilât ve ödeme yöntemlerini, faiz oranlarının belirlenmesi ile ipotek ve kefalet ilişkilerinin düzenlenmesini sağlama amacıyla düzenlenmiştir (Aksüt ve Bakkal, 2011: 8).

Antik Yunan'da 'Bank of Delas' adıyla kurulan banka, Yunan tarihinin en önemli ve en meşhur bankacılık kurumu olarak anılmaktadır. 13 Yunan şehir devletinin Delas Tapınağı'ndan yüksek tutarda borç alması ve tapınağa geri ödemenin yapılamaması sebebiyle dünya tarihinin ilk yüksek tutarlı iflası yaşamıştır (Gazete Bilkent, 2019).

Roma döneminde bankacılık ticaretteki gelişmeler ile doğru orantılı olarak büyüme göstermiştir. Faizlerdeki aşırı yükselme ile birlikte Vatikan Kilisesi tarafından faiz yasağı getirilmiştir. Bu yasakla birlikte bankacılık gerileme dönemine girerek uzun yıllar boyunca etkisiz kalmıştır. Sonrasında ise "bancheri" adı verilen şahıslar pazarlarda "banco" adı verilen masalar üzerinde bankacılık işlemlerini yapmaya başlamışlardır (Eyüpgiller, 1985: 8).

Modern anlamda ilk banka 1609 yılında Hollanda'da kurulan Amsterdam Bankası'dır. Ardından 1637 yılında İtalya'da Venedik Bankası kurulmuş ve çek kullanımı yaygınlaşmaya başlamıştır. 1694 yılında İngiltere'de ise merkez bankası politikalarını yönetecek şekilde kurulan hem de kredi veren İngiltere Bankası kurulmuştur. 1640 yılında İngiltere'de mevcut kral, tüccarların Londra Kulesi'nde saklanan altın külçelerine el koymuştur. Bu olay tüccarların krala ve yönetime olan güvenini zedelemiştir. Tüccarlar daha sonra altınlarını isimleri 'goldsmith' olan tüccarlara vermeye başlamışlardır. Bunun karşılığında şahadetname adı verilen dökümanları almaya başlamışlardır. Bir süre sonra goldsmithler kasalarındaki altınların kullanılmadığını görmüş ve kendilerinden borç isteyenlere 'goldsmithnots' adında senet şeklinde kâğıtlar vermeye başlamışlardır. Bu senetlerin zaman içinde piyasadaki dolaşıma katılması ve alışverişlerde kullanılmaya başlaması banknotun oluşmasını sağlamıştır (Yetiz, 2016: 109).

Tablo 1'de görüleceği üzere ilk merkez bankası 1668 yılında İsveç'te Sverige Riksbank adıyla kurulmuştur. Daha sonra merkez bankası akımı İngiltere Bankası ile devam etmiştir. 1900'lü yıllara gelmeden önce ise son merkez bankası 1893 yılında İtalya'da kurulan Banca D'Italia olarak kayıtlanmıştır.

Tablo 1. 20. Yy. Öncesi Kurulmuş Merkez Bankaları

Banka	Kuruluş Yılı	Merkez Bankası Kuruluş Yılı
Sverige Riksbank	1668	1890
Bank of England	1694	1870
Banque de France	1800	1880
Bank of Finland	1811	1890
Nederlandsche Bank	1814	1870
Austrian National Bank	1816	1870
Norges Bank	1816	1890
Danmarks Nationalbank	1818	1880
Banco de Portugal	1846	1870
Belgian National Bank	1850	1850
Banco de Espana	1874	1910
Reichsbank	1876	1880
Bank of Japan	1882	1880
Banca D'Italia	1893	1880

Kaynak: Capie vd., 2012: 6.

19. yy. den sonra bankaların ciddi bir şekilde önemleri artmaya başlamıştır. Çünkü mevduat toplamaya, senet iskonto etmeye, kendi kaynaklarıyla kredi kullandırmaya başlamışlardı. 2. Dünya Savaşı'nda ağır hasar alan bölgelerin yeniden imarlaşması için finansman sağlamak amacıyla kalkınma ve yatırım bankaları insanların hizmetine sunulmuştur.

1980'lerin başından itibaren de bankacılık bilgisayar ile tanışmıştır. 90'lı yıllarda internetin hayata girmesiyle birlikte internet bankacılığı ve diğer elektronik kanalların kullanımı hızla yayılmaya başlamıştır. Milenyum sonrası ise yeni teknolojilerle birlikte şubelerin önemi azalmaya başlamış, bazı ülkelerde tamamen insansız şubeler oluşturularak tüm işlemlerin bu kanallardan yapılmasına başlanmıştır.

Tablo 2. Dünyada Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Tarihte İlk Banka	İlk Bankacılık Yasaları	Bankacılığın Gelişmesi ve Denetlenmesi	Milad	İlk Modern Banka	Çek ve Bankot Kullanımı	Goldsmithlerve Sertifika	İlk Merkez Bankası	Modern Bankacılığın Başlaması
3500	2000	1000	0	1609	1637	1640	1694	1907
MÖ.3500	Sümer ve Babil’de mabetlerde rahiplerin borç verdiğiine dair bankacılık belgeleri bulunmuştur.							
MÖ. 2000	Eshunanca Krallığı ilk bankacılık yasalarını düzenlemiş, faiz oranını %20 olarak hükme bağlamıştır. Hammurabi yasanın, kredi verme, mevduat toplama, komisyon işlemlerini hükme bağlamış, kredi senetleri killer üzerine 2 nüsha halinde yazılmıştır.							
MÖ. 1000	İlk ve Orta Çağ’da Yunanlılar, Romalılar ve Mısırlılar bankacılığı geliştirmiş, eski Mısır’da faiz sınırlanırken eski Yunan’da bankacılık denetimlerine başlanmıştır.							
1609	İlk modern banka ‘Amsterdam Bankası’ kurulmuştur.							
1637	Venedik Bankası kurulmuş çek ve bankot kullanımı başlamıştır.							
1640	İngiltere Kralı tarafından tüccarların altına el konulmasıyla birlikte, altınlar ‘goldsmith’ denilen tüccarlara sertifika karşılığı verilmeye başlanmıştır.							
1694	İngiltere Merkez Bankası (İlk Merkez Bankası) kurulmuştur.							
1907	Sistem, Federal Reserve Bank (ABD Merkez Bankası) ile olgunluğa ulaşmış ve modern banka sistemini oluşturmuştur.							

Kaynak: Yetiz, 2016: 109

2.1.3.2. Türkiye’de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Batı ülkelerinde ticaretin hızla gelişmesi ve sanayi devrimini yaşanması bankacılık açısından olumlu değerlendirilmekteydi. Ancak bu değişimlerin yaşandığı sırada Osmanlı Devleti ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi anlamda gerileme dönemine girmiştir. Bankacılığın yükselişte olduğu dönemlerde Osmanlı Devleti’nin başka problemlerle uğraşması 19. yy başlarına kadar sektörel gelişimi engellemiştir.

Osmanlı Devleti’nde bütçe açıkları, büyük ölçüde vergi toplayarak kapatılırdı. Açığın büyüdüğü ve kapanmadığı durumlarda mültezimler devreye girerek devletin ulaşamadığı belirli bölgelerde vergi tahsilâtı yetkisini üzerlerine alırlardı. Tahsilat yapılan tutar devlete ödenirken fazlası mültezimlere kalırdı. Fakat 1800’lü yılların başından itibaren toplanan tüm vergiler bütçe açığının kapatılmasına yetmemeye başlamıştı. Gelir yaratacak ve açığı kapatmaya yetecek yeni arayışlara giren devlet, Galata’da yaşayan Avrupalı bankerlerden gelir yaratmaya başlamıştı. Ticaretin gelişmesiyle birlikte daha da büyümeye başlayan bu açıklar banka ihtiyacını ortaya çıkarmıştır.

Osmanlı'da ilk banka Alleon ve Baltazzi adlı Galata bankerlerinin kurduğu, 1847 yılında bankacılık faaliyetlerine başlayan “Banque de Constantinople”dir. İstanbul Bankası olarak da bilinen bu banka genel olarak döviz alım satım işlemlerinde faaliyette bulunmuş, 5 yıl sonra 1952 yılında kapanmıştır. Cumhuriyet dönemine kadar da yabancı sermayeli bankalar faaliyet göstermeye devam etmiştir.

Osmanlı Devleti'nin resmi bankası 4 Şubat 1863'te imzalanan sözleşme ile Bank-ı Osman-ı Şahane adı altında kurulan Osmanlı Bankası'dır. Para basma yetkisinin de verildiği bu banka, 80'i aşkın şubesiyle yaklaşık 12 ülkede faaliyette bulunmuştur. 10 Mart 1924 tarihinde yetkiler Türkiye Cumhuriyeti'ne devrolmuş ve 2001 yılında Garanti Bankası tarafından bizzat satın alınmıştır (Osmanlı Bankası Müzesi, 2019).

Osmanlı Devleti döneminde kurulmuş ve cumhuriyetten sonra da bankacılık uygulamalarına devam eden Ziraat Bankası'nın temeli, çiftçiler tarafından oluşturulan “Memleket Sandıkları”na dayanmaktadır. 1888 yılında kurulan Ziraat Bankası'nın sermayesi 10 milyon liradır. Kefalet karşılığı kredi, tevdiat kabulü, tarımla ilgili işlemler ve aracılık faaliyetlerinin yapılması amacıyla kurulmuştur (Uluatan, 1957: 147).

Cumhuriyetin 1923 yılında kurulmasıyla birlikte ekonomi çok yönlü faaliyetlere henüz açılmamıştı. 22 adet yerel, 13 adet de yabancı sermayeli olmak üzere toplam 35 adet bankanın faaliyeti bulunmaktaydı. 1923 yılında yapılan Türkiye İktisat Kongresi'nde sanayinin temellerinin oluşturulması, tarımsal faaliyetlerin çoğaltılması ve bunlarla beraber ülkedeki refah düzeyinin yükseltilmesi amacıyla ulusal bankacılığın kuruluşunun elzem olduğu, toplumun tüm ileri gelenleri tarafından dile getirilmiştir. Bu kongre Türkiye'deki bankacılık açısından milat niteliğindedir.

Altyapı desteği verilmesi ve finansman sağlanması amacıyla 30 Haziran 1930 tarihli 1715 sayılı kanun ile T.C. Merkez Bankası kurulmuştur. Sermayesi 15 milyon lira olarak belirlenmiş ve anonim şirket statüsünde faaliyet göstermeye başlamıştır. Kuruluş kanununa göre Merkez Bankası'na aşağıda belirtilen yetkiler verilmiştir (TCMB, 2019):

- Temel politika aracı olan reeskont oranlarını belirlemek,
- Para piyasasını ve para dolaşımını düzenlemek,
- Hazine işlemlerini yerine getirmek,

- Türk parasının istikrarına yönelik önlemleri almak,
- Banknot basımı tek elden yürütmek,
- Devletin haznedarlığını üstlenmektir.

Özel yasalar çıkarılarak çok sayıda devlet bankası ve özel banka kurulmuştur. Özellikle 2. Dünya Savaşı'ndan sonra özel bankalar hızlıca gelişmeye başlamıştır. Bu sayede müşteri sayılarında yaşanan artış şube sayılarında da artışa neden olmuştur. 1958 yılında haksız rekabetin önlenmesi, piyasalarda güvenin sağlanması, bankalar arası ilişkilerin güçlendirilmesi, bankaların menfaatlerinin gözetilmesi amacıyla Türkiye Bankalar Birliği (TBB) kurulmuştur. Tablo 3'te cumhuriyet dönemi sonrası kurulmuş önemli bankalar ve kuruluş tarihleri yer almaktadır.

Tablo 3. Türkiye’de Cumhuriyet Sonrası Kurulan Önemli Bankalar

BANKA ADI	KURULUŞ TARİHİ
TÜRKİYE İŞ BANKASI	1924
SİNAİ VE MAADİN BANKASI	1925
EMLAK VE EYTAM BANKASI	1927
SÜMERBANK	1933
İLLER BANKASI	1933
ETİBANK	1935
DENİZBANK	1935
HALKBANK	1938
YAPI VE KREDİ BANKASI	1944
TÜRKİYE GARANTİ BANKASI	1946
AKBANK	1948
TÜRKİYE SİNAİ KALKINMA BANKASI	1950
PAMUKBANK	1955
T.C. TURİZM BANKASI	1960
ANADOLU BANKASI	1962
SİNAİ YATIRIM VE KREDİ BANKASI	1963
AMERİKAN TÜRK DIŞ TİCARET BANKASI	1964
DEVLET YATIRIM BANKASI	1964
ARAP-TÜRK BANKASI	1970
DEVLET SANAYİ VE İŞÇİ YATIRIM BANKASI	1975

Kaynak: Aksüt ve Bakkal, 2011: 12-13

1980 yılından itibaren Türkiye’de bankacılık serbest piyasa ekonomisinin işlevsel olarak kullanılmaya başlanması ile dışa açılmaya başlamıştır. 3 Temmuz 1980 yılında bankalara mevduat sertifikası çıkarma yetkisi tanınarak kredi ve mevduat faizlerinin serbest hâle getirilmesi kredi ve işle hacmini arttırmıştır. 1988 yılında Merkez Bankası tarafından döviz piyasaları açılmış ve kur hareketlerinin takibi sağlanarak bankaların döviz rezervlerinin daha verimli kullanılması amaçlanmıştır. Bu adımların kanunlaştırılması, ülkeye yabancı yatırımcının girişini sağlamış ve kredi değerliliğini arttırarak sektör ile birlikte ülkenin büyümesini hızlandırmıştır. (Arslan, 2014: 8)

1990 sonrasında ise şube sayılarında önlenemez bir artış ile birlikte Türk bankaları yurt dışında da şube açmaya başlamıştı. 1998 yılında enflasyondaki yükselme ile birlikte sektör daralmaya başlamıştır. Maliyetlerin ve faiz oranlarının yükselmesinin sonucunda likidite sağlamakta zorluk yaşayan sektör, Bankalar Kanunu’nun çıkarılmasının da gecikmesi sebebiyle halkın tepkisini çekerek güvensizliğe yol açmıştır (Gümüş. 2006: 27).

1999 yılında sektörün zarara uğramasından sonra ekonomideki yapısal problemlerin çözülmesi amacıyla hükümet ile Uluslararası Para Fonu (IMF) arasında “stand by” adı verilen borçlanma anlaşması imzalanmıştır. Enflasyonu düşürme şartı ile yapılan bu anlaşma ile fiyat istikrarı sağlanmış, faiz ve enflasyonda ciddi bir düşüş gerçekleştirilmiş, yabancı sermayenin ülkeye girmesinde ivme kazandırılmıştır. Ancak bu borçlanmanın olumlu özelliklerinin yanında ödemeler dengesinin bozulması, ithalat-ihracat arasındaki açığı arttırması gibi büyümeyi doğrudan ilgilendiren unsurlar üzerinde olumsuz etkide bulunmuştur (Babuşçu ve Hazar 2017: 28).

Tablo 4’te cumhuriyetin ilanından sonraki döneme ait bankacılık evreleri özet şekilde yer almaktadır.

Tablo 4. Cumhuriyet Sonrası Dönem Bankacılık Evreleri

TARİH ARALIĞI	DÖNEM
1923-1932	Milli bankacılığın geliştiği dönem
1933-1944	Devletçilik ve devlet bankalarının kuruluş dönemi
1945-1960	Özel bankaların gelişme dönemi
1961-1979	Planlı dönem
1980-1990	Bankacılıkta serbestleşme ve dışa açılma dönemi
1990 sonrası	Holding bankacılığı ve hazine finansörlüğü dönemi

Kaynak: Akgüç, 1987: 19

2.1.4. Banka Türleri

Birçok akademik araştırmada ve kaynakta bankacılık sistemine ait türlerin belirlenmesinde farklı ölçütler kullanılmıştır. Bu ölçütlerin sınıflandırmasında genellikle ülkelerin ekonomik ve hukuksal yapıları etkili olmuştur. Türkiye’de faaliyette bulunması planlanmış bankacılık türleri 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nun 3. ve 4. maddelerinde açıkça belirlenmiştir. Bunlar;

- Mevduat bankaları,
- Katılım bankaları,
- Kalkınma bankaları,
- Yatırım bankalarıdır.

2.1.4.1. Mevduat Bankaları

5411 Sayılı Bankacılık Kanunu’nda mevduat, “Yazılı ya da sözlü olarak veya herhangi bir şekilde halka duyurulmak suretiyle ivazlı veya bir ivaz karşılığında, istendiğinde ya da belli

bir vadede geri ödemek üzere kabul edilen para” olarak tanımlanmaktadır (Bankacılık Kanunu, 2005: Md. 3).

Finansal enstrümanlar arasında gerçek ve tüzel kişilerin tasarruflarının en aktif değerlendirildiği yer şüphesiz banka mevduatlarıdır. Bankaların da temel kaynağının mevduat olması mevduat bankalarını çok önemli konuma getirmiştir. Mevduat bankalarının temel görevi; piyasadan mevduat toplamak ve bu mevduatı kârlı bir şekilde krediye dönüştürüp gelir elde etmektir. Kısa, orta ve uzun vadelerdeki kredi ihtiyacını karşılayıp para politikasının verimli bir şekilde yürütülmesini sağlar.

Mevduat bankaları kaydi para yaratırken, müşterilere yüksek standartlarda hizmet sunarak kâr elde etmektedir. Mevduatın ödeme aracı olarak kullanılması için mevduat hesapları açılır ve bu hesaplara bağlı olacak şekilde çek verilmektedir. Bu çeklerin nakit kullanmadan tahsil edilmesinin sağlanması ile sisteme kaydi para girişi sağlanmış olur (Tolon, 2014: 12). Ticaret yapan kullanıcılar mevduat hesaplarına aktardıkları tutarlar karşılığında çek vasıtasıyla piyasa ödemelerini gerçekleştirirler. Nakit para taşımaktan ve nakit ödeme yapmaktan daha kolay olması sebebiyle kullanımı daha yaygındır. Mevduat hesabına nakit para yatırmadan bankalar aracılığıyla açılan krediler ile de ödeme sağlanabilmektedir. Ancak kaydi para esas olarak kısmi rezerv bankacılığı ile sağlanmaktadır. Bankalar piyasadan topladıkları mevduatların bir kısmını nakit olarak tutarken, diğer kısmını fon talebi bulunan kullanıcılara ulaştırarak kaydi para yaratırlar. Mevduat olarak tutulan paranın bir kısmı nakit olarak tutulurken diğer kısmı kredi ve yatırım şeklinde piyasaya sürülerek döngü yaratılır.

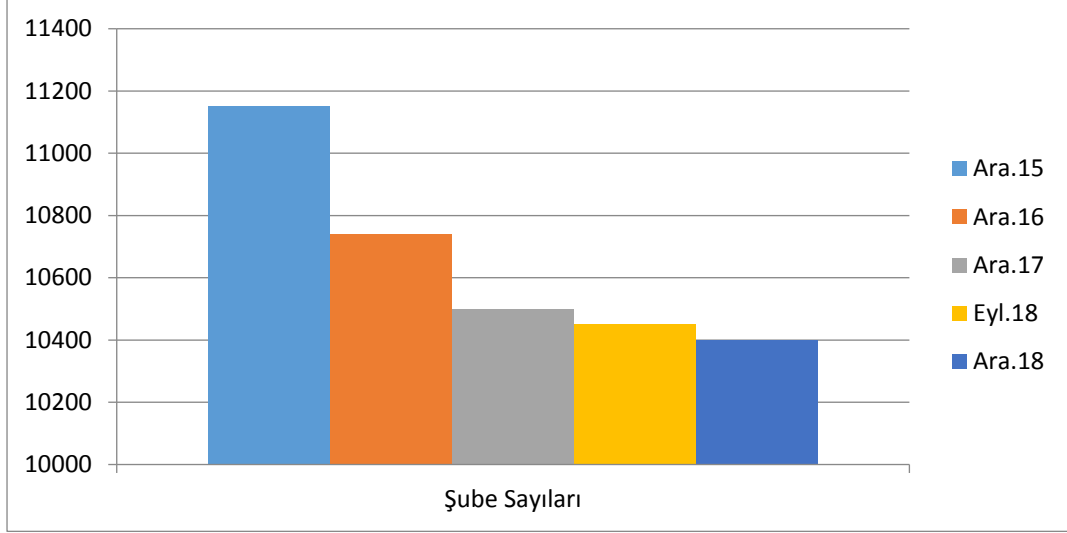
Türkiye’de güncel dönemde 34 adet mevduat bankası bulunmakta ve bankacılık sisteminin %60,3’ünü oluşturmaktadır (TBB, 2018). Türkiye’de kayıtlı mevduat bankaları Tablo 5’ te gösterilmiştir.

Tablo 5. Türkiye’deki Mevduat Bankaları

Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	Turkish Bank A.Ş.	Burgan Bank A.Ş.	Odea Bank A.Ş.
Türkiye Halk Bankası A.Ş.	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Citibank A.Ş.	QNB Finansbank A.Ş.
Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	Türkiye İş Bankası A.Ş.	Denizbank A.Ş.	Rabobank A.Ş.
Adabank A.Ş.	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Deutsche Bank A.Ş.	Turkland Bank A.Ş.
Akbank T.A.Ş.	Birleşik Fon Bankası A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
Anadolubank A.Ş.	Alternatifbank A.Ş.	ICBC Turkey Bank A.Ş.	Bank Mellat
Fibabanka A.Ş.	Arap Türk Bankası A.Ş.	ING Bank A.Ş.	Habib Bank Limited
Şekerbank T.A.Ş.	Bank of China Turkey A.Ş.	MUFG Bank Turkey A.Ş.	Intesa Sanpaolo S.p.A.
JPMorgan Chase Bank N.A.	Société Générale (SA)		

Kaynak: TBB, 2019

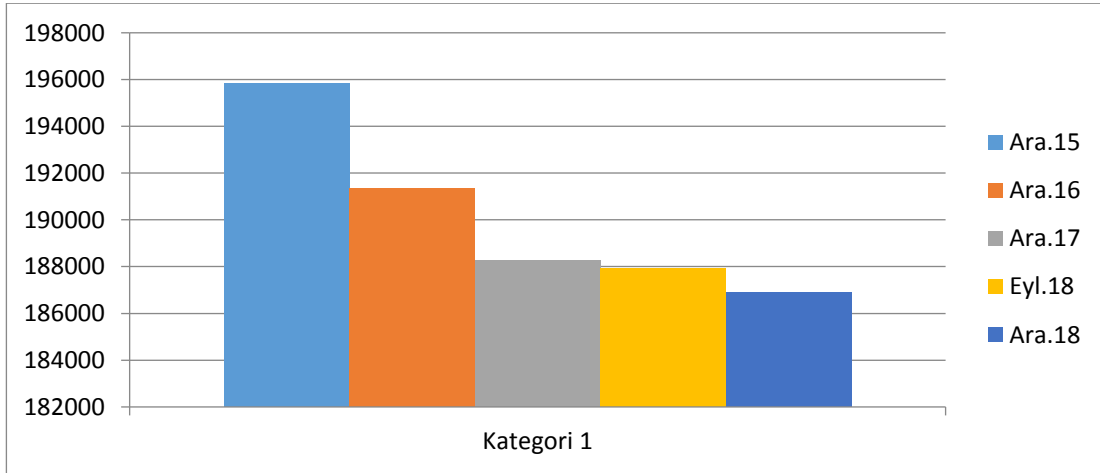
2018 yıl sonu itibariyle mevduat bankalarına ait şube sayısı 10.400 olmuştur. Şekil 1’de görüleceği üzere mevduat bankaları şube sayıları yıllar itibariyle düşüş eğilimindedir. 2015 yılında 11.151 adet şube faaliyet gösterirken, 2018 yılında bu sayı 10.400’e düşmüştür.



Şekil 1. Mevduat Bankaları Şube Sayıları

Kaynak: TBB, Bankacılık Sisteminde Banka, Çalışan ve Şube Sayıları, 2018

2018 yıl sonu itibariyle mevduat bankalarında çalışan personel sayısı 186.918 olarak belirlenmiştir. Şekil 2’de görüleceği üzere mevduat bankalarında çalışan sayıları da yıllar itibariyle düşüş eğilimindedir. 2015 yılında 195.838 adet personel istihdam edilirken, 2018 yılında bu sayı 186.918’e düşmüştür. Mevduat bankaları özelinde şube ve personel sayıları dikkate alındığında, bankaların zamanla elektronik kanallara ağırlık verdiği ve vereceği çıkarımı yapılabilir.



Şekil 2. Mevduat Bankaları Çalışan Sayıları

Kaynak: TBB, Bankacılık Sisteminde Banka, Çalışan ve Şube Sayıları, 2018

2.1.4.2. Katılım Bankaları

Bankacılık işlemlerini kendi usullerine göre yapan, temelinde faizin olmadığı, finans sektörüne farklı bir bakış açısı getiren bankalardır (Özulucan ve Deran, 2009: 8)

İslami bankacılık olarak da nitelendirilen katılım bankaları, inançları gereği faiz ürünleri kullanmak istemeyen müşterilerine faizsiz özel ürünlerle hizmet etmektedir. Bu sistemde faiz yerine “kâr payı” adı verilen kavram kullanılmaktadır. Bu sistemde tasarruf sahipleri tasarruflarını katılım hesapları aracılığı ile değerlendirmekle ve bu işlem sonrasında ortaya çıkan kâr payı banka ve müşteriler arasında daha önceden belirlenmiş oranlar dâhilinde paylaşılmaktadır. Bahsi geçen bu hesap türünün fon toplama yönünden maliyeti özel cari hesap türüne göre daha fazla olması sebebiyle kâr oranı katılım bankaları açısından daha düşük seviyelerde kalmaktadır (Bankacılık Kanunu, 2005: Md. 3).

Katılım bankaları ile mevduat bankaları arasındaki farklar detaylarıyla birlikte Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Mevduat ve Katılım Bankacılık Sistemleri Arasındaki Farklar

Karakter	Katılım Bankacılığı	Mevduat Bankacılığı
Rehber	Kur’an, ayet ve hadislerdir.	Dinsel ya da etik bir kaynağı bulunmamakla birlikte ekonomizme dayalı bireysel kâr güdüsüdür.
Finansman etiği	Varlığa dayalı finansman ve borç yükünü azaltmak üzere varlıkları verimli kullanmaktır.	İflaslara yol açan ve borç yükünü arttıran aşırı kredi kullanımı ve finansal kaynakların israfı olarak görülmektedir..
Varlıkları paraya dönüştürme	Bir katılım hesabı sahibi (mudi) hissedarla aynı haklara sahiptir.	Hissedarlardan önce ödeme hesap sahibine yapılır.
Risk ve özsermaye finansmanına katılım	Öz sermaye finansmanı, Kâr-zarar paylaşımını içeren bir projedir. Risk ve kâr paylaşımı birlikte yönetilir.	Genellikle öz sermaye finansmanına bağımlı değildir. Büyük riskler borçlanana yüklenir.
Sermaye getirisi	Aylak para herhangi bir getiri sağlamamaktadır.	Banka mevduatlarında aylak para bile getiri sağlar.

Kâr-zarar paylaşımı	İşlemlerin çoğu borç verenlerin performansından bağımsız, değişebilir getirilere dayanır. Daha büyük risklerin paylaşımı onların daha profesyonelce yönetilmesi ile mümkündür. Mudiler ve yatırımcılar geleneksel sisteme göre daha az riskle daha yüksek getiri fırsatı yakalar.	Banka performansı ile risksiz getiriden pek hoşlanmayan mudi/yatırımcı getirileri arasında hiçbir ilişki yoktur. Mevduat bankaları neredeyse risksiz yayılmayı isteyen, borç verenler ile borç alanlar arasında bir aracı gibi davranırlar.
Zekat	Zekât toplayıp dağıtmak, Katılım bankalarının bir işlevi hâline gelmiştir. Katılım bankacılığında vergi yerine zekât geçerlidir.	Devlet vergileri bir olasılıkla aynı amaca hizmet eder, fakat şekil olarak ve yönetsel olarak farklılık gösterir.
Birleşik faiz hesaplama	Katılım bankaları ilk değerden (varsayılandan) daha fazlasını hesapta (provision) tutmazlar.	İlk değere (varsayılan) ek olarak para bulundurulabilir.
Para piyasasından borçlanmak	Katılım bankalar için para piyasasından borçlanmak daha zordur.	Mevduat bankalar için ise bu, temel likidite ve finansman şeklidir.
Müşterilerle ilişkiler	Bir katılım bankasının müşteri kitlesiyle yakınlık derecesi; ortak, yatırımcı, tüccar şeklindedir.	Mevduat bankalarının bu ilişkideki statüsü ise alacaklı (creditor) ve borçlu (debtor) statüsüdür.
Anapara garantisi	Bulunmamaktadır.	Sistemde kuruludur.
Mevduat sigortası	Genelde bulunmamaktadır. (Türkiye’de yeni Bankacılık Kanunu’na göre mevcuttur.)	Kısmen bulunmamaktadır.

Kaynak: Kalaycı, 2013: 65-66

Faizsiz bankacılık sistemi içerisinde yer alan katılım hesabı, geleneksel bankacılık anlayışı dâhilinde var olan vadeli mevduat hesabının faizsiz olarak kullanıma sunulan şeklidir. Geleneksel bankacılık anlayışında olduğu gibi tasarruf sahipleri katılım bankaları aracılığı ile katılım hesaplarına fon yatırmakta, karşılığında ise kâr beklentisi içerisinde faizden değil de kârdan pay almaktadırlar (Arslan, 2014: 39).

Türkiye’de güncel olarak 6 adet katılım bankası bulunmaktadır ve bankacılık sisteminin %11,3’ ünü oluşturmaktadır. Türkiye’de kayıtlı katılım bankaları Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Türkiye’deki Katılım Bankaları

ALBARAKA TÜRK KATILIM BANKASI A.Ş.
KUVEYT TÜRK KATILIM BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE EMLAK KATILIM BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE FİNANS KATILIM BANKASI A.Ş.
VAKIF KATILIM BANKASI A.Ş.
ZİRAAT KATILIM BANKASI A.Ş.

Kaynak: TBB, 2019

2.1.4.3. Yatırım Bankaları

Herhangi bir mevduat toplama yetkisi bulunmayan bu bankalar, tahvil ihraç ederek kredi kullanırlar. Yarattıkları bu kaynaklarla da menkul kıymet alımı yaparlar ya da uzun vadeli proje yatırım finansmanı için kredi sağlarlar. Aldıkları menkul kıymetleri halka satıp gelir elde ettikleri için menkul kıymet taciri olarak da adlandırılırlar (Akbulak vd., 2014: 82).

Yatırım bankalarının faaliyetlerine ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

- Firmaların ihraç edeceği menkul kıymetlerin gerekmesi hâlinde satın alınacağı garantisini vermek,
- Tasarruf sahiplerinin faydasını gözetmek,
- Yatırımlarla tasarrufların birbirine entegre edilmesini sağlamak,
- Tasarruf sahiplerine danışmanlık hizmetinde bulunmak,
- Firmaların ihraç edeceği menkul kıymetleri satın alarak kendi nam ve hesabına satışını yapmak,
- Riskin tamamını üstlenmeden yatırımcının menkul kıymetlerinin satışına aracılık yapmak,
- Firmalara finansman desteği sağlamaktır (Sezgin ve Şendoğdu, 2008: 37).

Türkiye’de güncel olarak 7 adet yatırım bankası bulunmaktadır ve bankacılık sisteminin %13,2’ sini oluşturmaktadır. Her ne kadar sınıflandırılmaya dâhil edilmese de bankaların iştiraki olarak faaliyette bulunan birçok yatırım kuruluşu bulunmaktadır. Bunlardan başlıcaları; İş Yatırım, Yapı Kredi Yatırım, Ziraat Yatırım, Vakıf Yatırım, QNB Finans Yatırım, Garanti Yatırım, Ak Yatırım’dır. Türkiye’de kayıtlı yatırım bankaları Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. Türkiye’deki Yatırım Bankaları

AKTİF YATIRIM BANKASI A.Ş.
DİLER YATIRIM BANKASI A.Ş.
GSD YATIRIM BANKASI A.Ş.
MERRILL LYNCH YATIRIM BANK A.Ş.
NUROL YATIRIM BANKASI A.Ş.
PASHA YATIRIM BANKASI A.Ş.
STANDARD CHARTERED YATIRIM BANKASI TÜRK A.Ş.

Kaynak: TBB, 2019

2.1.4.4. Kalkınma Bankaları

Kalkınma projeleri için uzun vadeli finansman sağlamak amacıyla, özellikle gelişmekte olan ekonomilerde (GOE) önemli bir açığı kapatmaktadır. Ticari bankaların yatırım yapamayacağı yerlerde 10 ile 50 yıl arasında değişebilen uzun vadeli kredi verirler.

Kalkınma bankacılığı ile yatırım bankacılığı birbirine çok fazla benzer. Ancak yatırım bankacılığı daha çok gelişmiş ülkelerde aktif olarak faaliyet gösterirken, kalkınma bankaları daha çok sermayenin az bulunduğu ülkelerde faaliyet göstermektedir.

Kalkınma bankalarının faaliyetlerine ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

- Sektörel çalışmalar yaparak, yatırım projelerini hazırlayıp tasarruf sahiplerini yatırıma özendirme,
- İç ve dış kaynakları kullanımını yaygınlaştırarak yatırımların finansmanını sağlamak,
- Ülke yönetiminde uygulanan ekonomik politikalarla paralel hareket ederek yabancı sermayenin yatırımlarla buluşmasına aracılık etmek,
- Gelişmekte olan ülkelerdeki sermaye piyasasının gelişim göstermesinin önünü açmak,
- Kurumsal finansman hizmetleri vererek yatırımda katma değer sağlamak (factoring, forfaiting, yeniden yapılandırma, şirket değerlendirme, şirket evlilikleri, özel kaynak temini ve borç yapılandırma) (Takan ve Boyacıoğlu, 2013: 59).

Türkiye’de güncel olarak 6 adet kalkınma bankası bulunmaktadır ve bankacılık sisteminin %11,3’ ünü oluşturmaktadır. Türkiye’de kayıtlı kalkınma bankaları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Türkiye’deki Kalkınma Bankaları

BANKPOZİTİF KREDİ VE KALKINMA BANKASI A.Ş.
İLLER BANKASI A.Ş.
İSTANBUL TAKAS VE SAKLAMA BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE İHRACAT KREDİ BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE KALKINMA VE YATIRIM BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE SİNÂİ KALKINMA BANKASI A.Ş.

Kaynak: TBB, 2019

2.2. Geleneksel Bankacılık

Geleneksel bankaların başlıca görevi; tüm potansiyel bireysel, ticari ve kurumsal müşterilerden mevduat toplamak ve toplanan bu mevduatları finansman ihtiyacı bulunan kullanıcıların kullanımına sunarak fon tabanını oluşturmaktır.

Öz kaynaklar ve yabancı kaynaklar olmak üzere iki şekilde fon sağlanmaktadır. Öz kaynak, kendi bünyelerinden sağlanan kaynaklar, yabancı kaynaklar ise üçüncü şahıslardan borçlanmak suretiyle sağlanan kaynaklardır. Banka fonlarının en önemli kaynağı toplanan mevduatlardır. Yabancı kaynak olarak da en fazla kaynak üretimi toplanan mevduatlar ile sağlanır. Bu durum mevduat fonlamanın temelini oluşturduğunu ortaya çıkarmaktadır (Takan ve Boyacıoğlu, 2013: 45).

Fon toplamak amacıyla kullanılan çeşitli araçlar şunlardır (Öztürk, 2011: 107) :

- Vadeli ve vadesiz mevduat hesapları,
- Tahvil, hisse senedi, bono vb. menkul kıymetlerin ihracı,
- Merkez Bankası tarafından kullanılan krediler,
- Yabancı para cinsinden yapılan borçlanmalar,
- Belirli zaman dilimlerinde yapılan repo işlemleri,
- Pos cihazlarının kullanımı, temlik edilmesi ve maaş ödeme hesaplarının kullanılması.

Bankalar kaynak yaratmakla kalmayıp teknolojik gelişmelere ve düzenlemelere de uyum sağlamak zorundadır. Sektörel rekabetin kıtalararası boyutlara ulaşması, müşteri taleplerindeki elastikiyet ve hisse sahiplerinin daha fazla kâr talepleri sebebiyle bankalar

tarafından müşterilere farklı hizmetler sunulmaya başlanmıştır. Bu hizmetlerin sürekli değişime uğraması gerekliliği ve müşteri taleplerine göre yapılan düzenlemeler bankaları diğerlerinden ayırmaya başlamıştır.

Geleneksel olarak bankaların sunduğu hizmetlerden başlıca; EFT (Elektronik Fon Transferi) ve havale işlemleri, kredi kartı kullanımına bağlı işlemler, çek ve senet tahsilâtına yönelik işlemler, fatura ve vergi ödemeleri, dış ticaret işlemleri, kredi kullandırılması ve ödeme işlemleri, döviz alış-satış işlemleri, hisse senedi ve diğer menkul kıymetlerin alım satım işlemleri, sigorta faaliyetlerine ilişkin aracılık işlemleridir. Mevduat hesaplarına bağlı olarak kullandırılan çekler, EFT'ler, kredi kartlarıyla pos cihazlarından yapılan işlemler kaydi parayı oluşturur. Bu şekilde nakit banknotlu işlemlere gerek duyulmadan hızlı bir şekilde ödemeler ve tahsilâtlar gerçekleştirilmektedir.

Bankalar bu hizmetleri müşterilerine sunarken karşılığında faiz ve faiz dışı gelir olmak üzere iki farklı gelir kalemi yaratırlar. Faiz, bankalar için büyük bir gelir kaynağı olmakla birlikte, ekonomik istikrarın bozulduğu belirli dönemlerde merkezi olarak artırılan faiz oranları ile ciddi bir maliyete dönüşebilmektedir. Maliyetlerin yükselmesi ile bireysel ve ticari müşteriler açısından faiz içeren ürünlerin kullanımını azalacağını ve piyasadaki hareketlilikteki ivmenin aşağı yönlü olmasının banka gelirlerine negatif etkisinin olacağını söyleyebiliriz. Bankalar bunların yanında gelir seviyesi düşük bireylere gelirleri ile paralel olacak şekilde kredi kullandırıp piyasadaki aktif katılımcı sayısının artışını sağlar ve bu şekilde katma değer yaratmış olur.

Uluslararası piyasalarda tarafların birbirlerini tanımaması sebebiyle oluşan risk ve güvensizlik, bankalar tarafından ortadan kaldırılarak ihracat teşviki sağlanır. İhracatçı sattığı ticari malların bedelini almak isterken, ithalatçı ise bu ticari malları zamanında teslim alarak kullanmak isteyecektir. Bankalar bu durumda devreye girerek taraflara garanti verip zararın önüne geçer (Seyidoğlu, 2001: 329).

Dış ticaret işlemlerinde kur riski kavramı da önem taşımaktadır. GOE'de ithalat hacminin büyük ölçüde düşürmektedir. Bu durum dünya genelinde ticari durgunluğu sebep olmaktadır. Bu tip durgunlukların oluşmasını engellemek ve kur riskini yönetmek amacıyla "türev ürünler" adı verilen enstrümanlar kullanılmaktadır. Bu ürünler forward, futures, SWAP ve opsiyonlardır (Altan, 2001: 69). Kurlardaki ani yükseliş ve düşüşler, firmaların iflası ile

sonuçlanabilecek durumlara sebebiyet vermektedir. Böylece uluslararası piyasalarda bankalar aracılığıyla riskin yönetimi sağlanır.

Tasarruf amacıyla bankaları kullanıp risksiz getiri elde etmek isteyen tasarruf sahipleri de bulunmaktadır. Tasarruflarını belirli faiz veya getiri oranlarıyla, belirlenen vadelerde bankalara yatırarak gelir elde ederler. Diğer tarafta da bir yatırım veya harcamaya istinaden finansman sağlamak adına bankalardan kredi talep edenler bulunmaktadır. Bu durum bankaların fon akışını sağlayarak köprü görevi gördüğünü göstermektedir.

Geleneksel bankalar topladıkları kaynakları en risksiz ve en verimli sektörlere aktararak ülke ekonomisindeki kaynakların verimli kullanılmasını sağlamaktadır. Bu verimli kullanım ekonomik gelişmeyi hızlandırarak yeni kaynak yaratılmasına olanak sağlar (Akgüç, 1989: 6). Bankalar günümüzde sermaye ve öz kaynak kârlılığının analizini çeşitli yollarla yapmaktadır. Bankalar tarafından yöneltilen kredilerden hangi alanlar veya sektörlerde daha fazla kâr elde edildiği belirlenir. Kârlı sektörlerin tercih edilmesi için daha fazla risk iştahı taşırlar.

2.3. Elektronik Bankacılık

Elektronik bankacılık; gelişen bilgi toplumunun taleplerinin karşılanması, maliyetlerin büyük ölçüde düşürülmesi, teknolojiye rekabette bir adım önde olma çabası, stratejik kararların verilebilmesi gibi amaçlar dâhilinde, çağın teknolojik imkânlarından faydalanarak bankacılık faaliyetlerinin uygulanması ve geliştirilmesi ile birlikte ortaya çıkarılan ürün ve hizmetler bütünüdür (Akpınar, 1993:1).

Basel Bankacılık Denetim Komitesi' ne göre elektronik bankacılık; elektronik kanallar vasıtasıyla bireysel ve ticari bankacılık ürün ve hizmetlerinin sağlanması olarak tanımlanmıştır (Basel Committee on Banking Supervision,1998).

Dijital bankacılık ve e-bankacılık olarak da kullanılan elektronik bankacılık kavramı içerik olarak çok hızlı gelişmiştir. Bu hızlı gelişimden dolayı elektronik bankacılık ile alakalı literatürde çok fazla tanımlama bulunmamaktadır. Tablo 10'da elektronik bankacılık ile ilgili literatürde yapılan tanımlamalar yer almaktadır.

Tablo 10. Literatürde Elektronik Bankacılık

YAZAR	TANIM
Burr (1996)	Bankalar ve müşterilerinin arasındaki iletişimin fiziki görüşme yapmak yerine elektronik olarak sağlanması olarak tanımlamıştır (Burr, 1996: 28).
Daniel (1999)	Bankacılık hizmetlerinin müşteriler tarafından bilgisayar, televizyon, telefon ya da mobil cihazlar ile işlemlerini tamamlamaları olarak tanımlanmıştır (Daniel, 1999: 73).
Steven (2002)	Bankacılık faaliyetlerinin herhangi bir yer ve zamanda mobil veya elektronik altyapılar aracılığıyla gerçekleştirilmesi olarak tanımlamıştır (Steven, 2002).
Elisha (2010)	Birden fazla bankacılık işlemini internet aracılığıyla gerçekleştirmek olarak tanımlamıştır (Elisha, 2010: 212).
Imiefoh (2012)	Banka şubesine gitmeden bankacılık hizmetlerinden yararlanmak olarak tanımlamıştır (Imiefoh, 2012: 291).
Okoro (2014)	Bankacılık işlemlerinin yapılması sırasında işlemlerin insanlar tarafından değil de bilgisayarlar ve telekomünikasyon vasıtasıyla gerçekleştirmesi olarak tanımlamıştır (Okoro, 2014: 14).

Bütün tanımlamalardan hareketle özet olarak elektronik bankacılık; müşterilerin bankacılık işlemlerini, müşterisi oldukları veya olmadıkları herhangi bir banka şubesine gitmeden, yaygın elektronik kanallar vasıtasıyla gerçekleştirmelerini sağlayan, sürekli geliştirip dönüştürülebilen bankacılık uygulamalarıdır.

Türkiye’de elektronik bankacılık hizmetlerinin işleyişi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından kontrol edilmektedir. BDDK’ nın 25 Aralık 2018 tarihinde yayınladığı “Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik Taslağı” kapsamında elektronik bankacılığın tanımı detaylı bir şekilde yapılmıştır. “İnternet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı, televizyon bankacılığı, açık bankacılık servisleri ile ATM ve kiosk cihazları gibi müşterilerin, bankanın fiziksel şubelerine gitmeden uzaktan bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri veya gerçekleştirilmesi için bankaya talimat verebildikleri her türlü elektronik dağıtım kanalları” olarak detaylı bir şekilde tanımlanmış ve sınıflandırılmıştır (BDDK, 2019).

Elektronik bankacılık tarihsel olarak incelendiğinde daktilolar, yazar kasalar, muhasebe ve hesap makineleri ilk kullanılan mekanik cihazlar olarak bilinmektedir. Bu cihazlar 1914-1940 yılları arasında kullanılmıştır. 1940 yılında “Electronical Numerical Integrator and Computer” (ENIAC) adı verilen ilk elektronik sayısal bilgisayar geliştirilmiştir. Bu bilgisayar

ile birlikte elektronik dönem tam olarak başlamış ve Bank of America'nın San Fransisco şubesinde IBM 702 sistemi kurularak 1955 yılında bankacılıkta kullanılmaya başlanmıştır (Akpınar, 1993: 36). İnternet ise ilk olarak 1960'lı yıllarda A.B.D Savunma Bakanlığı Pentagon tarafından kullanılmıştır. İnternet kullanımı 1990'lı yıllarda ise bankacılık sistemiyle bütünleştirilerek teknolojik ve ekonomik gelişmelerin önünü açmıştır (Aksüt ve Bakkal, 2011: 18).

“Şubelerden alternatif dağıtım kanallarının da içinde olduğu çoklu dağıtım kanallarına geçişle birlikte, hizmet odaklı şube kavramı yerini satış odaklı şube kavramına bırakmaktadır. Bu geçiş beraberinde finansal hizmet ve ürün çeşitliliğini artırmaktadır.” (Arkan, 1991: 21).

Şubeye gitmeden işlem yapmak yaklaşık 20 yıl önce mümkün değilken, günümüzde herhangi bir banka şubesine gitmeden, sadece şubede yapılabilecek tüm işlemlerin gerçekleştirilmesi olanak dâhilindedir. Küreselleşen dünyada bankaların şubesiz olarak sadece internet ve diğer dağıtım kanallarından hizmet verebilmek adına altyapı çalışmaları yürüttüğü bilinmektedir. Özellikle banka şubelerinde zamanını harcamadan işlem yapmak isteyen müşteriler, elektronik bankacılık kanallarını yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Bu tip daha seçici kullanıcıları kendi bankalarına çekmek ve diğer bankalara yönelmelerini önlemek için bankalar arasında ciddi bir rekabet söz konusudur. Bu rekabette bankalar hep daha erişilebilir, güvenilir, kolay ve hızlı olma gibi faktörleri göz önünde bulundurarak geliştirmelerde bulunmaktadır.

Bankalar stratejilerini belirlerken geliştirecekleri hizmetleri mevcut ve potansiyel müşterilerin niteliklerine göre sınıflandırmaktadır. Genel olarak sınıflandırma bireysel, ticari ve kurumsal müşteri olarak gerçekleştirilir. Bu durum bankaların hedeflerini daha etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirmesine katkıda bulunur. Elektronik bankacılık kanallarındaki hizmetlerini bireysel, ticari ve kurumsal olarak segmentlere ayırarak kullanıcıların erişimine sunarlar (Işkın, 2010: 29).

Günümüzde elektronik kanallardan 7 gün ve 24 saat hizmet veren bankalar, elektronik bankacılık kanallarından çeşitli hizmetleri bulunmaktadır. Bu hizmetler bankalar arasında farklılıklar gösterirken, birçok hizmet yaygın bir şekilde bankalar tarafından ortak olarak kullanılmaktadır. Bankaların elektronik olarak sunduğu hizmetlerin bazıları Tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 11. Başlıca Elektronik Bankacılık Hizmetleri

Finansal bilgi paylaşımı	Bireylerden bireylere ödemeler
Ürün ve hizmet bilgisi	Faiz oranları ve döviz kurları bilgisi
Şube ve ATM ağı gösterimi	Promosyonlar ve çapraz satış
Hesap yönetimi	Yardım hattı
Nakit yönetimi	Fatura ödemeleri
Firmadan firmaya ödemeler	Havale gönderimi
Yeni hesap açılışı	Elektronik fon transferi
Personel işlemleri	Yatırım hizmetleri
Emekli aylığı ödemeleri	Kredi başvurusu
Sigorta işlemleri	Hesap birleştirme
Kiralık kasa hizmetleri	Kredi kartları

Kaynak: Aksüt ve Bakkal, 2011: 17

Elektronik bankacılık hizmetlerinin bankalara en büyük faydası; bankacılığın temeli olan mevduat toplama ve toplanan mevduatları kredi olarak verme faaliyetleri için pazarların genişletilerek rekabette avantajlı konuma getirmesidir. Bununla birlikte maliyetlerdeki düşüş bankaların kârlılığına olumlu etki etmektedir. Müşteriler açısından en büyük faydası ise çok çeşitli ürün ve hizmetleri sınırsız bir zaman aralığında, istenilen yerde kullanarak zaman ve işgücünden tasarruf sağlamasıdır.

Elektronik bankacılığın sürdürülebilir olması için hem bankalar açısından, hem müşteriler açısından hem de çevre açısından belirli koşulları sağlaması gerekmektedir. Bu koşullar şunlardır:

- Gelişen ve değişen teknolojinin anlamlanması için her türlü bilgi kaynağına sahip olan, araştırma ve öğrenme güdüsüyle hareket eden, teknolojiden faydalanmayı öğrenmiş insan gücünün yetiştirilmesi gerekir.

- Ülkedeki altyapın olanaklarının daha verimli kullanması sağlanarak teknolojinin çevre işletmelerin de faydalanabileceği bir anlayışla verimli hâle getirilmesi gerekir.
- Teknolojiyi geliştiren unsurun insan olduğunun bilincine varılarak iş gücünü azaltacağı düşüncesinden kurtulmak gerekir.
- Bankaların tüm bilgi kaynaklarının kendi içinde tamamlayıcı ve bütünleştirici rol oynaması gerekir (Akınar, 1993: 17).

Bu çalışmada Türkiye’de ve dünyada en yaygın kullanılan elektronik bankacılık kanallarından telefon bankacılığı, ATM, internet bankacılığı ve mobil bankacılık kavramları açıklanacaktır.

2.3.1. Telefon Bankacılığı

Telefon bankacılığı; banka müşterilerinin EFT ve havale işlemlerini, fatura ödemelerini, hesap kontrolü yaparak bilgi almalarını ve kredi, kredi kartı, ek hesap gibi bankacılık işlemlerini şubeye gitmeden, bir telefon yardımıyla, herhangi bir yerden, günün tüm saatlerinde yapabilmelerini sağlayan elektronik bankacılık sistemidir (Yıldırım, 2006: 94).

Telefon bankacılığı 1996 yılında Türk bankacılık sisteminde kullanılmaya başlanmıştır. İletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve internetle bütünleştirilmiş bilgisayarların kullanılmaya başlanmasından sonra yaygın olarak çağrı merkezi altyapıları oluşturulmaya başlanmıştır. “İlk başlarda sadece sayısal telefon santrali ve telefon tuşları ile banka bilgisayarına komut verilerek yapılan telefon bankacılığı, günümüzün gelişen müşteri ilişkileri yönetiminin ilkelerine bağlı olarak oluşan kişiye özel bankacılık planları çerçevesinde çağrı merkezli bankacılığa doğru kaymıştır. Telekomünikasyon alt yapısının gelişmesiyle hizmete sokulan 444’le başlayan numaralar, bu tip şubesiz bankacılıkta oldukça fazla kullanılmaktadır.” (Korkmaz ve Develi, 2011:4).

Telefon bankacılığına bankaların tamamen ağırlık vermediği bilinmektedir. Bunun başlıca sebebi karmaşık yapıları proje ve arazi kredileri, tapu ve ipotek gerektiren konut kredileri ve birebir ilişki gerektiren yönetsel durumlardır. Henüz nakit işlemlerin yapılamaması da bu sebeplerin arasında gösterilebilir (Ergül, 2011: 35). Hem birebir ilişkiyi yok etmeyen hem de işlemlerin maliyetini azaltan etkisi ile telefon bankacılığı yaygın şekilde bankalar tarafından tercih edilmektedir.

Telefon bankacılığı işlemleri büyük çoğunlukla bankaların kurduğu çağrı merkezleri vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. Bankalar kolay hatırlanacak ve ilk akla gelecek 444'lü numaraları pazarlama stratejilerine göre belirlemiştir. Teknolojik olarak 1985'li yıllara dayanan çağrı merkezleri, iş hayatında yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte A.B.D.'de büyük ilgi görmeye başlamıştır (Cisco, 2019).

Türkiye'de TBB'nin üç ayda bir yayınladığı "Çağrı Merkezi İstatistikleri" raporuna göre; 2018 yıl sonu itibariyle bankaların çağrı merkezlerinde 8.806 personel istihdam edilmiştir. Çağrı merkezini üç ayda en az bir kez arayarak aktif müşteri statüsünde değerlendirilen 23.208.564 müşteri bulunmaktadır. Müşteriler ile ortalama konuşma süresi 144 saniye olarak ölçülmüştür. 2017 Aralık ayı verileri ile üç aylık dilimdeki veriler kıyaslandığında tüm verilerde dönemsel hareketlilikler olduğu görülmektedir. Bu verilere dayanarak Türkiye'de yaygın bir müşteri ağı bulunan telefon bankacılığının, önümüzdeki dönemlerde de yaygın olarak kullanılacağı sonucuna varılabilir. Detay bilgisi verilen veriler konsolide edilerek Tablo 12'de gösterilmiştir.

Tablo 12. Türkiye'de Çağrı Merkezi İstatistikleri

DÖNEM	PERSONEL SAYISI	MÜŞTERİ SAYISI	İŞLEM SÜRELERİ
ARALIK 2017	9.303	24.302.962	157
MART 2018	9.055	25.302.225	153
HAZİRAN 2018	8.808	24.701.058	157
EYLÜL 2018	8.885	24.156.831	152
ARALIK 2018	8.806	23.208.564	144

Kaynak: TBB, Çağrı Merkezi İstatistikleri Raporu, 2019

2.3.2. ATM (Automated Teller Machine)

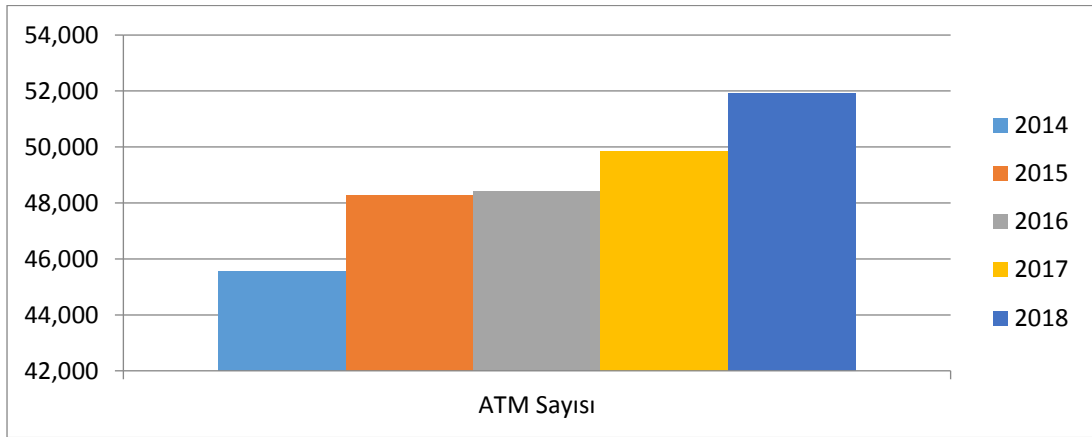
Özellikle nakit para ihtiyacı duyulduğunda kullanılan, bankalara ait numaraları sadece kullanıcıya ait kartlar ile ya da bankaların mobil uygulamaları vasıtasıyla kartsız olarak kullanılabilen tahsilât ve ödeme aracıdır. Önceleri sadece para çekme ve hesap ekstresi görüntüleme hizmeti bulunurken, günümüzde EFT, havale, fatura ödeme, yatırım işlemleri,

kredi kartı işlemleri, kredi kullanımı gibi çeşitli hizmetleri bulunmaktadır. Şubeye gitmeden herhangi bir ATM’den işlemler gerçekleştirilebilir.

İlk ATM 1967 yılında De La Rue firması tarafından Barclays Bank için üretilerek Londra’da kullanıma açılmıştır. Türkiye’de ise ilk defa Türkiye İş Bankası tarafından 1982 yılında “Bankamatik” adıyla hizmete sunulmuştur. İlk dönemlerde ATM’lerden yapılan işlemlerin büyük bir kısmı para çekme iken, şimdilerde hizmet çeşitliliğinin artması sebebiyle işlemlerin büyük kısmı para çekme harici gerçekleştirilmektedir (Yavuz, 2017: 66-67).

ATM’ler mevduatı az olan müşterileri bankadan uzaklaştırıp, tasarrufu yüksek ve kârlı müşterilere daha fazla yoğunlaşma amacıyla geliştirilmiştir. Bankalara çok geniş müşteri potansiyel sağlayan bu makineler, banka ile müşteri arasındaki uzaklık problemini de ortadan kaldırmıştır. Müşterilere de şubelerde sıra beklemeden 7 gün ve 24 saat hizmet alabilme imkânı sağlamıştır (Aksüt ve Bakkal, 2011: 31-32). 1 Ekim 2009 tarihinden itibaren “Ortak ATM” kullanımına başlanarak, belirli bir ücret karşılığında diğer bankaların ATM’lerinden para çekilebilmekte ve hesap bakiyesi sorgusu yapılabilmektedir.

Türkiye’de yıllar itibariyle ATM sayıları Şekil 3’te gösterilmiştir.



Şekil 3. Türkiye’de Yıllara Göre ATM Sayıları

Kaynak: Bankalar Arası Kart Merkezi, 2019

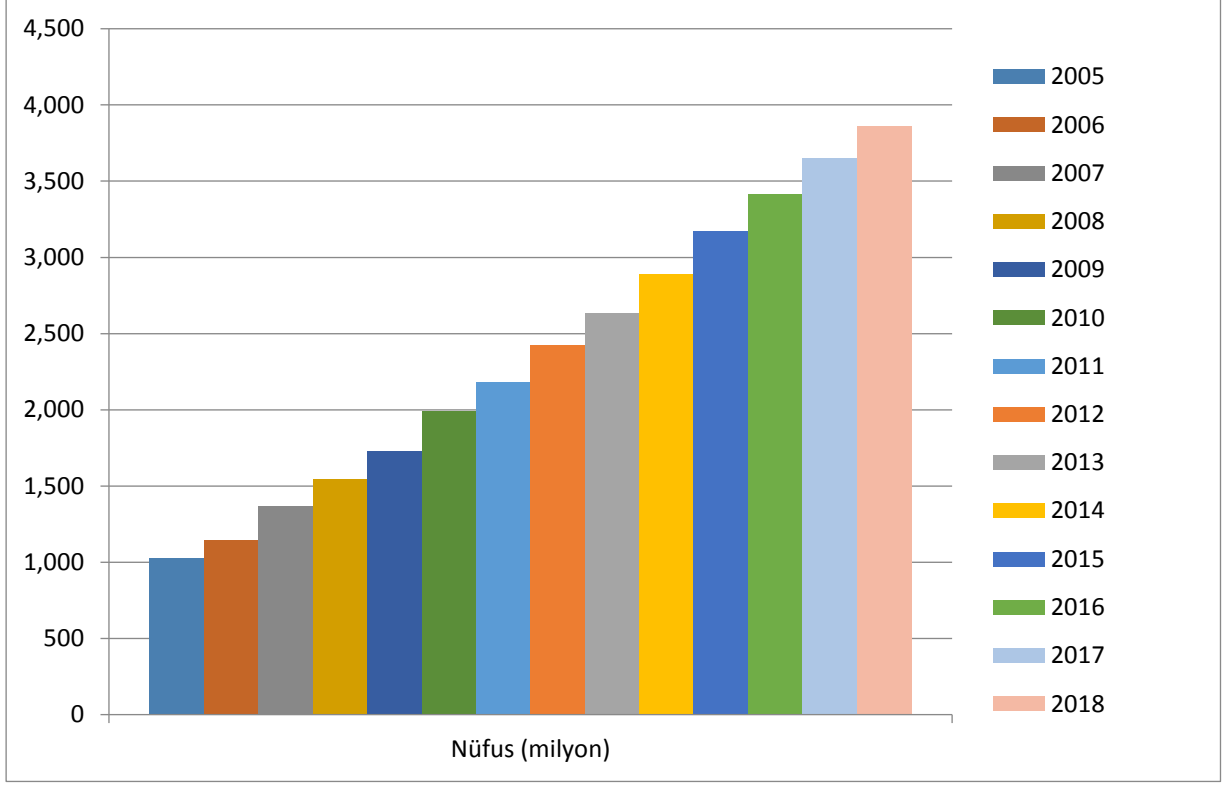
2018 yıl sonu itibariyle toplam ATM sayısı 51.941 adet olurken, 2014-2018 yılları arasında sürekli olarak ATM sayısında artış meydana gelmiştir. Bu artış ATM’lere olan talebin her geçen gün arttığını ve talebin devam etmesi hâlinde bankaların da maliyetlerini düşürmek için ATM yatırımlarına devam edeceği görüşünü ortaya çıkarmaktadır.

2.3.3. İnternet Bankacılığı

İnternet bankacılığı; fiziken temas olmadan hızlı işlem yaparak müşteri memnuniyeti sağlamak, maliyetleri büyük ölçüde düşürmek, uzun süren müşteri beklmelerini azaltmak ve kaliteli hizmet sunmak amacıyla bankaların tercih ettiği çevrimiçi olarak işlemlerin yapıldığı platformdur (Shih ve Fang, 2004: 23). Herhangi zaman veya konumda, internete bağlanabilen bir cihaz aracılığıyla bankacılık işlemleri gerçekleştirilmektedir.

Müşteriler için zamanın çok değerli olması sebebiyle kolay erişebildikleri ve hızlı çözüm sağlayabildikleri platformlar her zaman daha verimli olacaktır. Bankalar da bu etmenlerden yola çıkarak, müşterilerin şubelerden işlem yapmasının yerine internet bankacılığında işlem yapmasını tercih etmektedir. Bu sayede hem maliyetleri düşürürken hem de hızlı ve kolay hizmet anlayışıyla hareket edip müşteri memnuniyeti yaratırlar.

İnternet, bankalar açısından müşteriye bilgilendirirken bankacılık işlemlerinin yapılmasını sağlayan, özel hizmet ve ödüller ile bankacılık uygulamalarını yaygınlaştırarak pazarlama ve satış faaliyetlerine yoğunlaşmasını sağlayan önemli bir araçtır. Dünyada sürekli artan internet kullanıcı sayısı, bankaların neredeyse tüm faaliyetlerini internet bankacılığına taşımaya neden olmuştur. Dünya nüfusunun 7.63 milyar olduğu tahmin edilmektedir (E-gezegen, 2019). Nüfusun bu denli yüksek olduğu dünyada bankalar için internet kullanıcı sayısı önemli hâle gelmiştir. Dünyadaki internet kullanıcı sayılarının 2005 ile 2018 yıllar arasındaki dağılımı Şekil 4’te gösterilmiştir.



Şekil 4. Dünyadaki İnternet Kullanıcı Sayısı

Kaynak: Statista, 2019

2005 ile 2018 yılları arasında internet kullanıcı sayısı yaklaşık 2.83 milyar kişi artmıştır. 2005 yılında 1.02 milyar kullanıcısı bulunan internet, 2018 yılı itibariyle 3.86 milyar kullanıcıya ulaşmıştır. Yıllar itibariyle incelendiğinde hiçbir yılda kriz dönemleri de dâhil olmak üzere düşüş yaşanmamıştır. Kullanıcı sayısındaki en hızlı yükseliş 2014-2015 yılları arasında 280 milyon kişinin daha internet kullanmaya başlamasıyla yaşanmıştır. Bu verilerden hareketle dünya nüfusunun yaklaşık % 50,5'i internet kullanmaktadır. Günümüzde henüz internet kullanıcısı olmayan %49,5'lik nüfus bankaların esas odak noktası olmalıdır. Bu dilimde kalan ve bankacılık faaliyetinde bulunan erişkin bireylerin araştırmasının yapılarak sisteme kazandırılması önem arz etmektedir.

Tablo 13. Ülkelere Göre İnternet Kullanıcı Sayıları

Sıralama	Ülke	2018 Aralık Ayı Nüfusu	2018 Aralık Ayı İnternet Kullanıcı Sayısı	%
1	Çin	1.420.062.022	829.000.000	58,4
2	Hindistan	1.368.737.513	560.000.000	40,9
3	A.B.D	329.093.110	292.892.868	89,0
4	Brezilya	212.392.717	149.057.635	70,2
5	Endonezya	269.536.482	143.260.000	53,2
6	Japonya	126.854.745	118.626.672	93,5
7	Nijerya	200.962.417	111.632.516	55,5
8	Rusya	143.964.709	109.552.842	76,1
9	Bangladeş	168.065.920	92.061.000	54,8
10	Meksika	132.328.035	85.000.000	64,2
11	Almanya	82.438.639	79.127.551	96,0
12	Türkiye	82.961.805	69.107.183	83,3
13	Filipinler	108.106.310	67.000.000	62,0
14	Vietnam	97.429.061	64.000.000	65,7
15	İngiltere	66.959.016	63.061.419	94,2
16	İran	82.503.583	62.702.731	76,0
17	Fransa	65.480.710	60.421.689	92,3
18	Tayland	69.306.160	57.000.000	82,2
19	İtalya	59.216.525	54.798.299	92,5
20	Mısır	101.168.745	49.231.493	48,7
TOPLAM		5.187.568.224	3.117.533.898	60,1

Kaynak: İnternet World Stats, 2019

Ülkeler açısından internet kullanıcı sayısı en fazla olan 20 ülke Tablo 12’de gösterilmiştir. 2018 yılında en fazla kullanıcıya sahip ülke 829 milyon kullanıcı ile Çin’dir. Çin’i bu alanda 560 milyon kullanıcı ile Hindistan, 292,8 milyon kullanıcı ile ABD takip etmektedir. Türkiye ise 69,1 kullanıcı ile dünyada 12. Sırada yer alırken, Avrupa ülkeleri arasında Rusya ve Almanya’dan sonra 3. sırada bulunmaktadır. Nüfusu yaklaşık 82,9 milyon olan Türkiye’de internet kullanıcıları tüm nüfusun neredeyse % 83,3’ünü oluşturmaktadır. Bu da ülkemizde internet kullanımının ne kadar yaygın olarak gerçekleştiğini ortaya çıkarmaktadır. Nüfus ve kullanıcı oranında en iyi ülke Almanya olarak göze çarpmaktadır. Yaklaşık 82.4 milyon nüfusu bulunan Almanya’nın internet kullanıcı sayısı 79,1 milyon olarak nüfusun yaklaşık % 96’sını oluşturmaktadır. Nüfus ve kullanıcı oranında en düşük ülke ise Hindistan’dır. Nüfusun sadece yaklaşık % 40,1’i internet kullanmaktadır.

İnternet bankacılığı kullanım istatistiklerinden ise internet kullanıcı sayısı verilerinden daha farklı sonuçlar elde edilmektedir. İnternet kullanıcısı çocukların ve yetişkinlerin bankacılık işlemlerinde ayrışması sebebiyle istatistiklerde büyük değişimler meydana gelmektedir. TBB'nin üç ayda bir yayınladığı “Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri” raporunda Türkiye’deki internet bankacılığı kullanımına ilişkin bilgiler yer almaktadır. 2016 ile 2018 yılları arasındaki istatistikler Tablo 14’te yer almaktadır.

Tablo 14. Türkiye’de İnternet Bankacılığı Kullanıcı İstatistikleri

Dönem	Bireysel			Kurumsal			Toplam		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Aralık 2016	51.482.322	27.547.115	19.077.203	2.901.106	1.657.391	1.321.424	54.383.428	29.204.506	20.398.627
Mart 2017	50.752.195	22.770.183	12.575.917	3.018.387	1.616.517	1.249.529	53.770.582	24.386.700	13.825.446
Haziran 2017	51.948.467	23.467.799	12.046.288	3.029.378	1.646.472	1.246.160	54.977.845	25.114.271	13.292.448
Eylül 2017	51.921.502	22.113.575	11.552.081	3.106.698	1.663.975	1.230.727	55.028.200	23.777.550	12.782.808
Aralık 2017	53.654.432	21.800.521	11.855.501	3.223.455	1.687.685	1.269.677	56.877.887	23.488.206	13.125.178
Mart 2018	55.893.684	21.906.903	12.232.113	3.355.914	1.701.465	1.294.451	59.249.598	23.608.368	13.526.564
Haziran 2018	57.826.775	21.775.735	11.419.113	3.447.537	1.714.008	1.282.976	61.274.312	23.489.743	12.702.089
Eylül 2018	59.402.730	21.952.734	11.334.298	3.532.394	1.720.548	1.269.877	62.935.124	23.673.282	12.604.175
Aralık 2018	61.118.837	22.202.690	11.258.092	3.629.378	1.743.884	1.286.010	64.748.215	23.946.574	12.544.102

Kaynak: TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2019

Verilerin dönemsellik taşınması sebebiyle bu çalışmada çeyrek dönemlerin de incelenmesi doğru olacaktır. Türkiye’de 2016 yılında bireysel ve kurumsal olarak 54,3 milyon sisteme kayıtlı kullanıcı bulunurken, 2018 yılında bu sayı 64,7 milyona ulaşmıştır. Fakat bu yükselme aktif müşteri statüsündeki kullanıcılar incelendiğinde görülmemektedir. Nitekim 2016 yılında toplam aktif kullanıcı sayısı 20,3 milyon iken, 2018 yılında bu sayı 12,5 milyona kadar gerilemiştir. Buradaki aktif müşteri ölçütü son üç ayda en az bir kez giriş yapmış olmaktadır. Çeyrek dönemlerde yükseliş ve azalışlar görülmektedir. Buradan çıkarılacak iki sonuç bulunmaktadır. Birinci sonuç bankaların dönemsel olarak pazarlama ve satış faaliyetlerini kullanarak düşüş yaşanan aylar ile ilgili yönlendirme yapması gerekliliğidir. İkinci sonuç ise

aktif olmayan müşterilerin tercihleri, demografik özellikleri ve alışkanlıkları gibi farklı etkenlerin üzerinde çalışılıp bu müşterilerin aktif olarak internet bankacılığını kullanacağı şekilde değişikliklere gidilmesi gerekliliğidir. İnternet bankacılığının müşterilere sağladığı faydalardan en önemlileri şunlardır:

- Bilgilerin gizli tutularak daha güvenli hâle getirilmiş olması,
- İşlemlerin herhangi bir yerde sıraya girmeden ve şube olmadan kolayca yapılıyor olması,
- Bilgilerin daha detaylı ve raporlamaya açık olması,
- Çok daha ucuz bir şekilde işlemlerin gerçekleştiriyor olması,
- Erişimi kesintisiz ve hıza odaklı olması,
- Çok çeşitli ürün ve hizmetlerin tek platformda toplanmış olmasıdır (Aksüt ve Bakkal, 2011: 40).

2.3.4. Mobil Bankacılık

Mobil bankacılık; mobil olarak kullanılan telefon ve diğer dijital yardımcılar ile kullanıcıların bankalarla şubesiz olarak temasa geçtiği bir kanaldır. Türkiye’de mobil bankacılık hizmetlerinin işleyişi elektronik bankacılık kanallarının tamamında olduğu gibi BDDK tarafından kontrol edilmektedir. BDDK’ nın 25 Aralık 2018 tarihinde yayınladığı “Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik Taslağı” kapsamında mobil bankacılık;“akıllı telefon veya tablet gibi mobil bir cihaz üzerinde yüklü, bankaya ait mobil uygulama üzerinden müşterilerin bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri özelleşmiş internet bankacılığı dağıtım kanalı” olarak tanımlanmıştır (BDDK, 2018). Literatürde mobil bankacılık ile alakalı çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Tablo 15’te literatürde bulunan mobil bankacılık tanımlamaları yer almaktadır.

Tablo 15. Literatürde Mobil Bankacılık

YAZAR	TANIM
Shah ve Clarke (2009)	İnternete girme özelliği bulunan cep telefonları yardımıyla internet aracılığıyla işlemlerin yapılarak SMS ile bilgilendirilerek işlemlerin sona erdirilmesi süreci olarak tanımlamıştır (Shah ve Clarke, 2009: 33).
Gu vd. (2009)	Bankaya gitmeden ve internet bankacılığına girmeden cep telefonu vey tablet ile bankacılık işlemlerinin tamamlanması olarak tanımlamıştır (Gu vd., 2009: 11605).
Kim ve Kang (2012)	Hesapların kontrol edildiği ve hesaplardan gerçekleştirilecek işlemlerin mobil cihazlarla yapılması olarak tanımlanmıştır (Kim ve Kang, 2012: 88).
Pegueros (2012)	Mobil cihazlar ile bilgilendirme alınan, işlem yaparken pazarlama ve satın alma faaliyetlerinin gerçekleşmesi olarak tanımlamıştır (Pegueros, 2012: 2).
Singh ve Chaudhary (2013)	Hesapların kontrolü ve hesaplardan yapılan işlemleri, yapılacak ödemeleri, kredi ve kredi kartı kullanımlarının kontrolünü mobil cihaz sınıfına giren bir cep telefonu aracılığıyla yapmak olarak tanımlamıştır (Singh ve Chaudhary, 2013: 1).
Aboelmaged ve Gebba (2013)	Kullanıcıların hesapları hakkında bilgi alması, EFT ve havale işlemlerini yapması ile birlikte mobil uygulama üzerinden sunulan diğer tüm bankacılık hizmetlerinden, istenilen yerde ve istenilen zamanda mobil cihazları kullanarak yararlanması olarak tanımlamıştır (Aboelmaged ve Gebba, 2013: 35).
Agu vd. (2016)	Mobil cihazlar ile bankaya yönlendirilen işlem talimatlarının tamamlanması ve geri bildirim olarak yine aynı kanaldan bilgi verilmesi olarak tanımlamıştır (Agu vd., 2016: 17).

A.B.D. Merkez Bankası (FED) tarafından ise; banka hesaplarına, kredi kartlarına veya diğer finansal hesaplara erişmek için bir cep telefonu yardımıyla bankaların internet sayfasına cep telefonundaki tarayıcıdan giriş yaparak, mesajlaşma yoluyla veya cep telefonuna indirilmiş uygulama aracılığıyla doğrudan işlem yapmaya yarayan bankacılık hizmetleri olarak tanımlanmıştır. (FED, 2019)

Bütün tanımlamalardan hareketle özet olarak mobil bankacılık; müşterilerin birçok bankacılık işlemini, müşterisi oldukları banka şubesine uğramadan, mobil olarak tanımlanan

cep telefonu ve tablet bilgisayarlar ile bankaların mobil uygulamaları vasıtasıyla gerçekleştirmelerini sağlayan elektronik bankacılık kanalıdır.

2.3.4.1. Mobil Bankacılık Hizmetinin Gelişimi

Bilgi teknolojilerinde yaşanan olumlu gelişmeler ile birlikte 3G ve 4G teknolojilerine yapılan yatırımlar ve bu yatırımların mobil teknolojileri günlük hayatın bir parçası hâline getirmesi sebebiyle mobil bankacılık hizmetleri daha önemli bir boyuta ulaşmıştır (Sharma, 2007: 1). Bankalar teknolojinin gelişmesiyle yeni imkânlarla kavuşarak ürün ve hizmetlerini farklılaştırıp sürdürülebilir rekabete dâhil olmaya çalışmaktadır. Günümüzde müşteriler şubeye gitmek istememekte ve hızlı, kolay kullanılabilen, kaliteli hizmeti bulunan bankaların elektronik kanallarını tercih etmektedirler (Laukkanen, 2007: 788).

Mobil bankacılık faaliyetlerine ilk adım doksanlı yılların sonlarında Alman mobil ödeme servisi Paybox ile dünyanın en büyük bankaları arasında bulunan Alman Deutsche Bank işbirliğiyle atılmıştır (Shaikh ve Karjaluo, 2015: 130). 2001-2007 yılları arasında internet bankacılığının şöhretinin artması ile birlikte 2007 yılında Apple'ın ilk iphone telefonları piyasaya çıkaracağını duyurması, yeni bir mobil dönemin başlangıcı olmaktadır (Glokalweb, 2019).

Mobil telefonlardaki iyileştirmeler her kesimin akıllı telefon taşımaya sebep olmuştur. Günümüzde milyonlarca insan akıllı telefonlardaki kullanım kolaylığı sayesinde bankaların yüksek yatırımlar yaparak hizmete sundukları mobil uygulamaları 7 gün ve 24 saat istedikleri yerden kolayca kullanmaya başladı. Müşterilerin kendi bilgileri ve oluşturdukları şifreler ile kimlik doğrulaması yaparak girdikleri bu uygulamalar artık parmak izi okutma ve göz taraması ile kullanıcının kimliğini doğrulayarak ATM'lerden kartsız olarak işlem yapılmasına varacak teknolojik yeterliliğe sahiptir.

2.3.4.2. Dünyada Mobil Bankacılık Kullanımı

Gelişmiş ve gelişmekte olan ekonomilerde mobil bankacılık hizmetleri yüksek kullanım hacmine sahiptir. Dünya genelinde mobil bankacılık kullanıcı oranı 2017 yılında yaklaşık %39 iken 2018 yılının sonunda % 3'lük bir büyüme oranıyla % 42 seviyesine ulaşmıştır. Hindistan düzenli olarak mobil bankacılık kullanımında dünyada birinci sırada bulunurken, İsveç hızlı bir

yükseliş göstererek 2018 yılında dünyada en fazla mobil bankacılık kullanan ikinci ülke oranına sahip olmuştur (Global Data,2019). Dünyadaki ilk mobil bankacılık uygulaması 1999 yılında Norveç'te Fokus Bank aracılığıyla kullanılmaya başlanmıştır. Bu uygulamada bilgisayar olmadan sadece internet destekli cep telefonuyla çevrimiçi bankacılık hizmeti verilmiştir (Web Archive, 2019). Bu çalışmada, ekonomik sınıflandırma açısından Türkiye ile birlikte GOE kategorisinde yer alan ve mobil bankacılık kullanımının yüksek olduğu Hindistan, Brezilya, Çin ve Rusya'nın mobil bankacılık açısından durumu incelenecektir.

Dünyanın en katma değerli ekonomisi ve bankalarına sahip Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'nde mobil bankacılık 2007 yılında Apple'nin iphone telefonları tanıtmasıyla birlikte yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. United Services Automobile Association (USAA) şirketi mobil uygulama aracılığıyla 2009 yılında başlattığı telefon ile çek keşide edilmesi hizmetiyle bankacılık açısından mobil bankacılık kullanımının öncülerindedir. Bu hizmetle cep telefonu ile çekin ön ve arka yüzleri çekilip uygulama ile bankaya gönderildikten sonra bankanın çekin üzerindeki kontrolleri sağlayarak çek tutarını hesaba geçmesi sağlanmıştır. Bu sayede 1 yıl içinde 3 milyon adet çek ödemesi yapılırken, 1,8 milyar dolar mevduat hacmi yakalanarak piyasada mobil işlemlerin artması sağlanmıştır. ABD'nin en büyük ikinci bankası olan JP Morgan ise mobil uygulamalar ile hesap ve kredi kartı bilgilerinin görüntülenmesi, hisse senedi alım satım işlemlerine aracılık yapılması faaliyetlerine mobil uygulaması ile başlamıştır. Bankacılık ile mobil uygulamaların bütünleşmesini sağlamış ve şubede 4,25 dolar maliyet ile yapılan işlemin maliyetini 10 sente düşürmüştür. Bu gelişme ile mobil bankacılığın bankaların kârlılığına olumlu yönde etki ettiği tüm bankalar tarafından fark edilmiştir (Koç, 2015: 31-32).

Dünyada en çok mobil kullanıcı oranına sahip ülkesi Hindistan'da bankaların sermaye yapılarındaki güçlü durum, teknolojik yatırımların önünü açmıştır. Gelişen teknolojiler ile mobil uygulamaların kullanımına çok hızlı bir geçiş yaparak müşteri odaklı hizmetler ile birlikte yaygınlaşma sağlanmıştır (Sharma ve Kansal, 2012: 2). Çok tanrılı dinler ve inanışların bulunduğu Hindistan'da, günümüzde internetin ve bankaların insanları şeytanlaştırmak için icat edildiğini düşünen yayınların yapılması sebebiyle halkın belli bir kesiminin bu kanallara ciddi bir şekilde önyargılı olduğu ve bu kanalları kullanmak istemediği bilinmektedir.

Çin'de ilk mobil bankacılık uygulamaya 2000 yılında SMS ile para transferi ve bakiye sorma gibi işlemlerin yapılması sağlanarak başlanmıştır. Üretim ve elektronik ticaret hacmindeki artış ile birlikte pazarlama alanındaki büyüme sonucunda bankalar mobil

uygulamalar geliştirerek kolay ve hızlı hizmeti müşterilerine sunmaya başladı. 59 milyar dolarlık değeri ile Çin'in ve dünyanın en büyük bankası olan ICBC (Industrial and Commercial Bank of China) 2011 yılında Apple tarafından yılın en iyi finansal iphone uygulaması ve yılın en iyi finansal ipad uygulaması ödülünü almıştır. (ICBC, 2019). Dünyada internet kullanımında birinci sırada bulunan ve dünyanın en büyük bankasına sahip olan Çin'in mobil bankacılık kullanım oranında ilk sıralarda olmaması, bu alanda geliştirilmesi gereken birçok hususun olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

Brezilya'da her geçen gün artan mobil bankacılık kullanıcı sayısı bankaların dikkatini çekmiştir. Bu sebeple bankalar kriz dönemlerinde bile devlet kanalıyla teknolojik yatırımlara teşvik edilmiştir. Müşterilere daha iyi hizmet sunulması adına ülke olarak donanım hem de telekomünikasyon alanlarına ciddi yatırımlar yapılmaktadır. Gelişime en büyük engel ise demografik yapıdan kaynaklı olarak suç oranlarının yüksekliğidir. Bankalar bu sebeple mobil uygulamalara ve diğer bankacılık kanallarına yaptıkları yatırımın büyük kısmını güvenlik için kullanmaktadır.

Rusya'da ise kültürel sosyal faktörlerden dolayı GOE ülkelerine oranla mobil bankacılık kullanımı oldukça düşük seviyededir. Alışveriş yaparken nakit kullanmayı ve bankacılık işlemlerini şubelerden yapmayı tercih etmektedirler. İnternet üzerinden yapılan alışverişlerde bile en çok "kapıda teslim anında ödeme" seçeneği kullanılmaktadır. 2012 yılına kadar özel sektörde faaliyet gösteren birçok şirket personellerin avans ve maaş ödemelerini banka şubelerinden çektikleri nakit ile yapmaktaydı. Yapılan araştırmalarda Rus nüfusunun yaklaşık yarısı banka kartı ve kredi kartlarına şüpheli bakmakta, ülkede teknolojinin yavaş ilerlemesi sebebiyle alışkanlıklarını değiştirme gereği duymamakta ve altyapı olarak ülkelerini yeterli görmemektedir (Koç, 2015: 36). Bu güvensiz ve şüpheli ortamdan halkı korumak için yasal düzenlemeler yapılmış ve mobil bankacılık kullanımında artış görülmüştür.

2018 yılında dünyadaki mobil bankacılık kullanım oranları sırasıyla Tablo 16'da gösterilmiştir.

Tablo 16. 2018 Yılında Dünyadaki Mobil Bankacılık Kullanım Oranları

ÜLKE	MOBİL BANKACILIK KULLANIM ORANI (2018)
HİNDİSTAN	%58,7
İSVEÇ	%56,8
YENİ ZELANDA	%54,1
NORVEÇ	%52,3
AVUSTRALYA	%51,6
BREZİLYA	%51,4
HOLLANDA	%51,1
ÇİN	%50,4
İSPANYA	%45,5
İTALYA	%42,2
BELÇİKA	%40
İNGİLTERE	%39,8
ABD	%39,2
FRANSA	%36,8
KANADA	%35,9
RUSYA	%27,4

Kaynak: World Retail Banking Report 2018

2.3.4.3. Türkiye’de Mobil Bankacılık Kullanımı

Türkiye’de mobil bankacılık kullanımı her geçen gün daha fazla artış göstermektedir. 1990’lı yılların başında “803 kapalı tek şube” sloganıyla elektronik bankacılığa geçiş yapan ilk banka Türkiye İş Bankası’dır. 1997 yılında Türkiye’de ilk olarak internet bankacılığı hizmetini müşterilerinin hizmetine sunan İş Bankası, 2007 yılında ise “İşCep” adıyla Türkiye’nin ilk mobil bankacılığını kullanıcılarına sunmuştur. Uygulamanın ilk dönemlerinde diğer birçok mobil bankacılık uygulamasında da olduğu gibi hesap sorgulama, kart sorgulama, sınırlı para transferi ve ödemeler gibi hizmetler bulunmaktaydı. Günümüzde ise şubeden yapılacak işlemlerin yaklaşık % 90’ı mobil bankacılık üzerinden yapılabilmektedir (Marketing Türkiye, 2019)

Türkiye’de mobil bankacılık kullanıcı sayısı sürekli artarak birçok endüstriyel ve finansal anlamda güçlü ülkeyi geride bırakmıştır. TBB düzenli olarak mobil bankacılık istatistiklerini yayınlayan kurumdur. TBB’nin üç ayda bir yayınladığı “Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri” raporunda Türkiye’deki mobil bankacılık kullanımına ilişkin bilgiler yer almaktadır. 2011 ile 2018 yılları arasındaki istatistikler yıl sonu verileri dikkate alınarak Tablo 17’de derlenerek gösterilmektedir.

Tablo 17. Türkiye’de Mobil Bankacılık Kullanıcı İstatistikleri

Dönem	Bireysel ve Kurumsal Toplam		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
Aralık 2011	1.274.296	642.649	445.723
Aralık 2012	2.466.798	1.835.728	1.375.634
Aralık 2013	5.371.567	4.321.194	3.227.096
Aralık 2014	10.752.733	8.743.309	6.711.360
Aralık 2015	19.012.020	15.531.349	12.164.368
Aralık 2016	30.750.567	24.494.136	19.217.598
Aralık 2017	44.850.934	36.294.774	29.541.221
Aralık 2018	61.320.405	48.293.900	39.552.072

Kaynak: TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri raporlarından derlenmiştir.

2011 ile 2018 yılları arasında bireysel ve kurumsal mobil bankacılığa son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapmış kullanıcı sayısı toplam 47.651.251 artmıştır. En yüksek artış 2017 ile 2018 yılları arasında toplam 11.999.126 kişilik büyüme gerçekleşmiştir. Bu artışta son yıllarda bankaların mobil uygulamalara kampanya ve diğer teşvik yöntemleriyle yönlendirmesinin büyük etkisi olmuştur. Özellikle 2015 ile 2018 yılları arasında yıllar itibariyle büyük oransal artışlar meydana gelmiştir. 2015 yılı taban alındığında 2018 yılına %300 artış ile gelinmiştir. Sistemde kayıtlı ancak 1 yıl içinde herhangi bir giriş yapmamış 13.026.505 kullanıcı bulunmaktadır. Oran olarak bakıldığında tüm kullanıcıların yaklaşık %21,4’ ünü oluşturmaktadır. Ciddi bir potansiyelin olduğu düşünüldüğünde bankaların bu müşterileri uygulamalara yönlendirmek için detaylı analiz yaparak çalışma başlatması önerilmektedir. Aktif müşteri sayısı ölçütü, mobil bankacılığa son 3 ayda en az bir kez giriş yapmış olmaktadır.

2011 ile 2018 yılları arasında aktif müşteri sayısında 39.106.349 kullanıcı artışı meydana gelmiştir. Aktif müşterilerin sayısında 2016 ile 2018 yılları arasında 20 milyonun üzerinde artış gerçekleşmiştir. Mobil bankacılığı müşterilerin aktif olarak kullanması bankaların geleceğe dönük pazarlama stratejilerinin belirlenmesinde çok önemli rol oynamaktadır.

İnternet bankacılığı ile mobil bankacılık kullanımı hep rekabet içinde olmuştur. Ancak son yıllarda internet bankacılığı yerine mobil bankacılık tercih edilmekte ve bankalar yatırımların büyük kısmını mobil bankacılık hizmetlerine yapmaktadır. Mobil bankacılığın müşterilerle teması kolaylaştırması sayesinde özellikle Z kuşağı olarak adlandırılan 2000 yılı sonrası doğan 21.yy neslinin bu kanalı tercih etmesi bankaları yenilikçi düşünceleri ve yaratıcı fikirleri daha fazla ortaya çıkarmaya yöneltmektedir. Z kuşağı daha hızlı ve analitik düşünme özelliğine sahip bireylerden oluşan, çaba göstermeyi pek sevmeyen, özgürlüğüne düşkün nesildir. Bu sebeple mobil bankacılığa hızlı erişim bu kuşağın bireylerinin bankacılıkla ilgili aldığı kararları etkilemektedir. Özellikle bireysel müşteriler tarafından kullanılan mobil bankacılık, kurumsal müşteriler tarafından şirket işleyişleri, prosedürleri ve bürokrasisi gereği daha az tercih edilmektedir. Şirketlerdeki işlem hacminin bireysel müşterilere göre daha yüksek olması sebebiyle internet bankacılığının işlem hacminin büyük bir kısmını şirketler oluşturmaktadır. Tablo 18’de Türkiye’de 2011 ile 2018 yılları arasındaki internet bankacılığı ve mobil bankacılık kullanıcı istatistikleri gösterilmiştir. Bu tablodaki fark bölümü ile birbiriyle büyük çoğunlukla aynı hizmetleri veren iki çevrimiçi kanalın yaratıcı fikirleri paralelinde yapılan yatırımlar ile nasıl farklılaştırılacağını ortaya çıkacaktır.

Tablo 18. Türkiye’de Mobil Bankacılık ve İnternet Bankacılığı Kullanıcı İstatistikleri

Dönem	Mobil Bankacılık	İnternet Bankacılığı	Fark
	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapmış müşteri sayısı	
Aralık 2011	642.649	11.357.841	-10.715.192
Aralık 2012	1.835.728	15.015.032	-13.179.304
Aralık 2013	4.321.194	18.041.362	-13.720.168
Aralık 2014	8.743.309	18.734.490	-9.991.181
Aralık 2015	15.531.349	25.447.701	-9.916.352
Aralık 2016	24.494.136	29.204.506	-4.710.370
Aralık 2017	36.294.774	23.488.206	12.806.568
Aralık 2018	48.293.900	23.946.574	24.347.326

Kaynak: TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri raporlarından derlenmiştir.

2011 yılında bankaların internet bankacılığına yaptığı yatırımlar başarılı olmuş ve kullanımı o yıllarda yaygın olmayan mobil bankacılık kullanıcı sayısından oldukça fazla kullanıldığı bilinmektedir. 2011 yılında internet bankacılığının hatırı sayılır bir kitlesi bulunurken, mobil bankacılık insanların ve firmaların çok da tanımadığı bir kanal olarak görünmektedir. 2014 yılına kadar internet bankacılığı kullanıcısı ile mobil bankacılık kullanıcısı arasındaki fark internet bankacılığı lehine yükselirken, 2013 ile 2014 yılları arasında akıllı telefonların da sisteme tam anlamıyla girmesi ile birlikte internet bankacılığı ve mobil bankacılık arasındaki fark mobil bankacılık lehine yükselmeye başlamıştır. 2017 yılı itibariyle sisteme son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapan kullanıcı sayısı mobil bankacılık açısından 12.806.568 kullanıcı fark ile ilk defa internet bankacılığını geçmiştir. 2018 yılında ise yaklaşık 2 katına çıkarak internet bankacılığı kullanıcı sayısını 24.347.326 kullanıcı fazlasıyla geçmiştir. İnternet bankacılığı kullanıcı sayısı ise 2017 ile 2018 yıllarında paralel bir seyir hâlinde büyük artış ve azalışlar göstermemeye başlamıştır. Mobil bankacılık kullanıcı sayısı yıllar itibariyle sürekli yükseliş gösterirken, internet bankacılığı 2016 yılından itibaren düşüş yaşamaya başlamıştır. İnsanlar günümüzde zamanı yönetebilmeyi ve kolaylığı tercih etmektedir. Mobil bankacılık uygulamalarında yapılan sürekli yenilikler ile birlikte ortaya çıkan kullanım artışı

gözle görülür seviyededir. Bankalar, mobil uygulamalarının geliştirilmesi kapsamında müşteri ihtiyaçlarına ve taleplerine cevap vererek dijital çağda daha fazla tercih edilip maliyetlerini düşürebilirler.

2.3.4.4. Mobil Bankacılık Güvenilirliği

Güven duygusu hayatın her alanında önemli olan ve tüm insanların vazgeçilmez olgularından biridir. Tüm bankacılık işlemlerinde çok büyük önem taşımaktadır. İnsanların mobil uygulamaları kullanması için bankaların bu güveni müşterilerine vermesi gerekmektedir. Özellikle kredi kartı ve hesap güvenliğinin kontrolünün sağlanması, risklerin azaltılması ve hataların en düşük seviyeye çekilmiş olması mobil pazarlamaya olan güveni büyük ölçüde artırmaktadır (Barutçu, 2007: 26).

Mobil bankacılık kanalında hesapların kontrol edilmesi ve hesaplardan işlem yapılabilmesi için en önemli etken güvenlidir. Bu sebeple mobil bankacılıkta işlemin yapılabilmesi için Türkiye'deki bankaların çoğunluğu mobil uygulamalardan cep telefonu, oluşturulan şifre ve vatandaşlık numarasına ait bilgiler ile sistem girişine izin vererek güvenliği sağlamaktadır. Bankacılık uygulamasına girerken vatandaşlık numarası ve daha önceden oluşturulan şifre bilgisi girildikten sonra sisteme kayıtlı cep telefonuna banka tarafından SMS ile tek kullanımlık bir şifre gönderilir. SMS ile gelen şifre girildikten sonra mobil uygulamadan tüm hesap, kart, yatırım, ödeme gibi bilgiler kullanıcı tarafından görüntülenebilmektedir. Ancak bu bilgilerin de güvenlik riski bulunmaktadır. Bu riskler şunlardır:

- Operasyonel işlem riskleri,
- Stratejik riskler,
- Yasal kaynaklara bağlı riskler,
- Harici riskler,
- İtibar riskleri,
- Uyum ve kontrol riskleri,
- Teknolojik risklerdir (Singh ve Chaudhary, 2013: 3).

Akıllı telefonlar ile tabletlerden kişisel ve sosyal tüm platformlara kolayca ve hızlıca giriş yapılıyor olması nedeniyle bu cihazların güvenliği daha fazla tehlike altındadır. Herhangi

bir bilgi sızıntısı durumunda kullanıcının tüm bilgileri ele geçirilebilir. Hem banka hem de kullanıcı zor durumda kalabilir. Mobil bankacılığın taşıdığı belli başlı riskler şunlardır:

- İşletim sisteminden kaynaklı güvenlik açıkları,
- Zarar veren yazılımların güvenlik duvarını aşarak tehlike oluşturması,
- Dolandırıcılık amaçlı kullanılan araçlar ve yazılımların kontrolü,
- Kişisel ve özel birçok bilgiyi barındırması,
- Güvenlik kontrollerinin merkezi olarak atlanması,
- SMS'lerden kaynaklı açıklar,
- Uygulamaların kopyasının yapılarak kötü amaçlı kullanılmasıdır (Pegueros, 2012: 12).

Günümüzde güvensizlik e-dolandırıcılık vakalarının artmasından kaynaklanmaktadır. İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık müşterilerinin internete girerken kullandıkları bilgileri sızdırmak amacıyla "Truva atı" olarak tanımlanan programlar cihaza gizlice yüklenir. Kullanıcı mobil cihazında rutin işlemlerini yaparken arka planda bilgilerin kopyalanması ve aktarılması sağlanır. Yalnız bu dolandırıcılar doğrudan hesaplardaki paraları çalmazlar. Kopyalanmış bilgiler dolandırıcılar tarafından çalınıp komisyon karşılığında satılır. Bu sayede direkt bilgiyi sızdıran şahısların kimlik tespiti zorlaşır. Genellikle bu işlemler yapılırken yurtdışı IP'leri ve hesap numaraları kullanarak iz bırakılmamaya çalışılır (Işkın, 2010: 94-95).

Mobil bankacılıktaki risklerin yönetilmesi, uygulamaların daha güvenli hâle getirilmesi ve kullanıcıların önyargılarının giderilmesi için birçok uygulama geliştirilmiştir. Bu uygulamalar şunlardır:

- Tek kullanımlık şifre (OTP),
- İşlem doğrulama numarası (TAN),
- Mobil işlem doğrulama numarası (mTAN),
- Çift faktörlü kimlik doğrulama (Yaşar, 2018: 27-28).

2.3.4.5. Mobil Bankacılık Kanalıyla Yapılan İşlemler

Günümüzde mobil bankacılık kanallarıyla şubeden gerçekleştirilen işlemlerin tamamına yakını gerçekleştirilebilmektedir. Konut kredisi kullanımı gibi ipotek teminatının dikkatle kontrolünün gerektirdiği ya da uzun vadeli proje finansman kredileri gibi karmaşık kredilerin kullanımı henüz mümkün görünmemekle birlikte, günlük yaşamı kolaylaştırıcı onlarca işlem

yapılabilmektedir. Bu kanallardaki hizmetlerin belirlenmesindeki en önemli amaç şubelerin yoğunluğunun azaltılması ile birlikte bankaların müşterileri ile arasındaki iletişimi kolaylaştırma, sadakat ve güven bağına artırma, satış ve pazarlama stratejilerini belirlemektir. Müşterilerin bankalar nezdinde mobil bankacılık kanallarından yapabildikleri başlıca işlemler şunlardır:

- Vadeli ve vadesiz hesap açılışı,
- Hesap bakiyelerinin kontrolü ve hesap hareketlerinin detaylı incelenmesi,
- Karekod sayesinde kartsız para çekme ve yatırma işlemleri,
- Kredi başvurusu ve kullanımı,
- Ek hesap açılışı ve limit artırma,
- Kredi kartı bilgilerini görüntüleme, borç ödeme ve limit artış-azalışı yapma,
- Kredi kartından nakit avans kullanma,
- Havale, EFT, SWIFT yoluyla döviz transferi, virman yapma,
- Döviz, fon ve yatırım işlemleri,
- Elektrik, su, doğalgaz, cep telefonu, internet faturalarının ödemesini yapma,
- SGK, MTV, HGS, trafik cezası ödemelerini yapma,
- Sigorta işlemlerinin yapılması ve poliçelerin görüntülenmesidir (Bankalar Arası Kart Merkezi, 2019).

Çalışma kapsamında belirtilen mobil bankacılık kanalından yapılan işlemler finansal işlemler ve finansal olmayan işlemler olarak ikiye ayrılmıştır.

2.3.4.5.1. Finansal Olmayan İşlemler

TBB'nin 2018 yılında her üç ayda bir yayınladığı "Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri" raporlarında finansal olmayan işlemler şu şekilde sınıflandırılmıştır:

- Kredi kartı ve ek kart başvuru sayısı (sanal kart başvuru sayısı dâhil edilmiştir),
- Kredi başvurusu sayısı,
- **Dönem içerisinde verilen düzenli ödeme talimat sayısı (aidat ödemeleri dâhil):** İleri tarihli/düzenli EFT, havale, aidat, özel okul aidatları, apartman aidatları, kira ve kooperatif ödemeleri, halka arz taksit ödemeleri, vb. verilen talimatlar,

- Dönem içerisinde verilen fatura ödeme talimat sayısı,
- **Finansal olmayan diğer işlemler sayısı:** Halka arz kesin talep girişi, finansal olmayan işlemlerde yapılan tüm değişiklik ve iptal işlemleri, OTP/TKŞ başvurusu, hazine ihale işlemleri, 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.).

Tablo 19’da Türkiye’de mobil bankacılık üzerinden yapılan finansal olmayan işlemlerin 2011 yılı ile 2018 yılları arasındaki adetleri yer almaktadır.

Tablo 19. Finansal Olmayan İşlem Adetleri

Dönem	Toplam İşlem Adedi (Bin)
2011	18.478
2012	117.223
2013	494.221
2014	1.465.522
2015	3.330.732
2016	5.749.904
2017	9.070.373
2018	13.042.879

Kaynak: TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri raporlarından derlenmiştir.

Yıllar itibariyle finansal olmayan işlem adetlerinde çok büyük artış meydana gelmiştir. Bu artışta bankaların mobil bankacılık kanalına yaptığı yatırımların payı çok büyüktür. Pazarlama ve özendirme çalışmaları, ödül puanlar, komisyonlu ya da düşük komisyonlu işlemler gibi etken faktörler mobil bankacılığın kullanımına kullanıcıları teşvik edici unsurlardır. 2018 yılında 13 milyardan fazla finansal olmayan işlem yapılırken, bu rakam 2011

yılında sadece 18,4 milyon kadardır. İşlem adetlerinde en büyük artış 2017 ile 2018 yılları arasında yaşanmış ve 3,97 milyar işlem artışı gerçekleşmiştir. Bu artış yaklaşık % 44 civarında gerçekleşirken mobil bankacılık kanallarına son yıllardaki eğilimi ortaya çıkarmaktadır.

2.3.4.5.2. Finansal İşlemler

TBB'nin 2018 yılında her üç ayda bir yayınladığı "Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri" raporlarında finansal işlemler şu şekilde sınıflandırılmıştır:

- Para Transferleri (Adet, Hacim)
 - a. **EFT:** EFT aracılığıyla başka bankaya yapılan tüm para transferleri
 - b. **Havale (Türk Parası (TP), Yabancı Para(YP)):** 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
- Ödemeler (Adet, Hacim)
 - 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.)
- Yatırım İşlemleri (Adet, Hacim)
 - a. Yatırım fonları (müşterinin yaptığı yatırım fonu alış/satışı)
 - b. Döviz işlemleri (müşterinin yaptığı döviz alış/satışı ve arbitraj işlemleri)
 - c. Vadeli hesaplar, vadeli hesap açılışı, vadeli hesap kapanışı
 - d. Hisse senedi işlemleri, girilen hisse senedi işlem emirleri toplamı (bir defada girilen emir geçerli seans sayısına bakılmadan sadece bir kez yazılacaktır), gerçekleşen hisse senedi işlemleri
 - e. Repo işlemleri
 - f. Tahvil ve bono alış-satış işlemleri (Eurobond dâhil)
 - g. Altın: (Müşterinin altın alış ve satış toplamıdır.)

- h. VOB (Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası) girilen VOB işlem emirleri, gerçekleşen VOB işlemleri
- Kredi Kartı İşlemleri (Adet, Hacim)
 - a. Nakit Avans
 - b. Kendi kartına borç ödeme
 - c. Başkasının kartına ait borç ödeme (EFT ile yapılan kredi kartı ödemeleri hariç)
- Diğer Finansal İşlemler (Adet, Hacim): Yatırım hesabından vadeli/vadesiz hesaba ya da vadeli/vadeli vadesiz hesaptan yatırım hesabına yapılan havaleler, vadeli mevduat kısmi ödeme, sanal POS işlemleri, sanal kart işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri vb.

Tablo 20’de Türkiye’de mobil bankacılık üzerinden yapılan finansal işlemlerin 2011 yılı ile 2018 yılları arasındaki adetleri yer almaktadır.

Tablo 20. Finansal İşlem Adetleri

Dönem	Toplam İşlem Adedi (Bin)
2011	6.856
2012	20.128
2013	53.855
2014	127.641
2015	274.148
2016	505.260
2017	910.648
2018	1.206.761

Kaynak: TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri raporlarından derlenmiştir.

2011 ile 2018 yılları arasında finansal işlem adetlerinde büyük artış meydana gelmiştir. Finansal olmayan işlem adetlerindeki artışlarda belirtildiği gibi finansal işlem adedi artışlarında da bankaların mobil bankacılık kanalına yaptığı yatırımların payı çok büyüktür. Kullanıcılar komisyonsuz ya da düşük komisyonlu olarak istedikleri zaman para transferini

gerçekleştirmekte, ödemelerini yapabilmekte ve yatırım işlemlerini anlık olarak takip edebilmektedir. 2018 yılında 1,3 milyardan fazla finansal işlem yapılırken, bu rakam 2011 yılında sadece 6,8 milyon kadardır. İşlem adetlerinde en büyük artış finansal olmayan işlem adetlerinin aksine 2016 ile 2017 yılları arasında yaşanmış ve 405 milyon işlem artışı gerçekleşmiştir. Bu artış yaklaşık % 80 civarında gerçekleşirken mobil bankacılık kanallarına olan talebin artacağına sinyallerini vermektedir.

2.3.4.6. Mobil Bankacılığın Faydaları

Mobil bankacılığın kullanımının yaygınlaşması bankalara ve müşterilere birçok açıdan fayda sağlamaktadır. Bankalar açısından mobil bankacılığın en önemli faydasının maliyeti azaltması olarak görünürken, müşteriler açısından zamanı yönetebilme imkânı sağlaması en önemli fayda olarak görünmektedir. Kullanıcıların mobil bankacılığı ve internet bankacılığını kullanmasının sürdürülebilir olması ve yaşamıyla bütünleşmesi adına en önemli altı etken şunlardır (Tan ve Teo, 2000: 1-2):

- Kısmi olarak diğer dağıtım kanallarından avantajlı görülmesi,
- Kullanıcının yaşam tarzına uygun olarak düzenlenebilmesi,
- İnterneti kullanma konusunda ne kadar becerikli olduğu,
- Güvenliğe ve riske olan bakış açısı,
- Kullanıcının internete olan düşkünlüğü ve günlük yaşamındaki ihtiyaç seviyesi,
- İnternet kullanımındaki tecrübeleridir.

Günümüzde Z kuşağı olarak adlandırılan 2000 ve sonrası doğumlu genç nüfusun beklentilerinin daha yüksek olması ve hızlı tüketime eğilimli olması nedeniyle mobil bankacılığın geliştirilmesi gereken yönleri bulunmaktadır. Genç nüfus tamamen zaman kazanmak amacıyla bu uygulamaları tercih etmekte ve işini en çok kolaylaştıran uygulamayı benimsemektedir. Mobil bankacılık buradan hareketle sürekli geliştirilebilir bir altyapıya sahiptir. Mobil bankacılığın kullanıcılara sağladığı başlıca faydaları şunlardır:

- 7 gün ve 24 saat işlem yapabilme imkânı sağlaması,
- Zamandan tasarruf sağlayarak sosyal alan oluşturması,
- Şubede işlem için sıra beklemekten kurtarması,

- Komisyonsuz veya daha düşük komisyonlu olarak işlem yapılması,
- İş takibini kolaylaştırması,
- Daha detaylı bilgiye erişilebilmesi,
- Kâğıt kullanımını azaltıp çevreye katkı sağlaması,
- Herhangi bir coğrafi sınırlaması bulunmaması,
- Bürokratik işlemleri azaltması,
- Bankaların ödül ve teşviklerinden yararlanılmasıdır.

Mobil bankacılığın bankalara sağladığı başlıca faydalar şunlardır:

- Maliyeti düşürmesi,
- Personel ihtiyacını azaltması,
- Şube ihtiyacını azaltması,
- Operasyonel süreci hızlandırması,
- Daha fazla müşteriye ulaştırması,
- Pazarlama stratejilerinin belirlenmesinde hazır bir bilgi havuzu oluşturması,
- Daha kârlı müşterilerin belirlenerek yoğunlaşılmasını sağlaması,
- Bankalar arası rekabette fark yaratması,
- Mesai saatleri dışında da hizmet vererek müşteri memnuniyeti sağlamasıdır (Çalışır ve Gümüşsoy, 2008: 39).

2.4. Bankacılık Sisteminde Performans ve Verimlilik Kriterleri

Bankacılık sisteminde performansa dayalı olarak çok fazla sayıda verimlilik kriteri bulunmaktadır. Bu verimlilik kriterleri yapılacak analizlerde önemli rol oynamaktadır. Bu çalışmada kullanılacak analiz türünün “Veri Zarflama Analizi” olması sebebiyle literatürde bankacılık sektöründe yapılan analizlerdeki performans değişkenleri ve verimlilik kriterleri incelenmiştir.

Berg vd. (1991), verimlilik analizlerinde girdi olarak makine, malzeme ve binaları kullanmışlardır. Çıktılar ise vadeli mevduat, vadesiz mevduat, kısa ve uzun vadeli krediler olarak belirlenmiştir. Norveç’teki bankalarda büyük ölçekli bankaların kredilerini ve mevduatlarını daha verimli kullandığı ortaya çıkmıştır.

Miller ve Noulas (1996), verimlilik analizinde girdi olarak mevduat, faiz giderleri ve faiz dışı giderleri kullanmışlardır. Çıktılar ise krediler ile birlikte faiz geliri ve faiz dışı gelirler belirlenmiştir. ABD’de bulunan bankalardan büyük ölçekli olan bankaların ve şubelerinin sistematik olarak daha verimli olmadığı ortaya çıkmıştır.

Zaim (1995), verimlilik analizinde girdi olarak personel sayısı, faiz giderlerini ve amortismanı yani yıpranma payını kullanmıştır. Çıktılar ise vadesiz mevduat, vadeli mevduat, kısa ve uzun dönemli finansal borçlar olarak belirlenmiştir. 1980 dönemindeki liberalizm hareketinin Türkiye’deki bankacılık sektöründeki verimliliğe olumlu yönde yansımalarının olduğu ortaya çıkmıştır.

Dharmapala vd. (1996), verimlilik analizinde girdi olarak personel sayısı, şube sayısı, mevduat ve sermayeyi kullanmışlardır. Çıktılar ise kredi ve faiz dışı gelir olarak belirlenmiştir. 50’ye yakın ABD bankasında hiçbir bankanın 1990 yılında verimlilik şartlarını sağlamadığı ortaya çıkmıştır.

Carl vd. (1999), verimlilik analizinde girdi olarak sermaye, personel giderleri ve ödünç verilen fonları kullanmışlardır. Çıktılar ise krediler yatırımlar ve vadesiz mevduat olarak belirlenmiştir. 1987 ile 1992 yılları arasında ABD’deki bankaların verimliliği ölçülmüştür. Mevduat ve kredilerin takibinin üst yönetimler tarafından sıkı bir şekilde yapılması ile birlikte, verimli olmayan bankaların bile kredilerini geri almada rahatladığı ortaya çıkmıştır.

Mercan ve Yolalan (2000), verimlilik analizinde girdi olarak toplam aktifleri, personel giderlerini ve toplam gelirleri kullanmışlardır. Çıktılar ise özkaynak kârlılığı, toplam aktifler ve toplam pasifler olarak belirlenmiştir. Türkiye’deki bankaların ekonomik krizlerden ve sermaye serbestleşmesi hareketlerinden etkilendiği ve özel bankaların kamu bankalarına göre performans olarak daha yüksek verimliliğe sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Atan ve Çatalbaş (2005), verimlilik analizinde girdi olarak personel sayısı, personel giderleri, toplam aktifler ve faiz dışı giderleri kullanmışlardır. Çıktılar ise mevduat, faiz giderleri ve yabancı fonlar olarak belirlenmiştir. Türkiye’deki büyük ölçekli bankaların düşük ölçekli bankalara göre daha verimli olduğu ve yabancı bankaların yerli bankalara göre daha verimli olduğu ortaya çıkmıştır.

Chiu vd.(2009), verimlilik analizinde girdi olarak personel sayısı, faiz giderleri ve mevduatları kullanmışlardır. Çıktılar ise krediler, faiz geliri ve faiz dışı gelir olarak belirlenmiştir. Tayvan’da aktif olarak faaliyette bulunan yaklaşık 120 bankanın verimliliği ölçülmüş ve banka büyüklüklerinin verimlilik ve performans üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışanlara verilen ödül ve ikramiyelerin verimliliğe ulaşmada önemli bir faktör olduğu belirtilmiştir.

Ata ve Seyrek (2010), verimlilik analizinde girdi olarak mevduat, faiz gideri ve faiz dışı giderleri kullanmışlardır. Çıktılar ise kredi, faiz geliri ve faiz dışı gelir olarak belirlenmiştir. Verimliliğin en önemli belirleyicisinin toplam krediler ve toplam mevduatlar olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Halkos ve Tzeremes (2012), verimlilik analizinde girdi olarak toplam mevduat ve fiziki kapasiteyi kullanmışlardır. Çıktılar ise çek-senet ve finansal borçlar olarak belirlenmiştir. Yunanistan’da faaliyette bulunan bankaların kriz dönemlerinde verimliliğinin düştüğü ve istikrarsız bir görüntü çizerek güven problemi yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Bektaş (2013), verimlilik analizinde girdi olarak mevduat, faiz giderleri ve faiz dışı giderleri kullanmıştır. Çıktılar ise krediler alacaklar, faiz gelirleri ve faiz dışı giderler olarak belirlenmiştir. Türkiye’deki yerli ve yabancı bankaların verimlilikleri incelenerek küresel krizin etkilerinin azaldığı dönemlerde performansta yükselme ve verimliliğe ulaşıldığı ortaya çıkmıştır.

Literatür bilgilerinden hareketle bankaların verimliliklerinin analizinde Türkiye’de ve diğer dünya ülkelerinde kriterlerin mevduat, faiz geliri, faiz dışı gelir, personel sayıları ve finansal borçlar olarak belirlendiğini söyleyebiliriz. Bankaların bu bilgilerinden hareketle verimlilik kriterlerine daha fazla yoğunlaşması ve sektörel olarak çalışmalarını sürdürmesi gerekmektedir. Büyük ya da küçük ölçekli ayrımı yapılmadan, tüm bankaların verimli çalışması ve ülke ekonomilerine katma değer sağlanması için analizlerde kullanılan değişkenlerin altyapılara uygun hâle getirilmesi sağlanmalıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. Verimlilik Ölçme Yöntemleri

Verimliliğin ölçümü için birçok yöntem bulunmakla birlikte literatürdeki yöntemler arasında en fazla kullanılan olanı oran analizi ve regresyon analizidir. İşletmelerin elde ettiği çıktıları kullandığı girdilere oranlayarak hesaplanan oran analizi, verimlilik ölçme yöntemleri arasında en basit ve en uygulanabilir yöntemlerden biridir. Oran analizi, sadece tek bir çıktıyı tek bir girdiye bölerek elde edilen bir verinin yorumlanmasından ibaret olup, elde edilen veriyi kıyaslayacak farklı bir değer bulunmaması bu yöntemin en büyük dezavantajıdır (Günay, 2010: 30). Oran analizi ile ortaya çıkan sonuçlar tek başına anlam taşımadığı için herhangi bir yoruma ışık tutmamakta ve bu nedenle verimliliği değerlendirilen birimlere ilişkin daha önceden elde edilmiş karşılaştırılabilir özellikte olan mevcut oranların bulunması bu yöntemde önem arz etmektedir (Sarıkaya, 2010: 12).

Verimlilik ölçme yöntemleri parametrik ve parametrik olmayan yöntemler olarak ikiye ayrılmaktadır. Parametrik sözcüğü kelime anlamı olarak değişkenle bağlı olan anlamını taşımaktadır. Parametrik yöntemler arasında en fazla kullanılan ölçme yöntemi regresyon analizidir. Regresyon analizi bir girdi ile bir çıktı veya birden fazla girdi ile bir çıktı arasındaki ilişkinin analiz edilmesi ile gerçekleştirilen, ancak işletmeler tarafından çoğunlukla farklı girdiler kullanılarak bir ya da birden fazla sayıda çıktı üretilen analiz yöntemidir. Regresyon analizini çok fazla tercih edilmesinin nedeni anlaşılır, hızlı ve kolay hesaplanabilir özellikte olmasıdır. Herhangi bir istatistiksel program ya da Excel ile kolayca hesaplamalar yapılabilmesiyle birlikte, işletmelerin verimliliğindeki içsel ve dışsal kontrol dışı etkenleri kolayca tespit edilebilir (Sarafidis, 2002: 9).

Parametrik olmayan yöntemler, doğrusal programlama altyapısının bulunduğu yöntemlerle ulaşılan verimlilik değerinin verimlilik sınırına olan mesafesini ölçerek karar verme yetkisine sahip birimin davranışsal özelliklerine ilişkin varsayımda bulunmasının gerekmediği analiz yöntemleridir (Sarıkaya, 2010: 16). Bu yöntemlerde birden fazla çıktı ve girdi aralarında bağımlı bağımsız ilişkisine bakılmadan tek bir verimlilik ölçüsüne indirgenerek ve her boyutun aynı anda ölçülmesi verimli olan ve olmayan iki grup elde edilir. Verimli

olmayan karar verme birimlerinin verimli olabilmesi ve daha verimli hâle getirilmesi için yapılması gereken düzenlemelerin tespitinin yapılarak üst birimlere bilimsel bir sunum yapma imkânı sağlar (Lorcu, 2008: 27). Parametrik olmayan yöntemlerde verimlilik sınırından sapmalar meydana gelmesi durumunda bu veri verimsizlik olarak yorumlanmakta ve rassal olarak hata ihmal edilmektedir.

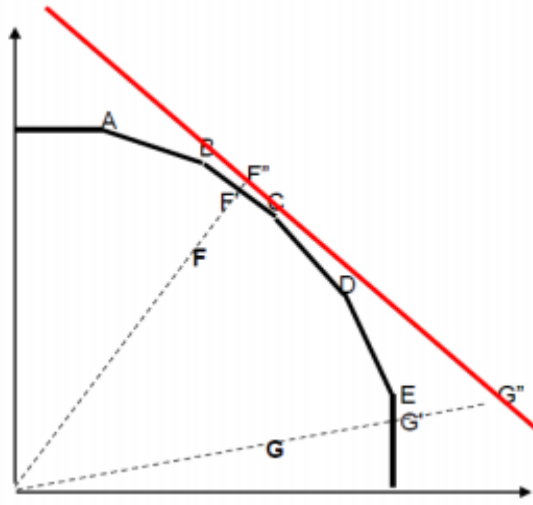
Bankacılık sektörünü değerlendirirken tek bir çıktı üzerinden hareket etmek yanlış sonuçlar doğurabilmektedir. Bu çalışmadaki verilerin analizinde birden fazla çıktı olması ve çıktının en yüksek seviyede elde edilmek istenmesi nedeni ile parametrik olmayan yöntemlerden veri zarflama analizi kullanılarak doğru sonuca ulaşılmaktadır. Çalışmada veri zarflama analizinin kullanılacak olması sebebiyle, diğer parametrik olmayan analiz yöntemlerinin detayları verilmemiştir.

3.2. Veri Zarflama Analizi

İşletmelerde performans, verimlilik ve verimlilik gibi değişkenlerin belirlenmesi ile bu değişkenlerin ölçümü için veri zarflama analizlerinden yararlanılmaktadır. VZA'nın çok çeşitli tanımlamaları bulunmasına rağmen genel olarak kabul edilen iki tanımı bulunmaktadır. VZA birden fazla girdi ve çıktıya sahip sınıf gruplarında, hem girdilerin, hem de çıktıların objektif bir şekilde verimlilik sınırları dâhilinde bulunamayan durumlarda kısmi olarak verimlilik ölçümü için kullanılan bir yöntemdir (Kavuncubaşı, 1995: 37). Bir diğer tanım ise, herhangi bir karar verici birimin verimliliği açısından matematiksel olarak ağırlıklandırılmış çıktılar toplamının, ağırlıklandırılmış girdiler toplamına oranının en iyi performansı belirlediği sınıra göre pozisyonudur (Ersen, 1999).

VZA ilk olarak, Edwardo Rhodes'in, Cooper'in danışmanlığını yaptığı doktora çalışması sırasında, bir eğitim projenin etkilerinin belirlenmesi için projeye dahil edilenler ve projeye dahil edilmeyenler açısından değerlendirildiği çalışmada ilk olarak 30 regresyon ve korelasyon analizleri denenmiş ancak verimlilik adına beklenen sonuç ortaya çıkmamıştır. Bu durum farklı analiz tekniklerinin denenmesi için araştırmalar başlatılmasına sebep olmuştur. Farrell'in kesirli programlama modeliyle alakalı çalışmasının üzerine Charnes, Cooper ve Rhodes tarafından CCR modeli, sonrasında ise ölçeğe göre değişken getiri durumu ele alınarak BCC modeli ortaya çıkmıştır. CCR ve BCC modelleri için ayrı ayrı formüller üretilerek VZA geliştirilmeye başlanmıştır. (Tarım, 2001: 15).

Literatürde yer alan birçok çalışmada karar verici birimlerin verimlilik ve verimlilik seviyelerinin ölçülmesinde sıklıkla oran analizi veya regresyon analizi kullanılmıştır. Ancak her iki analizin eksiklerinin olması sebebiyle işletmeler arasında karşılaştırma yapılırken problemler çıkmakta, istenilen sonuçlar elde edilememektedir. Alternatif arayışlara giren karar vericiler bu yönelimin sonucunda ise verimlilik hesaplamalarında kullanılan VZA ile ölçüme başlamışlardır. Bu sayede VZA kullanışlı hâle getirilmiştir. Şekil 5'te VZA'nın grafiksel olarak gösterimi yer almaktadır.



Şekil 5. Grafiksel Olarak Veri Zarflama Analizi

Kaynak: Charnes vd., 1978: 430

3.2.1. Veri Zarflama Analizinin Kapsamı

VZA yöntemiyle, özellikle hastane, güvenlik kuvvetleri, üniversiteler gibi kamu hizmeti görevi gören kurumların AR-GE projelerinin, çok uluslu ya da çok şubeli işletmelerin görece verimliliklerinin ölçümleri gerçekleştirilmektedir. Girdi ve çıktılar, ölçüm birimlerinden bağımsız olmaları yöntemin önemli özelliklerindedir. Bu durumdan hareketle VZA, işletmenin değişik boyutlarının aynı anda analiz edilmesini sağlamaktadır (Tarım, 2001: 15). Ortak girdileri kullanarak benzer çıktılar çıkarmakla mükellef birimler karar verme birimi olarak adlandırılır. KVB'lerin strateji, hedef ve yönetsel olarak benzer özelliklere sahip bir yapıya sahip olması analizin verimli sonuçlar vermesi açısından önem taşımaktadır.

KVB için oluşturulan girdi ve çıktılar ile yapılan analizler çerçevesinde 0 ile 1 bir verimlilik arasında bir verimlilik değeri oluşturulur. Bu değerin 1 olması durumunda en iyi gözlem kümesi ve verimlilik sınırı belirlenmiş olur. Verimlilik sınırının üstündeki her bir nokta, girdi kümesinin çıktı kümesine evirilebilmesi için oluşturulan analitik tekniği ifade etmektedir. KVB'lerin en iyi gözlem kümesine verimlilik değerinin 1 olduğunda ulaşacak olması sebebiyle 1'in altında kalan verimlilik değerleri görece olarak verimli olmamakla birlikte analiz yapıldıktan sonraki süreçte ilgili kümeler üzerine yoğunlaşılması gerekmektedir (Yavuz, 2001: 654).

VZA ile yapılan analizlerin daha verimli sonuçlar vermesi için 8 adet aşama bulunmaktadır. Bunlar;

- Karar verme birimlerinin seçilmesi,
- Girdi ve çıktıların belirlenmesi,
- Verilerin elde edilebilirliği ve güvenilirliği,
- Girdi ve çıktıların görece verimliliklerinin ölçümü,
- Verimlilik değerleri,
- Referans kümelerinin belirlenmesi,
- Verimli olmayan karar verme için hedef belirlenmesi,
- Sonuçların değerlendirilmesidir.

Son 20 yılda yerli ve yabancı sermayeli bankaların şubelerinin performansların ölçülmesinde sıklıkla kullanılan VZA, 1997 ile 2011 yılları arasında yapılan 163 çalışmanın 65 tanesinde kullanılarak bu alanda en çok kullanılan verimlilik analiz yöntemlerinden biri olmaktadır (Paradi vd., 2011: 103). Bu alanda VZA'yı ilk olarak bankacılık faaliyetleri ile alakalı olarak 1985 yılında Sherman ile Gold kullanmış, bu çalışmada bankalar karşılaştırılarak performansları ölçülmüş ve banka türlerine göre bankanın sermaye sahiplerinin etkileri incelenmiştir (Paradi ve Zhu, 2013: 66). İnternet ve mobil bankacılığın Romanya bankaları performanslarının üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmada da veri zarflama analizi kullanılmış, verilerin varsayıma ihtiyaç duymadan hazırlandığı ve girdi ile çıktılarına karşı hassasiyet içerdiği ortaya çıkmıştır (Stoica vd.2015: 614).

VZA uygulanırken çıktılar üzerinde bulunan kontrol fazla değilse girdiye yönelik, girdiler üzerinde kontrol fazla değilse de çıktıya yönelik modeller uygulanır. Bu çalışmada girdiye yönelik model olan CCR model kullanılacaktır. Modelin matematiksel ifadesi şu şekildedir (Koç, 2017: 39-40):

$$E_k = \max \sum_{r=1}^p (\mathbf{u}_r \mathbf{Y}_{rk})$$

$$\sum_{i=1}^m (\mathbf{v}_i \mathbf{X}_{ik}) = 1$$

$$\sum_{r=1}^p (\mathbf{u}_r \mathbf{Y}_{rj}) - \sum_{i=1}^m (\mathbf{v}_i \mathbf{X}_{ij}) \leq 0$$

$$\mathbf{u}_r \geq \varepsilon \quad \mathbf{v}_i \geq \varepsilon$$

E_k : k'inci KVB'nin verimlilik 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), $r = 1, \dots, p$ (çıkıtı sayısı) ve $j = 1, \dots, n$ (KVB sayısı) olarak ifade edilmektedir.

3.2.2. Veri Zarflama Analizinin Avantajları

VZA'nın farklı girdi ve çıktıların beraber kullanılması için tasarlanmış olması sebebiyle değişkenlerin farklı projelerde nasıl ve hangi yöntemlerle kullanıldığına dair herhangi bir kıyaslamaya sokulması gerekmemektedir. Sadece elde bulunan bilgilerin değerlendirilmesi sonucu etkilik ölçümü yapılmaktadır. VZA'nın en önemli avantajı, en uygun verinin tespitine gerek duyulmadan analizin yapılabilmesi oluşudur (Dilts vd. 2015: 499). Bu sayede çok detaylı bir veri tabanı elde edilebilir.

VZA birçok birimden tek bir veri oluşturabilme özelliğine sahiptir. Analiz sınırları dâhilinde, verimli olmayan KVB'ler ile verimli olan KVB'ler arasında karşılaştırma ve

kıyaslama imkânı sunarak her bir KVB için verimlilik analizi yapılabilmektedir. Bu analizleri de sadece gözleme daha bir şekilde yapabilmektedirler. İsteğe bağlı şekilde ağırlıklandırılmış etkenler ile analiz yapılabilmektedir (Torun, 2014: 25). VZA'nın genel olarak avantajları şunlardır:

- Sonuçlar bireysel gözleme dayalı belirlenmektedir.
- Çoklu girdi ve çıktıları aynı anda analiz etmeye olanak sağlar.
- Çeşitli varsayımlara bağlı olarak zorunlu bir üretim fonksiyonuna ihtiyaç duyulmaz.
- Verimli olmayan KVB'ler için örnek alınabilecek referanslar sunar.
- Verimsizlik kaynağını, verimli ve verimli olmayan KVB'leri bulmaya imkân verir (Bakırcı, 2006: 203).

3.2.3. Veri Zarflama Analizinin Dezavantajları

VZA'da verimlilik değerlendirilmesi yapılırken elde edilen sonuçların tamamen kullanılan girdi ve çıktı değişkenlerine bağlı olması sebebiyle bu değerlerin gerçek durumu ve verimliliği yansıtamama durumu bulunmaktadır. Önem derecelerindeki farklılıklar nedeniyle VZA uygulanırken ağırlıklandırma işleminin yapılması büyük önem arz etmektedir. Çok fazla sayıda girdi ile çıktının bulunması değişkenliği artıracığı için KVB sayısını da artırarak sonucu değiştirebilmektedir (Tütek vd, 2012: 224).

VZA formülü ve işleyişi tüm KVB'ler için ayrı bir program oluşturması sebebiyle çok sayıda girdi ve çıktı değişkeni bulunan analizlerde hesaplamaların daha analitik yapılması gerekmektedir. Eksik veya hatalı değişkenlerin seçilmesi olumsuz sonuçlar doğurabileceği gibi, bazı durumlarda da yetersiz kalacaktır. Analizin yapıldığı aşamada yapılacak ufak bir hata da VZA açısından verimlilik ölçümünde olumsuz sonuçlar doğurabilir (Torun, 2016: 26).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

4.1. 2011 – 2018 Yılları Arasında Mevduat Bankaları Verimliliği

Çalışmada mevduat bankalarının verimliliği incelenirken girdi olarak faaliyet giderleri, çıktı olarak kredi ve mevduat hacimleri kullanılacaktır. Verimlilik ölçümü için kullanılacak analiz türü VZA'dır. VZA uygulaması Microsoft Excel programındaki data solver eklentisiyle kurulacak model ile gerçekleştirilecektir.

Çalışmada kullanılacak tek girdi mevduat bankalarının faaliyet giderleridir. Faaliyet giderlerinin kapsamı aşağıda yer almaktadır.

- Faiz giderleri,
- Kredi ve diğer alacaklar düşüş karşılığı,
- Verilen ücret ve komisyonlar,
- Diğer faaliyet giderleri (personel giderleri, yıpranma payı giderleri, diğer değer kaybı düşüş karşılığı giderleri, sosyal yardım sandığı varlık açıkları karşılığı, şerefiye, aktiflerin satışından doğan zararlar vd.)dir.

Faaliyet giderleri mevduat bankaları açısından çok kıymetlidir. Bankaların net kârını etkilemekle birlikte gelecek projelerini şekillendirmesinde başlıca etken olan kalemlerden biridir. Yıllar itibarıyla mevduat bankalarına ait faaliyet giderleri Tablo 21'de gösterilmiştir.

Tablo 21. Mevduat Bankalarının Faaliyet Giderleri (2011-2018)

YIL	FAALİYET GİDERLERİ(Milyon TL)
2011	80.415.488
2012	100.166.995
2013	103.973.403
2014	129.638.583
2015	153.454.791
2016	177.825.936
2017	211.487.108
2018	254.889.908

Kaynak: TBB, Banka ve Grup Bilgiler (5 Yıllık Bilanço Bilgileri) raporlarından derlenmiştir.

2011 ile 2018 yılları arasında faaliyet giderleri incelendiğinde en yüksek faaliyet giderinin bulunduğu yıl 2018 olarak görünmektedir. 2018 yılında faaliyet giderleri 254,8 milyar TL'ye ulaşarak tarihin en yüksek seviyesine ulaşmıştır. Yıllar itibariyle bakıldığında faaliyet giderlerinde sürekli bir artış eğilimi bulunmaktadır. Ancak en düşük artış 2012 ile 2013 yılları arasında, sadece 3,7 milyar TL'lik bir artışla gerçekleşmiştir. 2012 yılında devam eden küresel krizin etkisiyle başta AB ülkeleri olmak üzere, ABD, Çin ve Türkiye'de ekonomik durgunluğa neden olmuş, bu sebeple faaliyet giderlerinde enflasyon etkisi de düşünüldüğünde kayda değer bir artış görülmemiştir. En yüksek artış ise 2017 ile 2018 yılları arasında 43,4 milyar TL'lik bir artışla gerçekleşmiştir. Artış farkının diğer yıllara göre düşük kaldığı 2015 ile 2016 yılları arasında da işsizliğin yüksek olduğu ve bu sayede personel giderlerinin azaldığı bilinmektedir.

Bankalar tüm bu faaliyet giderlerine kredi ve mevduat için katlanırlar. Piyasaya verilen krediler ile birlikte kredilerin yarattığı bu potansiyelle birlikte yüksek mevduat toplama beklentisi içinde bulunmaktadırlar. Tablo 22'de yıllar itibariyle kredi ve mevduat hacimleri yer almaktadır.

Tablo 22. Mevduat Bankalarındaki Mevduat ve Kredi Hacimleri (2011-2018)

YIL	Mevduat Hacmi (Milyon TL)	Kredi Hacmi (Milyon TL)
2011	698.793.000	636.684.000
2012	770.106.000	733.518.000
2013	943.313.000	963.338.000
2014	1.057.638.000	1.146.203.000
2015	1.250.698.000	1.377.697.000
2016	1.462.844.000	1.607.346.000
2017	1.713.185.000	1.929.401.000
2018	2.036.665.000	2.157.691.000

Kaynak: TBB, Banka ve Grup Bilgiler (5 Yıllık Bilanço Bilgileri) raporlarından derlenmiştir.

Her yıl farklı oranlarda değişiklik gösteren mevduat ve kredi hacimleri yıllar itibariyle farklı yönde eğilimlere girmektedir. 2011 ve 2012 yıllarında mevduat hacminin kredi hacminden yüksek olduğu ve piyasanın daha likit bir döngü içinde bulunduğu görünmektedir. 2013 yılına gelindiğinde ise kredi hacmi 963,3 milyar TL'ye ulaşırken, mevduat hacmi 943,3 milyar TL'lik bir hacim yakalamıştır. Bu durum da kredi hacminin mevduat hacmini geçtiği yıl

olarak dikkat çekmiştir. Aralarındaki en yüksek fark 2017 yılında 216 milyar TL'ye ulaşmıştır. 2018 yılında ise fark % 44'lük bir azalışla düşüğe geçmiştir. Kredi ve mevduat hacimleri ayrı olarak incelendiğinde ise 2011 ile 2018 yılları arasında sürekli artış eğiliminde oldukları görülmektedir.

Yukarıda bilgileri verilen girdi ve çıktılara ait istatistikler doğrultusunda VZA ile analiz yapılacak olan çalışmada mevduat bankalarının verimliliği Tablo 23'te gösterilmiştir.

Tablo 23. Mevduat Bankalarının Verimliliği (2011-2018)

YIL	Çıktı 1 Mevduat Hacmi (Milyon TL)	Çıktı 2 Kredi Hacmi (Milyon TL)	Girdi 1 Faaliyet Giderleri (Milyon TL)	Verimlilik
2011	698.793.000	636.684.000	80.415.488	0,9578
2012	770.106.000	733.518.000	100.166.995	0,8474
2013	943.313.000	963.338.000	103.973.403	1
2014	1.057.638.000	1.146.203.000	129.638.583	0,9542
2015	1.250.698.000	1.377.697.000	153.454.791	0,9689
2016	1.462.844.000	1.607.346.000	177.825.936	0,9755
2017	1.713.185.000	1.929.401.000	211.487.108	0,9846
2018	2.036.665.000	2.157.691.000	254.889.908	0,9136

Yapılan analiz sonucunda mevduat bankalarının sadece 2013 yılında verimli bir şekilde faaliyette bulunduğu ortaya çıkmıştır. Verimliliğin en düşük olduğu yıl ise 2012 yılı olarak dikkat çekmektedir. Bunun sebebi 2008 yılında başlayan ve literatüre “Mortgage Krizi” olarak giren ekonomik problemlerin 2012 yılında yavaş yavaş etkisini yitirmesinden ve piyasalarda yaratılan kısmi olumlu havadan kaynaklıdır. AB ülkelerinde kullanılan para birimi olan Euro'nun ülkeler arası bütünleşmenin sağlanamaması sebebiyle oluşan işsizlik artışı ve buna bağlı olarak çıkan borç krizi Türkiye'yi de etkilemiştir. Türkiye'de bu dönemde görülen en bariz gösterge dış talepteki daralmadır. Ayrıca 2013 yılındaki Taksim Gezi Parkı olayları ile birlikte ekonomik olarak zorlu bir dönemden geçmiştir. 2013 yılındaki verimliliğin en önemli

etkisi de 2011 ile 2012 yıllarındaki krizin telafisi için faaliyet giderlerindeki azalmadır. Faaliyet giderlerinde yaşanan ufak artış 2013 yılında kredi hacminin mevduat hacmini geçmesine sebep olmuştur.

2013 yılından sonra 2014 yılında verimlilikte düşüş meydana gelse de 2014 ile 2017 yılları arasında verimlilik artış eğilimine girmiştir. Ancak 2018 yılına gelindiğinde ciddi bir verimlilik düşüşü yaşanmıştır. 1 Ağustos 2018 tarihinde ABD Hazine Bakanlığı'nın Türkiye İçişleri Bakanı ve Adalet Bakanı'nın mal varlıklarına el koyması sonucu aynı statüdeki iki ABD bakanına yaptırım uygulanmıştır. Yaptırımların sebebi ise Amerikalı rahip Pastor Andrew Brunson'un tutukluluk hâlinin devam ettirilmesidir. Bu olayların yanı sıra TL'deki değer kaybı, yüksek enflasyon, borçlanmadaki artış ve kredilerde yaşanan gecikmeler, yüksek cari açık, yönetsel zaafiyetler, artan işsizlik ve fiyat istikrarsızlığı ile birlikte Türkiye, tarihinin en yüksek döviz kurlarıyla karşılaşmıştır. Bu dönemde kurlardaki yukarı yönlü hareket bankaların maliyetlerini artırmış, faiz oranlarının yıllık % 17-20 seviyelerinden yaklaşık 2 kat artarak % 32-35 seviyelerine ulaşmıştır. Ekonomik kargaşa ile birlikte Merkez Bankası müdahaleleri başlayarak kur az da olsa kontrol altına alınmıştır. Faaliyet giderlerinin artması, kredi hacmindeki daralma ve yüksek enflasyon ile birlikte verimlilikte düşüş yaşanmıştır.

Bankalar faaliyet giderlerini ne kadar çok artırırsa o kadar verimliliklerini kaybederler. Faaliyet giderlerindeki artışın mikro ve makro sebepleri bulunmaktadır. 2013 yılında da görüldüğü üzere faaliyet giderlerinde sadece % 3'lük bir artış gerçekleşerek verimlilik sağlanmıştır. Ekonomik daralmalardan da başlıca etkilenen sektörün bankacılık sektörü olması sebebiyle verimlilik daha da düşmektedir. Sektörde kârlılığın düştüğü ve giderlerin artışa geçtiği yıllarda verimlilik hep bir önceki yıla göre negatif yönlüdür. Çünkü sürdürülebilir kârlılık sağlanmak isteniyorsa, kaynakların bankalar tarafından verimli bir şekilde kullanılması gerekmektedir.

4.2. 2011 – 2018 Yılları Arasında Mobil Bankacılık Verimliliği

Çalışmada mobil bankacılık verimliliği incelenirken girdi olarak mobil bankacılık müşteri adedi, çıktı olarak da daha önceki bölümlerde detaylı bir şekilde açıklanan finansal işlem adetleri ve finansal olmayan işlem adetleri kullanılacaktır. Mevduat bankacılığı verimliliğinde olduğu gibi VZA ile gerçekleştirilecek analiz Microsoft Excel uygulaması data solver eklentisiyle kurulacak model ile gerçekleştirilecektir.

Çalışmada kullanılan tek girdi yıllar itibariyle mobil bankacılık müşteri adetleridir. 2011 ile 2018 yılları arasındaki mobil bankacılık müşteri adetleri daha önceki bölümlerde yer alan Tablo 17’de gösterilmiştir. Çıktılardan finansal olmayan işlem adetleri Tablo 19’da, finansal işlem adetleri de Tablo 20’de gösterilmiştir. Bu bölümde daha önce istatistikî bilgileri paylaşılıp yorumlanan girdi ve çıktı değerlerinin verimliliği üzerinde durulacaktır. Verilen girdi ve çıktılara ait istatistikler doğrultusunda VZA ile analiz yapılacak olan çalışmada mobil bankacılık verimliliği Tablo 24’te gösterilmiştir.

Tablo 24. Mobil Bankacılık Verimliliği (2011-2018)

YIL	Çıktı 1 Finansal Olmayan İşlem Adetleri	Çıktı 2 Finansal İşlem Adetleri	Girdi 1 Mobil Bankacılık Müşteri Adetleri	Verimlilik
2011	18.478.000	6.856.000	642.649	1
2012	117.223.000	20.128.000	1.835.728	0,7733
2013	494.221.000	53.855.000	4.321.194	0,5691
2014	1.465.522.000	127.641.000	8.743.309	0,6206
2015	3.330.732.000	274.148.000	15.531.349	0,7940
2016	5.749.904.000	505.260.000	24.494.136	0,9718
2017	9.070.373.000	910.648.000	36.294.774	1
2018	13.042.879.000	1.206.761.000	48.293.900	1

Yapılan analiz sonucunda 2011, 2017 ve 2018 yıllarında mobil bankacılık verimli olarak görülmektedir. Verimliliğin en düşük olduğu yılların 2013 ile 2014 olduğu ve 2014 yılından itibaren yukarı yönlü ivmenin başladığı belirlenmiştir. 2017 ile 2018 yılları arasında hem kullanıcı sayısı hem de işlem adetleri bakımından verimlilik gerçekleşmiştir. Nitekim son 4 yılda TV reklamlarında mobil bankacılık tanıtımları yapılmaktadır. Bu şekilde bile 2011 ile 2018 yılları arasında hem işlem adetleri hem de mobil bankacılık müşteri adetleri sürekli artmıştır.

Verimliliğin en düşük olduğu 2013 yılında toplam işlem adedine bakıldığında müşteri başına ortalama 127 işlem düşmektedir. En yüksek yıllara bakıldığında ise 2017 yılında

ortalama 274, 2018 yılında ortalama 295 işleme karşılık gelmektedir. Mobil bankacılıktan yapılan işlemlerin maliyetlerinin çok düşük olduğu bankalarda, kişi başı ortalama 300 işlem yapılması ve yaklaşık 50 milyon kullanıcının bulunması verimliliğin ve kârlılığın önümüzdeki dönemlerde daha da yükseleceğini işaret etmektedir. Verimlilik değerinin düşüş eğiliminde olduğu dönemlerde görülen durum, mobil bankacılık aracılığıyla yapılan işlem adetlerinin mobil bankacılık müşteri sayısına göre çok daha önemli olduğudur. Bankalar yeni mobil müşteri kazanırken, mobil bankacılıktan yapılan işlem çeşitliliğini ve teşvikleri de artırarak işlem adetlerine yoğunlaştığında etkinliği sağlamış olacaktır. Nitekim verimli yıllara bakıldığında işlem adetlerinin bir önceki yıldan yaklaşık %30-40 arasında bir artışla gerçekleştiği görülmektedir. Daha fazla işlem her zaman tercih edilmelidir. Bu sebeple mobil bankacılık kanallarına uygulanacak kampanya ve teşvikler verimliliği sağlamada önemli etkenlerdir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuçlar

Dünyada ve Türkiye’de finans sektöründeki gelişmeler ile birlikte rekabetin boyutları ülkelerin sınırlarını aşmıştır. Ülkelerin teknik olarak gelişmeye başlaması yatırımların döngüsel sürecini değiştirmiştir. Bankalar günümüzde dijital kanallara yatırım yapmakta, şube ve personel giderlerini azaltmaya çalışmakta ve merkezler üzerinden yönetim anlayışına geçmektedir. Bu geçişi hızlandıran en önemli etken internet bankacılığının kullanımının yaygınlaşması ile başlayan sürecin mobil bankacılık kanalıyla devam ettirilmesidir. İstatistiklere göre internet bankacılığı yerini kısmen mobil bankacılığa bırakmaktadır. Mobil bankacılık üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcılar, zamandan tasarruf ederek mobil bankacılığın avantajlarından yararlanmaktadır.

Çalışmada TBB’nin dönemsel olarak yayınladığı bilanço bilgilerinden ve dijital bankacılık istatistiklerinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda mevduat bankalarının ve mobil bankacılığın belirlenen değişkenler doğrultusunda verimliliği VZA aracılığıyla ölçülmüştür. Mevduat bankaları açısından verimlilik incelenirken girdi olarak faaliyet giderleri, çıktı olarak da mevduat ve kredi değişkenleri kullanılmıştır. Çıkan sonuca göre mevduat bankaları son 8 yılda sadece 2013 yılında tam verimlilik statüsüne ulaşmıştır. Tam verimlilik olmasa da 2011, 2014, 2015, 2016 ve 2017 yıllarında verimliliğe yaklaşmıştır. Mevduat bankalarında verimliliğin en düşük olduğu yıl 2012 olmuştur. 2013 yılında tam verimlilik sonucuna ulaşılmasının mikro ve makro sebepleri bulunmaktadır. Makro sebeplerden en önemlisi; 2008 yılında başlayan ve literatüre “Mortgage Krizi” olarak giren ekonomik problemlerin 2012 yılında yavaş yavaş etkisini yitirmesinden ve yıl sonuna doğru piyasalarda yaratılan kısmi olumlu havadan kaynaklıdır. Faaliyet giderlerinin azalmasında personel ve şube giderlerinin de azalması etkili olmuştur. Mikro sebeplere bakıldığında ise Türkiye’de yaşanan “ Taksim Gezi Parkı Olayları” sonucunda girilen ekonomik darboğaz bankaların planlamalarında değişikliğe gidilmesine neden olmuştur.

Mevduat bankalarında verimliliğin en keskin düşüşü ise 2018 yılıdır. Bu düşüşün en önemli sebebi literatüre “Rahip Brunson Krizi” olarak giren ABD ile yaşanan siyasal gerginlik

ve bahsedilen finansal göstergelerdeki olumsuzluklardır. Bu dönemde faaliyet giderleri artan bankalar, kur riskine ve yüksek faizli sendikasyon kredilerine maruz kalmıştır. Yüksek oranlarla kaynak sağlayan bankalar müşterilerine bu maliyeti yansıtmıştır. Artan maliyetler ile finansman desteği bulamayıp batan krediler, azalan likidite ile birlikte kredilerin dönüş sürelerini uzatmıştır. 2019 yılı verileri açıklandığında verimliliğin daha düşük olabileceği görüşü ortaya çıkmaktadır. Bankalar personel çıkarmaya ve şubeleri kapatmaya başlayıp dijital kanallara yoğunlaşırsa faaliyet giderleri düşme eğilimine girecektir.

Mobil bankacılık açısından verimlilik incelendiğinde 2011, 2017 ve 2018 yıllarında tam verimlilik olduğu görülmektedir. Ancak 2016 yılında da verimliliğe yakın bir seyir izlenmiştir. 2013 yılı ise mobil bankacılık verimliliğinin en düşük olduğu yıl olarak dikkat çekmektedir. Mevduat bankalarındaki verimliliğin 2013 yılında en yüksek olması, mobil bankacılıkta ise en düşük olması arasında ciddi bir bağlantı tespit edilmiştir. 2012 ve 2013 yıllarında etkisini sürdüren makro ve mikro olumsuzluklar mobil bankacılık kanalına olan yatırımları sekteye uğratmıştır. Bu dönemde odak noktası faaliyet giderlerinin azaltılmasına çevrilmiştir. 2013 yılından itibaren kademeli olarak verimliliğin arttığı görülse de, 2015 yılından itibaren keskin bir yükseliş başlayarak tam verimliliğe ulaşılmıştır. Veriler incelendiğinde verimliliğin düşüşte olduğu yıllarda internet bankacılığının daha revaçta olması da etkili olmuştur. Mobil bankacılık kanalından yapılan işlemler de mobil bankacılık müşteri sayısındaki artışla paralel şekilde yükselmiştir. İşlem adetlerindeki artışlar mobil bankacılığın verimliliğinde önemli rol oynamaktadır. İnternet bankacılığı kullanıcı sayısındaki düşüş ve akıllı telefonların hayatımızda önemli bir boşluğu doldurması sebebiyle mobil bankacılık verimliliği sağlanmaktadır. Önümüzdeki yıllarda bankacılığın verimliliğinin aksine mobil bankacılık verimliliğinin sürdürülebilir olduğu görüşü ortaya çıkmaktadır.

5.2. Öneriler

Bankaların dijital kanallar ile bütünleşik bir yapıda olması çok önemlidir. Operasyonel süreçleri kısaltarak maliyetleri ve giderleri azaltmaktadır. Mikro ve makro sebeplerden ötürü artan faaliyet giderleri ancak mobil bankacılık ve muadili dijital bankacılık kanallarıyla azaltılabilir. Piyasaların krizde olduğu ve durgunluk yaşandığı dönemlerde kredi kullanmak istemeyecek müşteriler şube maliyetlerini ve personel giderlerinin göze batmasına sebep olacaktır. Bu maliyetlerin azaltılması mobil bankacılık sistemi için olumlu olacaktır.

Çalışma sonucunda bankalara sunulacak öneriler şunlardır:

- Finansal planlamalar uzun vadeli ve sürdürülebilir fikirlere dayandırılmalıdır.
- Faaliyet giderlerinin azaltılması için yeni planlamalar yapılmalıdır.
- Mobil bankacılık kanallarında işlem adetlerinin artması performansı arttıracaktır.
- İşlem adetlerinde artış sağlanması için mobil bankacılığı teşvik edici kampanyalar yapılmalı ve ödüller dağıtılmalıdır.
- Yapılacak pazarlama çalışmalarıyla elde edilecek kullanıcı bilgileri ile müşteri potansiyeli belirlenip işlem çeşitliliği artırılmalıdır.
- Mobil bankacılık sayesinde operasyonel işlem yükünden kurtulacak olan şubeler, müşteri odaklı çalışmalara daha fazla zaman ayırabilecektir. Bu nedenle müşterilerin tamamen dijitalleşmesi sağlanmalıdır.
- Özellikle kriz ve buhran dönemlerinde mobil bankacılığa odaklı bankalar rekabette bir adım önde olacaktır. Kriz dönemleri bankalar için hem en dikkat edilmesi dönemler olurken hem de fırsata çevirebileceği dönemlerdir. Mobil bankacılık sayesinde maliyetler ciddi ölçüde düşürülebilir.

KAYNAKÇA

- Aboelmaged, M. and Gebba, T. R. (2013). Mobile banking adoption: An examination of technology acceptance model and theory of planned behavior. *International Journal of Business Research and Development*, 2(1), 35-50.
- Agu B. O., Simon N. and Onwuka, I. O. (2006). Mobile banking – Adoption and challenges in Nigeria. *International Journal of Innovative Social Sciences & Humanities Research*. 4 (1), 17-27.
- Akbulak, Y., Kavaklı, E. ve Tokmak, A. (2004). *Kayıp Yıllar, Türkiye’de 1980’li yıllardan bu yana kamu borçlanma politikaları ve bankacılık sektörüne etkileri*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Akgüç, Ö. (1989). *100 soruda Türkiye’de bankacılık*. İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- Akpınar, H. (1993). *Daha hızlı, daha güçlü ve daha yüksek*. Ankara: TBB Yayınları
- Aksüt, U. ve Bakkal, M. (2011). *Türk bankacılık sisteminde elektronik bankacılık uygulamaları*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Altan, M. (2001). *Fonksiyonlar ve işlemler açısından bankacılık*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Archana S. and Kansal V. (2012). Mobile banking as technology adoption and challenges: A case of M-banking in India. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 2 (2), 1-5.
- Arkan, S. (1991). *Bankacılıkta kullanılan yeni elektronik sistemlerle ilgili hukuki sorunlar*. Ankara: TBB Yayınları.
- Arslan, D. (2014). *Bankacılık sektöründe kredi kullanıcılarının değerlendirilmesi*. Yüksek lisans tezi. Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Babuşçu, Ş. ve Hazar, A. (2017). *Genel Bankacılık Bilgileri*, Ankara: Akademi Eğitim Yayınları
- Bakırcı, F. (2006). Sektörel bazda bir etkinlik ölçümü: VZA ile bir analiz. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (2), 199-217.
- Bankacılık Kanunu Mevzuatı*. (2005), www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5411.pdf (10.02.2019).

- Barutçu, S. (2007). Attitudes towards mobile marketing tools: A study of Turkish consumers. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 16 (1), 26–38.
- Basel Committee. (1998). *Risk management for electronic banking and electronic Money activities*. Basel: Basel Committee on Banking Supervision.
- BDDK, (2018). www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/mevzuat_0867.pdf, (01.03.2019).
- Bektaş, H. (2013). Türk bankacılık sektöründe etkinlik analizi. *Sosyoekonomi*, 1, 278- 294.
- Benligiray, Y. ve Banar, K. (2006). *Banka ve sigorta hukuku*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları
- Berg S.A., Forsund, F.R. and Jansen, E.S. (1991). Technical efficiency of norwegian banks: The non-parametric approach to efficiency measurement. *Journal of Productivity Analysis*, 2, 127-142.
- Board of governors of the Federal Banking Reserve System, (2012) www.federalreserve.gov/econresdata/mobile-devices/2012currentusemobilebanking-payments.htm, (16.02.2019).
- Carl A., Haslem, J. A., Scheraga, and Bedingfield, J. P. (1999). Dea efficiency profiles of U.S. banks operating internationally. *International Review Of Economics And Finance*, 8,165-182.
- Capie, F., Goodhart, C. and Schnadt, N. (2012). *The development of central banking*, Cambridge: Cambridge University Press
- Charnes, A., Cooper, W. W. and Rhodes E. (1978). Measuring the efficiency of decisionmaking units. *European Journal of Operational Research*, 2, 429-444.
- Cisco. www.cisco.com/c/en/us/about.html, (12.02.2019)
- Çalışır, F. ve Gümüşsoy, Ç. A. (2008). Internet banking versus other banking channels: Young consumers' view. *International Journal of Information Management*, 28 (3), 215-221.
- Daniel, E. (1999). Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland. *International Journal of Bank Marketing*, 17 (2), 72-82.
- Dharmapala, P.S., Thompson, R.G., Humphrey, D.B., Taylor, W.M. and Thrall, R.M. (1996). Computing dea/ar efficiency and profit ratio measures with an illustrative bank application. *Annals Of Operations Research*, 68, 303-327.

- Dilts, D.M., Zell, A. and Orwoll. E. (2015). A novel approach to measuring efficiency of scientific research projects: Data envelopment analysis. *Clinical and Translational Science*, 8(5):495-501.
- Dünya nüfus sıralaması (2019)*. egezegegen.com/yasam/dunya-nufus-siralamasi/, (08.03.2019)
- Elisha, M.A. (2010). E-banking in developing economy: Empirical evidence from Nigeria. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 5(2), 212-222.
- Erdem, E. (2014). *Para banka ve finansal sistem*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ergül, Ç. (2011). *Bankacılık sektöründe kullanılan bilgi teknolojilerinden telefon bankacılığı ve ses kayıt sistemlerinin verimliliğe etkisi*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Ersen, H. M. (1999). *Veri zarflama analizinin skolastik değişkenlikler altında geçerliliği güvültünün verimsizlik bileşeni*. Yayınlanmış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Eyüpgiller, S. (1985). *Bankalarda denetim*. Ankara: Kısmet Matbaası
- Fin Techs. (2018). *World Retail Banking Report*.
- Gazete Bilkent*, (2015), www.gazetebilkent.com/2015/07/15/biraz-da-ekonomi-tarihi-yunanistanin-iflasla-imtihan/, (13.02.2019)
- GlobalData*,(2019)., www.globaldata.com/global-mobile-banking-usage-highest-india-sweden-sees-fastest-growth-says-globaldata/ , (31.03.2019).
- Gu, J. C., Lee, S. C. and Suh, Y. H. (2009). Determinants of behavioral intention to mobile banking. *Expert Systems with Applications*, 36(9), 11605-11616.
- Günay, M. (2010). *Üniversite hastanelerinin 2008 yılı verimlilik ve etkinlik analizi*. Yüksek lisans tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Gümüş, M. (2006). 2000 kasım ve 2011 şubat krizlerinin sermaye piyasası aracılık sektörüne etkileri. *Sosyo Ekonomi Dergisi Ocak-Haziran*. 25-46
- Halkos, G. E. and Tzeremes, N. G. (2013). Estimating the degree of operating efficiency gains from a potential bank merger and acquisition: A dea bootstrapped approach. *Journal of Banking & Finance*, 37(5), 1658-1668.

- ICBC, (2017). *Mobile banking included in Apple's best financial app of the year.* www.icbc.com.cn/ICBC/ICBC%20NEWS/ICBC%20Mobile%20Banking%20Included%20in%20Apples%20Best%20Financial%20App%20of%20the%20Year.htm, (03.03.2019)
- Imiefoh, P. (2012). Towards effective implementation of electronic banking in Nigeria. *An Internet Multi-Disciplinary Journal*, 6 (2), 290-300.
- Internet World Stats, (2019) *Top 20 countries in internet users vs. rest of the World.* www.internetworldstats.com/top20.htm, (31.03.2019).
- Işkın, A.S. (2010). *Türk bankacılık sisteminde alternatif dağıtım kanalları (elektronik bankacılık) hizmetlerinin riskleri ve denetimi.* Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Kalaycı, İ. (2013). Katılım bankacılığı: mali kesimde nasıl bir seçenek? *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 65, 51-74.
- Kavuncubaşı, Ş. (1995). *Hastanelerde görel verimlilik ölçümü: veri çevreleme analizinin uygulanması.* Yayınlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Kim, J. B. and Sungmin, K. (2012). A study on the factors affecting the intention to use smartphone banking: The differences between the transactions of account check and account transfer check and account transfer. *International Journal of Multimedia and Ubiquitous Engineering*, 7 (3), 87-96.
- Koç, B. (2015). *Mobil bankacılık ve Türkiye'deki uygulamaların değerlendirilmesi*, Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Korkmaz, S. ve Gövdeli, Y.E. (2011). Türk bankacılığında alternatif dağıtım kanalları ve ürünleri ile bunların gelişiminde ve pazarlanmasında eğitimin önemi. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 1-12.
- Kreditt fra mobilen*, (1999) , www.itavisen.no/237581/verdens-forste-wap-bank-fra-norge, (31.03.2019).
- Laukkanen, T. (2007). Internet vs mobile banking: Comparing customer value perceptions. *Business Process Management Journal*, 13(6), 788-797.
- Lin, T., Lee, C. and Chiu, T. (2009). Application of DEA in analyzing a bank's operating performance. *Expert Systems with Applications*, 36 (5), 8883-8891.

- Lorcu, F. (2008). *Veri zarflama analizi (DEA) ile Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinin sağlık alanındaki etkinliklerinin değerlendirilmesi*. Yayınlanmış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Marketing Türkiye*. (2016), www.marketingturkiye.com.tr/haberler/iscep-10-yasinda/, (09.03.2019)
- Mercan, M. ve Yolalan, R. (2000). Türk bankacılık sisteminde ölçek ve mülkiyet yapıları ile finansal performans ilişkisi. *İMKB Dergisi*, 4(15), 1-26.
- 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.
- Osmanlı Bankası Müzesi*, (2019), www.obmuze.com/#bank-i-osmani-i-sahanenin-kurulusu/kurulus, (12.02.2019).
- Öçal, T. (1990). *Para teorisi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Yayınları
- Öztürk, N. (2011) *Para, banka, kredi*. İstanbul: Ekin Yayıncılık.
- Özulucan A. ve Deran A. (2009). Katılım bankacılığı ile geleneksel bankaların bankacılık hizmetleri ve muhasebe uygulamaları açısından karşılaştırılması. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (11), 85-108.
- Paradi, J.C., Rouatt, S. and Zhu, H. (2011). Two-stage evaluation of bank branch efficiency using data envelopment analysis. *Omega*, 39, 99–109
- Paradi, J.C. and Zhu, H. (2013). A survey on bank branch efficiency and performance research with data envelopment analysis, *Omega*, 41, 61-79.
- Pegueros, V. (2012). *Security of mobile banking and payments*. www.sans.org/reading-room/whitepapers/ecommerce/security-mobile-bank-ing-payments-34062 (16.04.2019)
- Sarafidis V. (2002). An assessment of comparative efficiency measurement techniques, *Europe Economics*.
- Sarıkaya, M. (2010). *İllerin sağlık alanındaki etkinliklerinin değerlendirilmesi (Veri zarflama analizine dayalı bir uygulama)*. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Seyidoğlu, H. (2001). *Uluslararası iktisat*. İstanbul: Güzem Yayınları.

- Seyrek, Ş.H. ve Ata, H. A. (2010). Veri zarflama analizi ve veri madenciliği ile mevduat bankalarında etkinlik ölçümü. *BDDK Bankacılık Ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 4(2), 67–84.
- Sezgin, M. ve Şendoğdu, A.A. (2008). *Günümüz bankacılığında banka hizmetleri pazarlaması*. İstanbul: Unimat Ofset.
- Shah, M. and Clarke S. (2009). *E- banking management issue solutions and strategies*. NewYork: Free Books & Magazines.
- Shaikh, A. A., and Karjaluo, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129-142.
- Sharma, S. K. (2017). Integrating cognitive antecedents into TAM to explain mobile banking behavioral intention: A SEM-neural network modeling. *Information Systems Frontiers*, 21 (96), 1-13.
- Shih, Y. Y. and Fang, K. (2004). The use of decomposed theory of planned behaviour to study internet banking in Taiwan, 14 (3), 213-223.
- Singh, S. and Chaudhary, S. (2013). Management of risk in mobile banking. *CPJ Global Review*, 5 (1), 1-5.
- Statista, (2019). *Number of internet users worldwide 2005-2008*, (www.statista.com/statistics/273018/number-of-internet-users-worldwide/), (31.03.2019).
- Stephen, M., Miller, A. and Noulas, G. (1996). The technical efficiency of large bank production. *Journal Of Banking & Finance*, 20, 495-509.
- Steven, A. (2002). *Information system: The information of e-business*. New Jersey.
- Stoica, O., Mehdian, S. and Sargu, A. (2015). The impact of internet banking on the performance of Romanian banks: DEA and PCA approach. *Procedia Economics and Finance*, 20, 610-622.
- Takan, M. ve Boyacıoğlu, M.A. (2013). *Bankacılık teori uygulama ve yönetim*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Tan, M. Teo, S. and Thompson H. (2000). Factors influencing the adoption of internet banking. *Journal of the Association For Information Systems*, 1(5), 1-2.

- Tarlan, S. (1986). *Tarihte bankacılık*. Ankara: Maliye ve Gümrük Bakanlığı Araştırma, Planlama ve Koordinasyon Kurulu (APK) Başkanlığı.
- Tarım, A. (2001). Veri zarflama analizi: Matematiksel programlama tabanlı göreceli etkinlik ölçümü yaklaşımı, *Sayıştay Yayın İşleri Müdürlüğü*. 15, 191-193.
- TCMB.(2018).www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TR/TCMB+TR//Banka+Hakkinda/Tarihce, (16.02.2019)
- Tolon, M. (2004). *Ticari Bankalarda Pazarlama Stratejilerinin Uygulanması ve Türkiye'deki Ticari Bankalar Üzerine Bir Alan Çalışması*. Gazi Üniversitesi, Ankara.63-88
- Türkiye Bankalar Birliği. (2011-2019), *Dijital, internet ve mobil bankacılık istatistikleri raporları*.(24.04.2019)
- Türkiye Bankalar Birliği. (2011-2019), *Banka ve grup bilgileri (5 yıllık bilanço bilgileri /mevduat bankaları) istatistikleri*. (24.04.2019)
- Tütek, H., Gümüsoğlu, Ş. ve Özdemir, A., (2012). *Sayısal Yöntemler-Yönetimsel Yaklaşım*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Uluatan, B. (1957). *Bankacılığın tekamülü*. Ankara: Ankara Yayınları
- Yaşar, İ.K. (2018). *Akıllı telefonlarla mobil bankacılık uygulaması ve tüketici tatmin analizi*, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi: Bursa.
- Yavuz, A. E. (2017). *Türk bankacılık sektöründe penetrasyon; internet bankacılığı ve mobil bankacılık ürünlerindeki penetrasyonun analizi*, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Ankara
- Yavuz, İ. (2001). *Sağlık sektöründe etkinlik ölçümü*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Yetiz, F. (2016). Bankacılığın doğuşu ve Türk bankacılık sistemi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Nisan 2016; 9(2), 107-117.
- Yıldırım K. (2006). *Elektronik bankacılık Avrupa Birliği ve Türkiye uygulamaları*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yücesoy C. (1977). *Bankacılık ve muhasebe*, İstanbul: Çağlayan Kitabevi.
- Zaim, O. (1995). The effect of financial liberalization on the efficiency of Turkish commercial banks. *Applied Financial Economics*, 5, 257-264.