



**T.C.**  
**ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**BANKACILIK VE FİNANS ANABİLİM DALI**

**ELEKTRONİK BANKACILIK HİZMETLERİNİN**  
**BANKACILIK SEKTÖRÜNE ETKİLERİ: TÜRK**  
**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA**

**Seren ÇİÇEK**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman**

**Doç. Dr. Rifat KARAKUŞ**

**Çankırı – 2024**



**T.C.**  
**ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**BANKACILIK VE FİNANS ANABİLİM DALI**

**ELEKTRONİK BANKACILIK HİZMETLERİNİN**  
**BANKACILIK SEKTÖRÜNE ETKİLERİ: TÜRK**  
**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA**

**Seren ÇİÇEK**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman**  
**Doç. Dr. Rifat KARAKUŞ**

**Çankırı – 2024**

# İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ.....	iii
TEZ KABUL VE ONAY.....	iv
ÖNSÖZ .....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KISALTMALAR .....	viii
TABLO LİSTESİ.....	ix
ŞEKİL LİSTESİ.....	x
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>2. BANKACILIK KAVRAMI, GELİŞİMİ ve BANKACILIK TÜRLERİ .....</b>	<b>2</b>
2.1. Bankacılık Tanımı ve Fonksiyonları.....	2
2.1.1. Aracılık Fonksiyonu.....	3
2.1.2. Kaydi Para Yaratma Fonksiyonu .....	3
2.1.3. Kaynaklara Akıcılık Sağlama Fonksiyonu .....	4
2.1.4. Kaynak Kullanımını İyileştirme Fonksiyonu.....	4
2.1.5. Para Politikasının Etkinliğini Artırma Fonksiyonu.....	4
2.1.6. Hizmet Fonksiyonu .....	5
2.1.7. Ulusal ve Uluslararası Ticareti Geliştirme Fonksiyonu .....	5
2.1.8. Gelir ve Servet Dağılımını Etkileme Fonksiyonu.....	6
2.1.9. Finansal Danışmanlık Fonksiyonu .....	6
2.1.10. Kısa Vadeli Fonları Uzun Vadeli Fonlara Dönüştürme Fonksiyonu .....	6
2.2. Dünya’da Bankacılığın Gelişimi.....	7
2.3. Bankaların Sınıflandırılması .....	10
2.3.1. Sermaye Yapılarına Göre Bankalar .....	10
2.3.2. Faaliyet Yapılarına Göre Bankalar.....	11
2.3.2.1. Ticari Bankalar.....	11
2.3.2.2. Yatırım ve Kalkınma bankaları.....	12
2.3.2.3. Katılım Bankaları .....	13
2.3.2.4. Merkez Bankaları .....	14

<b>3. ELEKTRONİK BANKACILIK .....</b>	<b>18</b>
3.1. Elektronik Bankacılık Tanımı .....	18
3.2. Türkiye’de Elektronik Bankacılığın Gelişimi .....	19
3.3. Elektronik Bankacılık Hizmetlerinin Avantajları ve Dezavantajları .....	20
3.4. Türkiye’de Kullanılan Elektronik Bankacılık Hizmetleri .....	20
3.4.1. Otomatik Vezne Makinesi (Automatic Teller Machine-ATM) .....	21
3.4.2. Satış Noktaları ve Terminali (Point of Sales Terminal -POS) .....	22
3.4.3. İnternet Bankacılığı .....	23
3.4.4. Mobil Bankacılık .....	25
3.4.5. Telefon Bankacılığı .....	27
3.4.6. Çağrı Merkezleri Elektronik Bankacılık İlişkisi .....	28
3.4.7. Televizyon Bankacılığı .....	29
3.4.8. Açık Bankacılık .....	30
3.4.9. Kabin-Kioks Bankacılık .....	31
3.4.10. Kart Tabanlı Ödeme Araçları .....	31
3.4.11. Yeni Nesil Ödeme Kaydedici Cihazlar (YN ÖKC) .....	34
<b>4. ELEKTRONİK BANKACILIK HİZMETLERİNİN BANKACILIK SEKTÖRÜ PERFORMANSINA ETKİLERİ: TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA.....</b>	<b>36</b>
4.1. Araştırmanın Amacı .....	36
4.2. Literatür Taraması .....	36
4.3. Yöntem ve Verilerin Belirlenmesi .....	39
4.4. Analiz Sonuçları .....	40
<b>5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>45</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>48</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>59</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>65</b>

## BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım *Elektronik Bankacılık Hizmetlerinin Bankacılık Sektörüne Etkileri: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama* adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmamda doğrudan ve dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

24 / 04 /2024

İmza

Seren ÇİÇEK

## TEZ KABUL VE ONAY

### ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

*Seren ÇİÇEK* tarafından hazırlanan *Elektronik Bankacılık Hizmetlerinin Bankacılık Sektörüne Etkileri: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama* başlıklı bu çalışma, 24/04/2024 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda *oybirliğiyle* başarılı bulunarak jürimiz tarafından *Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı*'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

#### **TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)**

Danışman: Doç. Dr. Rıfat KARAKUŞ	İmza: .....
Üye : Prof. Dr. Muhammed Veysel KAYA	İmza: .....
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Sezer ÖKSÜZ	İmza: .....

#### **ONAY**

Bu Tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 18/04/2024 tarih ve 2024/18-01-E sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Coşkun POLAT  
Enstitü Müdürü

## ÖNSÖZ

Geçmişten günümüze bankacılık sektörü yaşanan her gelişme ile yeniden değişmiş ve gelişmiştir. Rekabet alanı yüksek olan bu sektör teknolojinin gelişimi ile birlikte de inovasyon süreçlerini devam ettirmiş ve pandeminin etkisiyle hızlı bir ivme kazanarak teknolojiyi merkezine alan bir pazar haline dönüşmüştür. Kâr amacı güden bu kuruluşlar elektronik ürün ve hizmetlerini sektöre kanalize ederek yatırımlarını bu yönde değerlendirmiş ve gelişimini sürdürerek daha konforlu bir hizmet ağı oluşturmuştur.

Çalışmanın amacı bankacılık sektöründe yaşanan elektronik gelişmeler sonucunda ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin bankacılık alanında yarattığı etkiyi ve bankaların karlılığına nasıl bir etkisi olduğunu incelemektir.

Yüksek lisans eğitimim süresince desteğini esirgemeyen bilgi ve birikimiyle bana yol gösterici olan danışman hocam Sayın Doç. Dr. Rıfat KARAKUŞ'a teşekkür ederim.

Eğitimin boyunca bana karşı inancımı hiç kaybetmeyen, maddi manevi destekleyen ve daima yanımda olduğunu hissettiren ablam Gülen Rukiye Kaya'ya, sevgili anneme ve aileme teşekkürü borç bilirim.

Aynı zamanda bu tezi hazırlama sürecinde bana inandığını ve güvendiğini hissettiren kendime olan inancımı tekrar tekrar kazandıran ve teorik bilginin yanında pratik bilgiye sahip olmamda desteği olan değerli yöneticim Sayın Özgür Barış BAYRAKTAR ve YAPI KREDİ ailesine sonsuz teşekkür ve sevgilerimle...

**24 / 04 /2024**

**Seren ÇİÇEK**

## ÖZET

**Tezin Başlığı** : Elektronik Bankacılık Hizmetlerinin Bankacılık Sektörüne Etkileri:  
Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama

**Tezin Yazarı** : Seren ÇİÇEK

**Danışman** : Doç. Dr. Rıfat KARAKUŞ

**Anabilim Dalı** : Bankacılık ve Finans

**Tezin Türü** : Yüksek Lisans

**Kabul Tarihi** : 24.04.2024

Bankalar müşterilerinin ürünlere hızlı ve kolay ulaşımını elektronik bankacılık ürünleri ile sağlarken mevcut karlılıklarını da artırmak için sürekli bir gelişim içerisinde. Bu çalışmanın amacı da elektronik bankacılık uygulamaların bankacılık sektör karlılığı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Çalışmada aktif karlılığı ve özkaynak karlılığının bağımlı değişkenler olduğu iki farklı model oluşturulmuştur. Modellerde bağımsız değişkenler olarak internet bankacılığı aktif kullanıcı sayısı, mobil bankacılık aktif kullanıcı sayısı, çağrı merkezi çalışan sayıları ile şube sayıları kullanılmıştır. 2014-2021 arası dönem için çeyreklik veriler kullanılarak ARDL sınır testinden faydalanılmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular internet bankacılığı aktif kullanıcı sayısındaki ve çağrı merkezi çalışan sayısındaki artışın bankacılık sektörünün aktif karlılığını ve özkaynak karlılığını pozitif olarak etkilediğini göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Elektronik Bankacılık, Özkaynak Karlılığı, Aktif Karlılığı.

## ABSTRACT

**Thesis Title** : Effects of Electronic Banking Services on the Banking Sector: An Application in the Turkish Banking Sector  
**Author** : Seren ÇİÇEK  
**Supervisor** : Assoc. Prof. Rıfat KARAKUŞ  
**Department** : Banking and Finance  
**Thesis Type** : Master's Thesis  
**Date** : 24/04/2024

Banks are in constant development to increase their current profitability while providing their customers with quick and easy access to products through electronic banking products. The aim of this study is to investigate the impact of electronic banking applications on banking sector profitability. In the study, two different models were created in which return on assets and return on equity were dependent variables. The number of active internet banking users, the number of mobile banking active users, the number of call center employees and the number of branches were used as independent variables in the models. ARDL bounds test was used using quarterly data for the period 2014-2021. The findings obtained in the study show that the increase in the number of active internet banking users and the number of call center employees positively affects the return on assets and return on equity of the banking sector.

**Keywords:** Electronic Banking, Return on Equity, Return on Assets.

## KISALTMALAR

<b>AB</b>	Avrupa Birliği
<b>AK</b>	Aktif Karlılık
<b>API</b>	Uygulama Programlama Arabirimi
<b>ATM</b>	Automated Teller Machine (Otomatik Vezne Makinesi)
<b>BKM</b>	Bankalararası Kart Merkezi
<b>CTI</b>	Cyber Threat Intelligence (Bilgisayar-Telefon Entegrasyonu)
<b>ÇMÇS</b>	Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı
<b>EFT</b>	Elektronik Fon Transferi
<b>IVR</b>	Interactive Voice Response (Etkileşimli Sesli Yanıt)
<b>İBAKS</b>	İnternet Bankacılığı Aktif Kullanıcı Sayısı
<b>MBAKS</b>	Mobil Bankacılık Aktif Kullanıcı Sayısı
<b>ÖK</b>	Özkaynak Karlılığı
<b>ÖKC</b>	Ödeme Kaydedici Cihazlar
<b>POS</b>	Point of Sale (Satış noktaları ve Terminali)
<b>PSD2</b>	Payment Services directive (Ödeme Hizmetleri Direktifi 2)
<b>PP</b>	Phillips Perron
<b>ROA</b>	Aktif Karlılığı
<b>ŞS</b>	Şube Sayısı
<b>TBB</b>	Türkiye Bankalar Birliği
<b>TSM</b>	Trusted Service Manager (Güvenlik Servis Sağlayıcı)
<b>YNÖKC</b>	Yeni Nesil Ödeme Kaydedici Cihazlar
<b>YY</b>	Yüzyıl

## TABLO LİSTESİ

Tablo No	Sayfa
<b>Tablo 2.1:</b> Bankacılığın gelişimi .....	8
<b>Tablo 2.2:</b> Katılım bankalarının kuruluş aşamaları.....	14
<b>Tablo 3.1:</b> Türkiye’de elektronik bankacılık hizmetlerinin doğuşu.....	19
<b>Tablo 3.2:</b> Türkiye’deki aktif ATM sayıları (2018-2021).....	22
<b>Tablo 3.3:</b> Türkiye’de 2018-2021 yılları arasındaki POS sayıları .....	23
<b>Tablo 3.4:</b> Türkiye’de bankacılık işlem maliyetleri (2018) .....	24
<b>Tablo 3.5:</b> Aktif internet bankacılığı aktif müşteri sayısı (2018-2021) .....	25
<b>Tablo 3.6:</b> Aktif mobil bankacılık aktif müşteri sayısı (2018-2021).....	27
<b>Tablo 3.7:</b> Çağrı merkezi çalışan personel sayıları (2018-2021) .....	29
<b>Tablo 3.8:</b> 2018-2021 kredi kartı kullanım sayıları .....	33
<b>Tablo 3.9:</b> 2018-2021 banka kartı kullanım sayıları .....	34
<b>Tablo 3.10:</b> 2018-2021 ÖKC yazılım sayıları.....	35
<b>Tablo 4.1:</b> Phillips-Perron birim kök testi.....	40
<b>Tablo 4.2:</b> ARDL sınır testi.....	41
<b>Tablo 4.3:</b> Aktif karlılığı için uzun dönem katsayı tahminleri.....	41
<b>Tablo 4.4:</b> Özkaynak karlılığı için uzun dönem katsayı tahminleri .....	42
<b>Tablo 4.5:</b> Özkaynak karlılığı için tanısal test sonuçları.....	43
<b>Tablo 4.6:</b> Aktif karlılığı için tanısal test sonuçları.....	43

## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil No	Sayfa
<b>Şekil 2.1:</b> Türkiye’de sermaye yapılarına göre banka sayıları .....	10
<b>Şekil 2.2:</b> Türkiye’de faaliyet yapılarına göre banka sayıları .....	11
<b>Şekil 2.3:</b> Ticari bankaların birincil ve ikincil fonksiyonları.....	12
<b>Şekil 2.4:</b> Kalkınma ve yatırım bankası arasındaki farklar.....	13
<b>Şekil 4.1:</b> Aktif karlılığı için CUSUM ve CUSUMQ testleri.....	42
<b>Şekil 4.2:</b> Özkaynak karlılığı için CUSUM ve CUSUMQ testleri .....	43



# 1. GİRİŞ

Ekonomik sistemler tüm birimlerin refahını artırma amacı güderler. Bunun için de sınırlı olan kaynakların kullanımını sağlarlar. Bu sınırlı kaynaklara ulaşmak için gerekli fonların transferi finansal sistem sayesinde gerçekleşir. Finansal sistemlerin etkin ve verimli çalışabilmesi için finansal aracı kurumlara ihtiyaç duyulmaktadır. Birçok türde ortaya çıkan finansal aracı kurumlar içerisinde en önemli paya sahip olanlar ise bankalardır. Tüm dünyada finansal sistem içerisinde en büyük paya ve en önemli noktaya sahip olan bankalar, sağladıkları güven ve hizmetler ile çok geniş kesimlere ulaşmaktadırlar.

Geçmiş çok eksilere dayanan bankacılık sektörü, aynı zamanda çok yenilikçi bir yapıya da sahiptir. Geleneksel bankacılık uygulamalarının yanında çağın getirdiği yeniliklere hızlı uyum sağlama kapasitesi bankacılık sektöründe mevcuttur. Bu yapıyla bankacılık sektörü teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek sürekli yeni ürün ve hizmetler geliştirmektedir. Özellikle son dönemlerde çok yoğun olarak elektronik bankacılık uygulamalarına yapılan yatırımlar dikkat çekmektedir. Müşterilerin talep ve ihtiyaçlarına karşılık verecek, aynı zamanda bankalar için maliyetleri düşürebilecek internet bankacılığı, mobil bankacılık, kartlı sistemler, çağrı merkezleri gibi uygulamalar giderek önem kazanmaktadır. Bu uygulamalar sayesinde bankalar müşterilerinin taleplerine cevap vermekte, aynı zamanda yeni müşterilere ulaşmak için çaba sarfetmektedir. Bunların sonucu olarak da karlılıklarını artırma amacındadırlar. Bu çalışmada da elektronik bankacılık uygulamalarının bankacılık sektör karlılığı üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda birinci bölümünde bankaların ortaya çıkışı, dünya genelinde ve Türkiye’de gelişim süreçleri incelenerek mevcut hizmet anlayışı kapsamında fonksiyonlar ve faaliyet kapsamaları ile ilgili ayrıntılı bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümünde mevcut bankacılık yapısına hızlı bir giriş yapan teknolojinin oluşturduğu elektronik bankacılık kavramının tarihsel sürecinden ve bu ürünlerin neler olduğuyla birlikte kullanım verileri detaylandırılmıştır. Üçüncü bölümünde ise elektronik bankacılık uygulamaların bankacılık sektör karlılığı üzerindeki etkisini araştıran uygulamaya yer verilmiştir.

## 2. BANKACILIK KAVRAMI, GELİŞİMİ ve BANKACILIK TÜRLEİ

### 2.1. Bankacılık Tanımı ve Fonksiyonları

Bankaların ekonomik koşullardan etkilendiği bilinmektedir. Bu etki sebebiyle, geçmişten günümüze bankacılık faaliyetlerinin bulunduğu dönemin koşullarına göre şekillenmesi ve yapısında değişimler yaşanması bankacılık kavramının kesin bir tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır. Zaman içerisinde değişen ekonomik düzene uyum sağlayan bankacılık sektörüne bakıldığında farklı tanımlar görmek mümkündür. Ekonomiden etkilenen güncel bir sektör olması yanında bankaların değişen ve gelişen toplum ihtiyaçlarına cevap verme ve bu ihtiyaçları karşılama motivasyonu da sürekli bir değişim ve gelişimi beraberinde getirmektedir. Bu nedenlerle geçmişten bugüne uzanan standart bir tanımın varlığı bankacılık sektörü için çok mümkün olmamaktadır.

Zaman içerisinde sürekli bir değişim ve gelişim içerisinde olan banka kavramını farklı şekillerde tanımlamak mümkün olacaktır. Banka, kendi özkaynaklarını ayrıca belli bir zaman için faizsiz olarak toplanan mevduat veya belirli bir faiz karşılığında topladıkları mevduat gibi yabancı kaynakları da kullanarak, müşterilerinin kredi ve diğer finansal isteklerini yerine getirmek yani para ve kredi alışverişi yapan ve birden fazla finansal hizmeti gerçekleştiren kuruluşlar olarak tanımlanabilir (Yıldırım, 2006, s.7). Yine bankaları mevduat toplayan, kredi sağlayan, para ve kredi politikalarının gerçekleştirilmesine yardım eden, fon arz edenler ile talep edenler arasında aracılık yapan, endüstri alanlarına destek veren, iştiraklerde bulunan, bireylerin menkul kıymetlerini saklayan, borsa faaliyetlerinde bulunan, ekonomik kalkınmayı destekleyen ve yönlendiren kuruluşlar şeklinde tanımlamak da mümkündür (zcan, 2007, s.6). Bankacılık sektörü, fon arz edenlerden tüketime veya yatırıma yapmak amacıyla fon talep eden kişi ya da kurumlara fon transferinde aracılık sağlayan, tasarruflarının toplanması ve bu tasarrufların tüketime ve yatırıma dönüştürülmesini sağlayan, ulusal ya da uluslararası piyasada para veya parasal varlıkların alım satım işleminin yapıldığı mali anlamda en kapsamlı sektör olarak açıklanabilir (Ustaömer, 2019, s.3).

Bankacılık en genel haliyle tanımlandığında, fon arz edenler ile talep edenler arasında aracılık faaliyetinde bulunan, para veya parasal varlıkların alım satımını gerçekleştiren, tasarrufları toplanarak bunların en verimli şekilde kullanılacağı alanlara yönlendiren, çek ve senet tahsilini sağlayan, saklama gibi birçok hizmeti aynı anda sunan kapsamlı mali kuruluşlar olarak ifade edilebilir. Bankaların üstlendiği bu geniş faaliyetler aynı zamanda bankaların fonksiyonlarını da açıklamaktadır. Bunlardan en temeli yukarıdaki tanımlarda da en sık üzerinde durulan aracılık fonksiyonudur. Bu temel fonksiyonu dışında pek çok fonksiyonu da bulunmaktadır.

### **2.1.1. Aracılık Fonksiyonu**

Bankaların aracılık fonksiyonu ekonomide oldukça önemli bir rol oynar. Bankaların fon arz edenler ile talep edenler arasında sağladığı fon transferi bankaların en temel işlevlerinden olan aracılık fonksiyonunu ifade etmektedir. Aracılık fonksiyonu, bankaların ekonomide para ve sermaye hareketlerini kolaylaştırma ve finansal sistemde etkin bir rol oynama yeteneğini ifade eder. Bankalar, bireylerden ve işletmelerden mevduat kabul ederek topladıkları fonları daha sonra kredi olarak diğer bireylere, işletmelere veya kurumlara sağlarlar. Bu şekilde, tasarrufları kullanmayı düşünen kişilerle, yatırım yapmak isteyenler arasında bir köprü görevi görürler. Asgari kaynak maliyeti ile toplanan tasarruflar fon ihtiyacı olan birimlere aktarılarak sınırlı olan fonların atıl kalması önlenmekte, aynı zamanda bu aracılık karşılığında bankalar kar elde etmektedir. Bankaların aracılık fonksiyonu sayesinde fonların verimli alanlara aktarılması sağlanarak ekonomik aktivitenin gelişmesi sağlanır.

### **2.1.2. Kaydi Para Yaratma Fonksiyonu**

Bankaların kaydi para yaratma yeteneği, modern bankacılık sisteminin temel bir özelliğidir ve önemli bir ekonomik etkiye sahiptir. Bu işlem, bankaların mevduat kabul etme ve kredi sağlama sürecinde gerçekleşir. Bankalar topladıkları mevduatları kredi olarak kullanırlar. Fakat kullanılan kredilerin tamamı nakit olarak bankacılık sistemi dışına çıkmayacak, böylece sistem için yeniden bir mevduat oluşacaktır. Bu şekilde fiziki bir karşılığı bulunmayan, muhasebe kaydı olarak oluşan bu kaynaklar yeniden kredi kullanımına olanak sağlayacaktır (Ünal, 2009, ss.9-10). Böylelikle fiziki

varlığı olan paranın çok üstünde miktarlarda sistemde para bulunması mümkün olacaktır. Para transfer sistemleri, çekler, kredi kartları bu kaydi paranın kullanılmasını mümkün hale getirmektedir. Bankalar bu fonksiyonları sayesinde ekonominin ihtiyaç duyduğu fonları sağlayabilmektedir. Bu süreç, bankaların ekonomide para arzını artırma ve ekonomik büyümeyi destekleme yeteneğini gösterir. Ancak, bu yetenek aynı zamanda finansal istikrarsızlığa da yol açabilir, çünkü aşırı kredi genişlemesi ve borçlanma, finansal balonları ve aşırı borçlanma risklerini artırabilir. Bu nedenle, merkez bankaları genellikle bankaların kredi genişlemesini denetlemek için politika araçları kullanırlar.

### **2.1.3. Kaynaklara Akıcılık Sağlama Fonksiyonu**

Bankalar, kuruluş veya bireylerde atıl halde bulunan, diğer bir ifadeyle kullanılmayan, faiz gibi herhangi bir getirisi bulunmayan kaynakları, fon ihtiyacı bulunan kesimlere aktararak paranın kullanılmasını sağlar ve paraya akıcılık kazandırır. Paranın finansal sistem sayesinde taraflar arasında değişimi ekonomik büyümeye katkı sağlayacağı gibi aynı zamanda bu aktarımdan belirli bir faiz geliri elde edilmesini de mümkün hale getirir (Aksoy, 2011, s.5).

### **2.1.4. Kaynak Kullanımını İyileştirme Fonksiyonu**

Bankalar aracılık yapmak adına topladıkları kaynakları en verimli ve karlı alanlara, toplumsal ve kültürel açıdan üstünlük sağlayan sektörlerle aktarırlar. Böylelikle kaynakların verimsiz olduğu alanlardan daha verimli olduğu alana aktarımı sağlar. Sınırlı olan sermayenin kullanımının iyileştirmesi ekonomik kalkınmaya destek olmaktadır (Tahtalı, 2019, s.45).

### **2.1.5. Para Politikasının Etkinliğini Artırma Fonksiyonu**

Merkez bankaları, para politikası araçlarını kullanarak ekonomik istikrarı sağlama amacındadırlar (Öztürk, 2016, s.99). Ülkedeki bankacılık sektörünün gelişimi ile para politikasının etkinliği paralellik göstermektedir. Etkin bir bankacılık sistemi ile bu politikaların daha verimli uygulanması sağlanabilmektedir. Merkez bankalarının para

politikası araçlarını kullanarak ekonomik hedeflerine ulaşmasında bankacılık sistemi önemli bir rol üstlenmektedir. Bu fonksiyonun amacı, para politikasının ekonomideki etkisini artırmak ve istenen makroekonomik sonuçları elde etmek için uygun çerçeve, araçlar ve yöntemler sağlamaktır.

#### **2.1.6. Hizmet Fonksiyonu**

Bankalar fon fazlası olanlardan kaynak olarak topladığı fonları fon ihtiyacı olan kesime kredi olarak kullanılmaktadır. Bankanın genel tanımlarında öne çıkarılan başlık bu olsa da faaliyetleri gereği bankalar birden fazla hizmet sunmaktadır. Bunlardan bazıları çek ve senet işlemleri, kambiyo işlemleri, EFT, havale, finansal açıdan danışmanlık, teminat mektubu vermek, müşteri namına menkul kıymet alım satımı gerçekleştirmek şeklinde sıralanabilir (Kayan, 2009, s. 57).

#### **2.1.7. Ulusal ve Uluslararası Ticareti Geliştirme Fonksiyonu**

Ülkelerin ekonomik anlamda gelişmesini etkileyen en önemli faktör yatırımdır. Bu yatırımların gerçekleşebilmesi için doğru kaynakların kullanılması gerekmektedir. Bankacılık sektörü gerek ulusal gerekse uluslararası kaynak aktarımı ile yatırımların gerçekleştirilmesini mümkün kılmaktadır. Ülke içerisinde mevcut olan birikimlerin veya ülke dışından yabancı kaynakların yatırımlara dönüştürülmesini sağlamaktadır (Danışman, 2012, s.41). Bankaların üstlendiği fonksiyonlar ülke içerisinde ticaretin gelişimine önemli katkı yaptığı gibi yine bankaların sunmuş olduğu bazı hizmetler (akreditif, forfaiting, banka teminatı gibi) sayesinde ithalat ve ihracat artış göstererek dış ülkedeki ürünlerin ulusal pazara daha kolay getirebilmesi ve kendi ürünlerini uluslararası pazarlara satabilme olanağı sağlanmaktadır. Bu fonksiyon sonucunda ulusal ticaret geliştiği gibi ülkenin ihtiyaç duyduğu diğer pazarlardaki ürünlere erişim de artmakta, aynı zamanda ihracata sağlanan destekle ülkeye yabancı para girmektedir (Danışman, 2012, s.41).

### **2.1.8. Gelir ve Servet Dağılımını Etkileme Fonksiyonu**

Bankalar topladıkları kaynakları ihtiyaç duyan birimlere aktarmaktadır. Bu sayede fon ihtiyacı olan birimler ulaştıkları kaynaklar ile tüketim veya yatırım yaparak refah seviyelerini artırabilmektedir. Gelişme potansiyeli olan fakat yeterli kaynağa sahip olmayan şirketlere kaynak aktarımı sayesinde bu şirketlerin yatırımlar yapması, böylelikle gelir seviyelerini artırmaları sağlanacaktır (Coşkun, 2008, ss.12-13). Bireyler açısından da düşünüldüğünde ihtiyaç duyulan fonların sağlanması tüketim ile refahı artıracığı gibi eğitim, sağlık olanaklarının artmasına yardımcı olacak, böylelikle ilerleyen dönemlerde daha yüksek gelir seviyelerine ulaşabileceklerdir. Diğer taraftan fon sunan taraflarda bu fonlar karşılığında faiz geliri elde edecek ve gelir seviyeleri artacaktır. Tüm bunlar birlikte düşünüldüğünde etkin bir bankacılık sistemi hem fon sağlayanların hem fon talep edenlerin gelir seviyelerinin artmasını sağlayacak, servet dağılımını da daha düzenli hale getirecektir.

### **2.1.9. Finansal Danışmanlık Fonksiyonu**

Bireyler tasarruflarını en uygun şekilde kullanılması amacıyla güvenilir olarak nitelendirilen ve bu konuda uzman olan bankalara bırakırlar. Bankalar ise bu tasarrufları kredi olarak kullanarak diğer birimlerin fon ihtiyaçlarını karşılarlar. Gerek fon sahiplerinin gerekse fon ihtiyacı olanların farklı ihtiyaç ve beklentileri bulunmaktadır. Bankalar bu beklenti ve ihtiyaçları karşılayacak farklı ürün ve hizmetler sunmaktadır. Aynı zamanda da tarafların ihtiyaç ve beklentilerine göre bu farklı ürünler arasında tercih yapmasına yardımcı olarak finansal danışmanlık hizmeti sunmaktadır. Sadece kendi ürün ve hizmetleri ile sınırlı kalmayacak geniş bir danışmanlık hizmeti sunulması da artık modern bankacılık sektörünün üstlendiği fonksiyonlardan biridir. Bankalar bu fonksiyonlarını kullanarak hem işlem yaptığı birimlerin hem de ülke ekonomisinin gelişmesinde katkıda bulunur.

### **2.1.10. Kısa Vadeli Fonları Uzun Vadeli Fonlara Dönüştürme Fonksiyonu**

Bankalar genel olarak topladıkları kısa vadeli kaynakları uzun vadeli hale dönüştürerek yatırımlarda kullanılabilir hale getirmektedir. Vadesi gelen kısa vadeli

kaynakların yenilenmesi veya yerine yeni kaynakların bulunması ile kısa vadeli kaynaklar uzun vadeli olarak sunulabilmektedir. Bankalar geçmiş tecrübeleri ve ihtiyat için kullandıkları kaynaklar ile bu vade değişimini sağlayabilmektedir. Her ne kadar bu durum bankalar için sürdürülebilir olsa da birtakım riskleri de beraberinde getirmektedir. Müşteriler tarafından beklenmedik çekilişler yapılması bankaların likidite problemleri yaşamasına neden olabilir (Tuncel, 2013, s.80). Bankalar üstlendikleri bu risk karşılığında sağladıkları uzun vadeli kaynaklar ile yatırımların gerçekleşmesine olanak sağlamaktadırlar (Aydın, 2010, ss. 93-116).

## 2.2. Dünya’da Bankacılığın Gelişimi

Bankacılığın çok eski medeniyetlere dayandığı hatta insanların ticarete ilk başladığı dönemlerde ortaya çıktığı ve banka kelimesinin İtalyanca masa, tezgâh anlamına gelen Banko sözcüğünden türediği bilinmektedir. Mezopotamya’da yapılan arkeolojik kazılar neticesinde, Urug kenti çevresindeki kızıl tapınak, bilinen en eski banka olarak gösterilmektedir (Başar ve Coşkun, 2006, s.21). İlk bankacılık uygulamalarına ise milattan önce Sümerlerde maket adı verilen yapılarda ve Babil’de rastlanılırken (Bkz. Tablo 1) ilk bankacıların da rahipler olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Başar ve Coşkun, 2006, s.21). Rahiplerin bankacılık işlemleri yapması ile bireylerin tapınaklara güvenilir kurum olarak bakması yakın ilişkilidir. Güven duygusu ile hareket eden bireyler para, mal ve değerli eşyalarını rahiplere emanet ederek tanrının koruması düşüncesi ile tapınaklara bırakmışlardır. Rahipler ise bırakılan tasarrufları kullanarak zamanı geldiğinde faizi ile geri alıp ilk bankacılık faaliyetlerinin başlaması sağlamışlardır (Başar ve Coşkun, 2006, s.21).

Bununla beraber eski Yunan Site Devlet tapınaklarında, daha önce yapılan mevduat ve kredi işlemlerine ek olarak kambiyo işlemlerinin yapıldığı görülmüştür. Eski Yunanlılarda yapılan bu bankacılık işlemleri denetlenmemekte ve herhangi bir resmi kayıt tutulmamaktaydı. Aynı devirde Atina ve Roma’da yapılan bankacılık işlemleri ise hem belirli denetimlere tabiydi hem de kayıt zorunluluğu ile gerçekleştiriliyordu. Romanın o dönemdeki önemi gereği bankacılık işlemleri fazlalaştırılmış ve paranın geçerli bir sistem üzerine oturmasıyla, kayıtlarında desteğiyle ticari prosedürler gelişme göstermeye başlamıştır (Gümüş, 2015, s.4).

Modern anlamda ilk bankacılığın gelişimi ise 1609 yılında Amsterdam Bankası'nın kurulmasıyla başlamış, Venedik Bankası ile gelişim göstermeye devam etmiştir. 19. yy. başlarında ise bankacılık faaliyetleri genel anlamda gelişme göstererek günümüz bankacılığının temelleri atılmıştır (Yaman, 2018,s.14). Aşağıdaki tabloda bankacılığın tarihsel sıralaması ve o döneme ait gerçekleşen gelişmeler verilmiştir.

**Tablo 2.1:** Bankacılığın gelişimi

<b>MÖ. 3500</b>	Sümer ve Babil'de mabetlerde rahiplerin borç verdiğiğine dair bankacılık belgeleri bulunmuştur.
<b>MÖ. 2000</b>	Eshunanca Krallığı ilk bankacılık yasalarını düzenlemiş, faiz oranını %20 olarak hükme bağlamıştır. Hammurabi yasaları, kredi verme, mevduat toplama, komisyon işlemleri hükme bağlamış, kredi senetlerini killere 2 nüsha halinde yazılmıştır.
<b>MÖ. 1000</b>	İlk ve Orta Çağ'da Yunanlılar, Romalılar ve Mısırlılar bankacılığı geliştirmiş, eski Mısır'da faiz sınırlanırken eski Yunan'da bankacılık denetimlerine başlanmıştır.
<b>1609</b>	İlk modern banka (Amsterdam Bankası) kurulmuştur.
<b>1637</b>	Venedik Bankası kurulmuş, çek ve banknot kullanımı başlamıştır.
<b>1640</b>	İngiltere'nin kralı tarafından tüccarların altınına el koyulmasıyla birlikte, altınlar "goldsmith" denilen tüccarlara sertifika karşılığı verilmeye başlanmıştır.
<b>1694</b>	İngiltere Fransa ile yaptığı savaşın finansmanı için İngiltere Merkez Bankası (İlk Merkez Bankası) kurulmuştur.
<b>1907</b>	Sistem, Federal Reserve Bank (ABD Merkez Bankası) ile olgunluğa ulaşmış ve modern banka sisteminin iskeleti oluşmuştur.

**Kaynak:** (Başar ve Coşkun, 2006)

Türkiye'de bankacılık kavramının ilk ortaya çıkışının İslamiyet öncesi Türk devletlerine dayandığı görülmektedir. Eski Türk devletlerinden olan Uygurlar da ticaretle uğraşanların, Çin devleti tüccarları ile ticaret yapması dönemin yapısındaki savaş durumunu törpüleyerek daha barışçıl bir pazar ortaya çıkmasını sağlamıştır. Çin'in ekonomik sıkıntılar yaşaması sonucunda Uygurlardan finansal destek isteyerek ekonomik olumsuzluklardan kurtulma çabası sonucunda Uyurlu tüccarların verdikleri borç para karşılığında faiz istemesi neticesinde bankacılığın temelleri atılmıştır (Yetgin, 2021).

Osmanlı dönemine bakıldığında Galata Bankerleri, Osmanlı Devleti'nde ilk bankacılık işlemlerinin yapılmasına aracılık etmiştir. Aynı dönemde ilk kağıt para olan kaime çıkarılmış fakat dönem hükümetinin dış borçlarının finanse edilmesi amacıyla paranın

basımı hızlı bir şekilde artırılmış, bu artış karşısında da yabancı paraların değer kazanması ithalat alanında sorunlar yaşanmasına sebep olmuştur. Galata Bankerlerinin ortaya çıkışı ile kaimenin yabancı para karşısında değer kaybı bir sorun olmaktan çıkarak, bankerler tarafından İstanbul Bankası kurulmuş ve kaimenin dış paralar karşısında belirli bir dengede kalması sağlanmıştır. İstanbul Bankasının sınırlı süresi ve işlemleri göz önüne alındığında Osmanlı Devletinde bankacılığın 1856 yılında Osmanlı Bankasının (Bank-I Osmani) kurulmasıyla beraber başladığı bilinmektedir (Keskin ve diğerleri, 2008, s.1).

Bankacılığın gelişim süreci Cumhuriyet öncesinde memleket sandıkları aracılığıyla başlamış ve sandıkların adı 1883 yılında “Menafi Sandıkları” olarak değiştirilmiştir (Durer, 1982, s.155). Ziraat bankasının temellerini oluşturan bu sandık bankanın kurulmasıyla devredilmiştir. Aynı dönemde 1886’da faaliyet gösteren “Emniyet Sandığı ”da bankacılık işlemleri yaparak dönemin ekonomik olumsuzluklarını azaltmada etkili olmuştur (Durer, 1982, s.155). Cumhuriyetin ilanına kadar Adapazarı İslam Ticaret Bankası, Konya İktisadi Milli Bankası, Karaman Milli Bankası, Milli Aydın Bankası gibi birçok banka kurulurken toplamda 20 milli banka ve 13 yabancı banka faaliyet göstermiştir. Fakat bankaların yerel taleplere cevap veren küçük bankalar olması sebebiyle yabancı bankalar buldukları dönem piyasasında öncü konuma gelmişlerdir (Durer, 1982, s.155).

Cumhuriyet döneminde savaşlar sebebiyle yaşanan olumsuz durumlardan etkilenen halk ve özel girişimlerin yatırım yapabilecek gücünün bulunmaması ile hükümete ait ilk ulusal banka olan Türkiye İş Bankası kurulmuştur (Bozoklu, 2003, ss. 279-289). Cumhuriyet öncesinde kurulan Ziraat Bankası’nın da sınırlı olan faaliyetleri genişletilerek ulusal banka konumuna getirilmiştir. Ülkede bankacılığın gelişim göstermesiyle beraber Merkez Bankası, Sanayi ve Maadin Bankası (ilk kalkınma bankası), Emlak ve Eytam Bankası, Sümerbank, İller Bankası (Belediyeler Bankası), Etibank, Denizbank, Halk Bankası faaliyetlerine başlamıştır (Bozoklu, 2003, ss. 279-289). Devlet bankalarının kurulmasıyla beraber, sırasıyla 1944 Yapı ve Kredi Bankası, 1946 Garanti Bankası, 1948 Akbank, 1953 Demirbank ve 1955 Pamukbank olmak üzere özel bankalar da faaliyete başlamıştır (Ergül, 2015, s.6).

### 2.3. Bankaların Sınıflandırılması

Bankalar özelliklerine uygun şekilde farklı açılardan sınıflandırılabilir. Aşağıda bankaların sınıflandırılması ve Türkiye’de bulunan banka sayıları verilmiştir.

#### 2.3.1. Sermaye Yapılarına Göre Bankalar

Bankalar sermayesinin devlet, özel sektör, Türk veya yabancı kesim tarafından finanse edilmesine göre sınıflandırılması mümkündür.

**Şekil 2.1:** Türkiye’de sermaye yapılarına göre banka sayıları



\* Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Bankalar.

**Kaynak:** (Türkiye Bankalar Birliği, 2021).

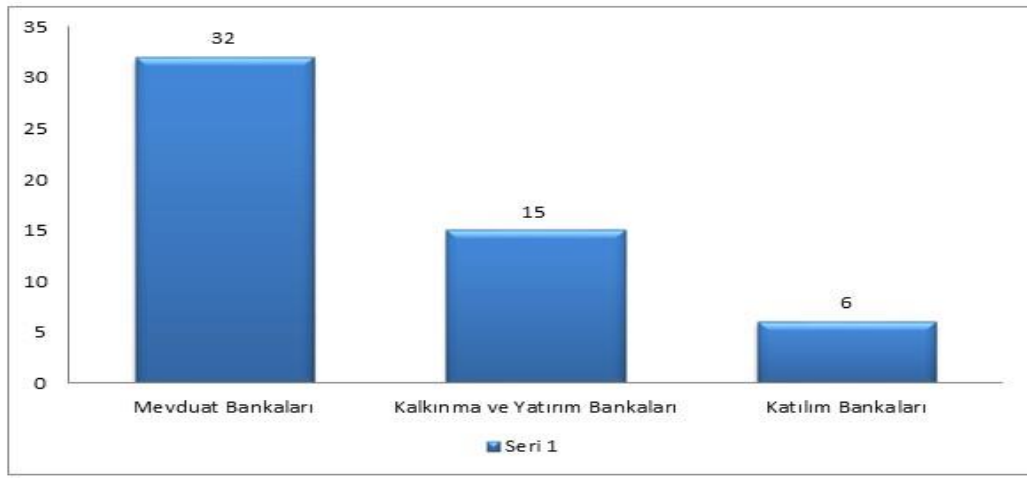
Kamu bankaları, sermaye yapısı genellikle devlete ait olan veya devlet desteği ile kurulan, belirli bir faaliyet alanında yoğunlaşarak çalışmalar yapan bankalardır. Günümüzde modern anlamda faaliyet gösteren kamu bankalarını kar amacı ile çalışmalarını sürdürmektedirler (Keklik, 2019, s.7). Türkiye’de Ziraat Bankası, Halk Bankası ve Vakıfbank kamu bankası adı altında faaliyet gösteren kuruluşlardır. Bir ülkenin yurttaşları veya yerli kuruluşlar tarafından kurulan ve sermayesi çoğunlukla yerli kaynaklardan sağlanan bankalar olarak ifade edilen (Akın, 2018, s.29) özel sermayeli banka olarak Türkiye’de 8 banka faaliyet göstermektedir. Yabancı sermayeli bankalar, sermaye yapısı yabancı kişi ya da kurumlara ait olan bankalardır (Keklik, 2019, s.7). Bir ülkede yabancı sermayeli bankaların oluşabilmesi için ülkede faaliyette bulunan bir bankanın yabancı kurumlar ya da kişi tarafından satın alınması veya yabancı bir bankanın ülkede şube açması gerekmektedir (Kantur, 2020, s.60). Türkiye’de 21 adet yabancı sermayeli banka faaliyet göstermektedir. Bu da Türk

bankacılık sektörü için yoğun bir yabancı ilgisinin varlığına işaret etmektedir. Ayrıca Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna devredilen de 2 adet banka bulunmaktadır.

### 2.3.2. Faaliyet Yapılarına Göre Bankalar

Bankalar sermayelerinin yanında faaliyet kollarına göre sınıflandırılmaktadır. Aşağıdaki başlıklarda faaliyetlerine göre bankalar ve açıklamalarına yer verilmiştir.

**Şekil 2.2:** Türkiye'de faaliyet yapılarına göre banka sayıları



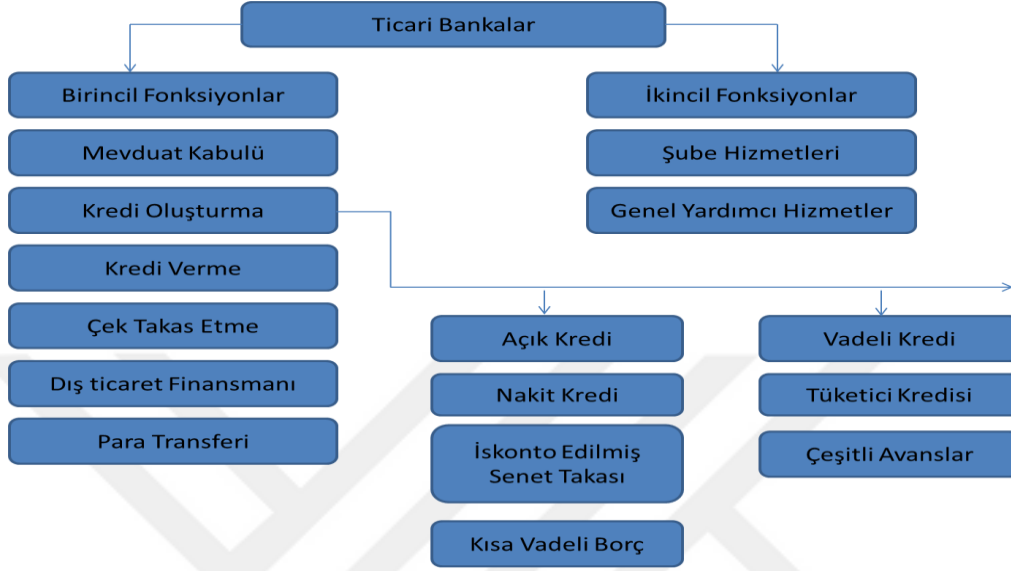
**Kaynak:** (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2021).

#### 2.3.2.1. Ticari Bankalar

Bankalar arasında en köklü yapı olarak görülen ticari bankalar bankacılığın ilk ortaya çıkışına dayanmaktadır. Amsterdam Bankasının kurulmasıyla birlikte ticari işlemlerin fazlaşması, kredi talebindeki artışla paralellik göstererek bankacılık sektörünün diğer ülkelerde de yaygınlaşmasını beraberinde getirmiştir (Bağcı, 2013, s.5). Avrupa'da bankacılığın gelişmesi finansal yatırımları artırmış bunun sonucunda ise özel bankaların ortaya çıkışı hızlanmıştır. Ticari bankalar genel yapısı itibariyle fon toplama ve bu fonları kredi olarak kullanarak kar elde etme üzerine geliştirilmişlerdir. Fon kaynağı olarak en yoğun şekilde mevduatı kullanmaları ise ticari banka tanımının yanı sıra mevduat bankaları adını almalarını sağlamıştır (Bağcı, 2013, s.6). Ticari bankalar hem piyasada güven ve istikrarın işlemesine yardım

ederken aynı zamanda ülke ekonomisine de önemli katkılar sağlamaktadır (Bağcı, 2013, s.19). Ticari bankaların fonksiyonları aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

**Şekil 2.3:** Ticari bankaların birincil ve ikincil fonksiyonları



**Kaynak:** (Sezgin, 2020, s.40).

### 2.3.2.2. Yatırım ve Kalkınma bankaları

Kalkınma ve yatırım bankaları işleyişleri yönünden benzerlik göstermesi sebebiyle birlikte anılan bankacılık alanlarıdır. Her ikisi de ülke ekonomisinin gelişme göstermesi adına yatırımların gerçekleştirilebilmesi kısmında finansal destek sağlayan kurumlardır. Kalkınma bankaları genel itibariyle daha çok gelişmekte olan ülkelerde uzun vadeli borç finansmanı sağlamakla görevli iken, yatırım bankaları gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde hizmet vermektedir. Kalkınma bankaları adından da anlaşılacağı üzere daha çok kendi kaynakları ve kendilerine bırakılan kaynakları ekonomik kalkınmada öncelikli yatırımlara yönlendirmektedir. Temel motivasyonu ekonomik kalkınma olan bu bankalar, finansman dışında yönetsel destekler de sağlamaktadır. Yatırım bankaları ise kar amacıyla hareket eden ve yatırımlara kaynak aktarmanın ötesinde kaynak bulunmasına aracılık eden bankalardır. Bu nedenle daha çok sermaye piyasalarının gelişmiş olduğu ekonomilerde faaliyet göstermektedirler. Yatırım için fon ihtiyacı bulunan işletmelerin sermaye piyasası araçları ihraç ederek fon bulmasına aracılık etmektedirler (Koç ve diğerleri, 2016, ss.228-230).

Ülkede yatırıma finansal destek vermek amacıyla Fransa’da kurulan Credit Mobilier ve Credit Foncier yatırım ve kalkınma bankacılığının temellerini oluşturmaktadır. Japonya’da devlet desteği ile kurulan The Industrial Bank Of Japan kalkınma bankalarının ilk ve en başarılı öncülerinden biridir (Kot Sözdinleyen, 2019, s.26). İkinci Dünya savaşının oluşturduğu ağır tahribatın giderilmesi ve piyasa koşullarının düzeltilmek istenmesi amacıyla 1944 yılından itibaren kalkınma ve yatırım bankacılığının gelişimi önemli bir konuma getirilmiştir (Kot Sözdinleyen, 2019, s.27).

**Şekil 2.4:** Kalkınma ve yatırım bankası arasındaki farklar

<b>Kalkınma</b>	<b>Yatırım</b>
Devlet tarafından ve devlet desteği ile kurulur	Genellikle özel sektör tarafından kurulur.
Gelişmekte olan ülkelerde faaliyet gösterir.	Sermaye piyasalarının gelişmiş olduğu ülkelerde faaliyet gösterir.
Karlılık ikinci plandadır.	Karlılık ön plandadır.
İşletmelere orta ve uzun vadeli kredi verir.	İşletmelere doğrudan doğruya kredi vermek yerine, onların hisse senedi veya tahvil çıkarmak yoluyla sermaye piyasasından uzun vadeli kaynak sağlamalarını kolaylaştırır.
İşlevleri ekonomi ve teknoloji üzerinde yoğunlaşır.	İşlevleri esas olarak işletme ağırlıklıdır.
Kaynakları, daha çok bankaların öz sermayeleri, yönetimi kendilerine bırakılan fonlar ve alınan iç ve dış krediler oluşur.	Kaynakları, genellikle sermaye piyasasından sağlar.
Özellikle imalat sanayini finanse eder.	Sermaye piyasasında aracılık yapar

**Kaynak:** (Arabacı, 2018, s.30).

### 2.3.2.3. Katılım Bankaları

Katılım bankacılığı diğer bankaların yaptığı işlemlerinin genelini yapabilme haklarına sahip fakat bu işlemleri yaparken islami esaslara bağlı kalarak hizmet veren finansal kuruluşlardır. Dini kurallar ile yaşamını sürdüren kesimlerin tasarruflarını piyasadaki herhangi bir finansal kuruluşa aktarmadan kullanması, büyük bir fon değerlendirilmesinin önüne geçerek ülke ekonomisinin gelişimini etkilemeye başlamıştır. Fonların piyasaya aktarılması ve çeşitliliğinin fazlaştırılması bir gereksinim haline dönüşmüştür. Bu doğrultuda ilk katılım bankacılığı örneği Mısır Arap Cumhuriyeti’nde kurulan Mit Ghamr Tasarruf Bankası’dır (Kaya, 2010, s.29).

Zamanla içerisinde tüm dünyada yaygınlaşan islami bankacılık günümüz bankacılık sektöründe önemli bir paya sahiptir.

Türkiye’de ilk olarak Özel Finans Kurumu adıyla faaliyetlerine başlayan katılım bankaları 2006 yılından itibaren bu isimle faaliyetlerine devam etmiştir (Apak ve Açıkgöz, 2011, ss.71-72). Zaman içerisinde sayıları ve sektördeki payları artmış, son dönemde kamu bankası niteliğinde katılım bankaları da faaliyet göstermeye başlamıştır.

**Tablo 2.2:** Katılım bankalarının kuruluş aşamaları

1983	83/7506 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Özel Finans Kurumlarının kurulmasına izin verilmiştir.
1984	Albaraka Türk Özel Finans Kurumu’na faaliyet izni verilmiştir.
1989	Kuveyt Türk Özel Finans Kurumu kurulmuştur.
1991	Anadolu Özel Finans Kurumu kurulmuştur.
2005	5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile sektördeki kuruluşların unvanı “Özel Finans Kurumu” yerine “Katılım Bankası” şeklinde değiştirilmiştir.
2015	Ziraat Katılım Bankası ilk kamu katılım bankası olarak kurulmuştur.
2016	Vakıf Katılım Bankası ikinci kamu katılım bankası olarak kurulmuştur.
2019	Türkiye Emlak Katılım Bankası üçüncü kamu katılım bankası kurulmuştur.

**Kaynak:** (Türkiye Katılım Bankaları Birliği, 2022)

#### 2.3.2.4. Merkez Bankaları

Merkez Bankalarının ilk ortaya çıkışı 17. yy.’ın son dönemlerine dayanmaktadır (Dizman, 2008, s. 73). Dönemin bankalarından banknot ihraç yetkilerinin kaldırılması sonucunda tek bir bankaya yetki verilmesi ihtiyacı sonucunda merkez bankası kavramı ortaya çıkmıştır. Kuruluş yıllarında özel banka yapısıyla çalışan merkez bankası kar amacı gütmeyen kurum niteliği taşımaktaydı (Dizman, 2008, ss.74-76). Kısaca özel bankaların değişimi ve banknot ihracı yanında devlet işlemlerinin yapılması ile merkez bankacılığı yapısı oluşmuştur. Merkez bankacılığı yapısındaki ilk banka Riskbank İsveç Devlet Bankası olarak gösterilirken zaman içerisinde kıymetli maden ticareti yapmak, ticari senet alım satım hakkı verilerek faaliyet alanı genişletilmiştir.

Türkiye’de ise Osmanlı döneminde kurulan Osmanlı Bankası merkez bankası görevi görmesine rağmen tam anlamıyla yapılanma sürecini tamamlayamamıştır (Dizman, 2008, ss.74-76).

Türkiye Cumhuriyeti’nde tam olarak bir merkez bankası kurulması ve faaliyete geçmesi 3 Ekim 1931 yılını bulmuş ve 1715 sayılı T.C. Merkez Bankası Kanunu 30 Haziran 1930’da kabul edilmiştir (Arslan, 1998, s.9). 15 milyon sermaye ile kurulan bankanın hisse senetlerinin devlete ait olan kısmının %25’i, yabancı sermayeli ve imtiyazlı şirketlerin hisselerinin ise %10’u geçmeyeceği kanunda belirtilirken 14 Ocak 1970’te Merkez Bankası sorumlulukları, görev ve yetkileri yeniden düzenlenmiş ve ekonomik açıdan daha donanımlı bir hale getirilmiştir (Arslan, 1998, s.9).

Merkez bankaları, bir ülkenin para ve finansal sisteminin etkin ve istikrarlı bir şekilde işlemesi için çeşitli görevleri yerine getirirler.

**Fiyat İstikrarını Sağlamak:** Merkez bankasının görev ve sorumluluklarından en başta gelen fiyat istikrarının sağlanmasıdır. Ekonomik kararlar verilirken temel odaklanılan nokta enflasyonun hedeflenen düzeyde tutulmasıdır (TCMB, t.y.) para.1). Enflasyon, genel olarak fiyatlarının artması anlamına gelir. Bu durum, tüketicilerin satın alma gücünün azalmasına neden olur. Aynı miktar parayla daha az mal veya hizmet satın alınabilir hale gelir ve bu da yaşam standartlarının düşmesine yol açabilir. Sabit gelir grupları, özellikle emekliler ve düşük gelirli bireyler, enflasyondan daha fazla etkilenir. Sabit gelirlerinin satın alma gücü azaldığı için, yaşam daha zor hale gelir. Enflasyon, birikimlerin ve yatırımların reel değerini azaltır. Özellikle nakit tutan veya sabit faiz getirili menkul kıymetlere yatırım yapanlar, enflasyon karşısında değer kaybına uğrayabilirler. Yüksek enflasyon dönemleri, işletmeler ve tüketiciler için belirsizlik ve planlama zorluğu yaratabilir. Fiyatların hızla değişmesi, üretim maliyetlerini belirsiz kılar ve geleceğe yönelik karar alma süreçlerini zorlaştırır. Yüksek enflasyon, ekonomik istikrarsızlık ve güven kaybına yol açabilir. İnsanlar ve işletmeler, geleceğe dair belirsizliklerle karşı karşıya kaldıklarında harcamalarını kısımlar ve ekonomik büyüme yavaşlayabilir. Enflasyon, gelir ve servet dağılımındaki eşitsizlikleri artırabilir. Yüksek enflasyon, bir ülkenin ihracat rekabetçiliğini azaltabilir. Yüksek maliyetler, ihracat mallarının fiyatlarını artırabilir

ve diğer ülkelerle rekabet etmeyi zorlaştırabilir. Bu nedenle, enflasyonun kontrol altına alınması ve ekonomik istikrarın sağlanması genellikle merkez bankalarının ve hükümetlerin öncelikli hedeflerinden biridir (Ertan, 2019, s.10). Merkez bankası piyasadaki fiyat istikrarını sağlarken belirli para politikası araçları kullanmakta ve bu araçları belirlerken bağımsız olması gerekmektedir (Öz, 2020, s.5).

**Finansal İstikrar:** Finansal istikrar, finansal sistemin en doğru şekilde çalışması ve görevini yerine getirmesi olarak tanımlanmaktadır (Demirhan, 2013, s.569). Merkez bankaları, finansal istikrarın sağlanması ve korunması konusunda önemli bir rol oynarlar. Finansal istikrar, bir ekonomide finansal sistemin sağlamlığı ve dayanıklılığı olarak tanımlanır ve bankaların, diğer finansal kurumların ve piyasaların istikrarlı bir şekilde işlemesini sağlar. Merkez bankaları, finansal istikrarı sağlamak için çeşitli politika araçlarını kullanır (Erdoğan ve Mangır, 2012, s.244). Merkez bankaları, bankacılık sektörünü denetleyerek ve düzenleyerek finansal istikrarı korur. Bu, bankaların riskleri yönetmesini, sermaye yeterliliklerini sürdürmelerini ve finansal güvenliği sağlamalarını sağlar. (Erdoğan ve Mangır, 2012 s.244). Merkez bankaları, para politikası araçlarını kullanarak ekonomik istikrarı sağlamaya çalışırlar. Faiz oranları, para arzı ve diğer para politikası araçları, finansal piyasalarda istikrarı ve likiditeyi yönetmeye yardımcı olur.

**Döviz Kuru Rejimi:** Piyasada oluşabilecek bir dengesizliğin doğuracağı olumsuz ekonomik koşulları önlemek adına alması gereken bazı önlemler bulunmaktadır (Eşsiz, 2009, s.13). Bunlardan biri de döviz kuru rejimi belirlemektir. Aynı zamanda merkez bankaları ülke ekonomisini belirli bir dengede tutmak amacıyla döviz rezervi bulundurmakta ve bu rezervi ülke açısından en doğru şekilde değerlendirmek yükümlülüğündedir (TCMB, (t.y.) para.3).

**Banknot Basma ve İhraç İmtiyazı:** Merkez bankalarının ortaya çıkış sürecini tetikleyen en önemli sebep banknot basma ihtiyacıdır. Geçmişte para basma yetkisi hükümette iken günümüzde bu yetki merkez bankalarında. Para basımının yanı sıra basım miktarı ve paranın ulaştırılması da aynı yükümlülük ile merkez bankalarında bulunmaktadır (Özkalaycı, 2019, s.6).

**Ödeme Sistemleri:** Merkez bankaları yüksek limitli para alışverişinin konumlandığı ödeme sistemlerinin tüm bankalar dahil olmak üzere kurallarını belirleme, denetimini yapmak, düzenin doğru ve aktif şekilde çalışmasını sağlamak ve aynı zamanda risklerin en aza indirilmesi konusunda sorumludur (Gasımov, 2011, s.23).



### 3. ELEKTRONİK BANKACILIK

#### 3.1. Elektronik Bankacılık Tanımı

Elektronik bankacılık en kısa şekilde, bankacılık hizmetlerinin genelinin çeşitli elektronik araçlar vasıtasıyla müşterilere sunulması olarak tanımlanabilir. Finansal kuruluşlar için elektronik bankacılık hizmetleri, piyasa koşullarındaki rekabet ve bireylerin tatmini açısından önem arz ederken, müşterilerin hızlı ve güvenli bir hizmet almaları için gereken yapıyı oluşturmaktadır. (Novruzova, 2021, s.14). Elektronik bankacılığın ilk ortaya çıkış dönemlerinde günümüzden farklı bir yapıya sahip olduğu görülürken değişen zaman neticesinde daha kullanışlı bir hale gelmesi ile finans sektörü açısından vazgeçilemez bir unsur haline dönüşmüştür.

Elektronik bankacılık işlemlerinin başlangıcında küçük bankacılık hizmetleri verilirken pazarın gelişmesiyle birlikte yeni ürünler ve hizmetler ortaya çıkarılarak, birçok alanda elektronik ortamda hizmetler vermeye başlanmıştır. Bunlardan bazıları; internet bankacılığı, POS, telefon bankacılığı, televizyon bankacılığı, açık bankacılık ve çeşitli elektronik ortamlar şeklindedir (Buğdaycı, 2007, s.5-6). Banka ürün ve hizmetlerinin satışının yanı sıra bu hizmetlerin pazarlaması da internet aracılığı ile yapılırken hem satış hem de danışma gibi faaliyetler aynı anda elektronik bankacılık sayesinde müşterilere sunulmaktadır (Kibritci Artar ve Demir, 2021, s.65). Bankaların yaptığı başlıca ve en yaygın olan elektronik bankacılık işlemleri aşağıda başlıklandırılmıştır.

- Otomatik Vezne Makinesi (ATM)
- Satış Noktaları ve Terminali (POS)
- Mobil Bankacılık
- İnternet Bankacılığı
- Telefon Bankacılığı
- Televizyon Bankacılığı
- Açık Bankacılık
- Kabin-Kioks Bankacılık
- Kart Tabanlı Ödeme Araçları

### 3.2. Türkiye’de Elektronik Bankacılığın Gelişimi

Bankacılık işlemlerinin kâğıt ve kalem ile yapıldığı dönemlerden sonra bilgisayarların ortaya çıkışı ile bankacılık işlemleri farklı bir boyut kazanmıştır. Bankacılık uygulamalarında ilk bilgisayar hizmeti 1955’te Bank Of Amerika’nın San Francisco şubesinde kullanılmaya başlamıştır (Özcan, 2007, s.54). Elektronik bankacılığın kullanımı ise bilgisayar ve internet kullanımının artış göstermesiyle beraber gelişim göstermiştir. İlk olarak 1960 yıllarında kullanılmaya başlanan internet, bankacılık sektörüne ancak 1990 yılında giriş yapmış, 2000 li yıllarda ise gelişimini hızlandırarak ilk internet bankası olan “Netbank” faaliyete geçmiş fakat kurulduğu ilk dönem hedeflediği başarıyı gösteremeyen banka, çok geçmeden arzu edilen başarıyı elde etmiştir (Berberoğlu ve Uzun, 2018, s.53).

Türkiye’de ise elektronik bankacılık hizmetlerinin kullanımı 1968 yılında kartlı ödeme sistemlerinin gelmesi ve ilk ATM’nin hizmete girmesiyle oluşmuştur (BKM, “Kronoloji” (t.y.) s.y.). İnternet kullanımının yaygınlaşması, yeni ürün ve hizmetleri beraberinde getirirken, sektörde elektronik bankacılık işlemlerinde göze görülür bir artış yaşanmıştır. Aşağıdaki tabloda elektronik bankacılık ürün ve hizmetlerinin Türkiye’de kullanımı ile ilgili bilgiler kronolojik olarak verilmiştir.

**Tablo 3.1:** Türkiye’de elektronik bankacılık hizmetlerinin doğuşu

1968	Kartlı Ödeme Sistemlerinin Türkiye’ye gelişi.
1987	Türkiye’de ilk ATM’nin hizmete girişi.
1991	İlk elektronik POS terminalinin hizmete açılması.
1997	Türkiye’de ilk internet şubesinin kullanımı
2006	İlk temassız kart uygulamasının Türkiye’de kullanıma girmesi.

**Kaynak:** (Bankalararası Kart Merkezi, 2022)

Elektronik bankacılığın gelişiminin son dönemlerde hızlı bir artış göstermesi ise hem bankalar açısından hem de müşteri açısından sağladığı avantajlar ile ilgilidir. Bankaların müşterilerine hızlı ve güvenli hizmeti vermek adına başladığı bu yolculuk,

bankaların işlem maliyetini düşürmesi ve pazardaki rekabet ortamını değiştirmesi sonucunda tüm sektöre entegre edilerek kullanımı yaygınlaştırılmıştır.

### **3.3. Elektronik Bankacılık Hizmetlerinin Avantajları ve Dezavantajları**

Bankacılık sektöründe genel bankacılık işlemlerinin neredeyse tamamının gerçekleştirilebildiği elektronik bankacılık hizmetleri, çeşitli avantajlara sahip olması sebebiyle en yoğun paya sahip olan alanlardan biridir. Müşterilere kolay ulaşmak ve bilgilendirmenin yanı sıra, zaman kısıtı olmadan işlem yapılabilme ve bankaya ulaşma imkânı sunan bu hizmetler, şube kısıtı koymadığı için bankaya olan işlem maliyet yükünü ortadan kaldırmaktadır (Başar, 2014, s.12).

Rekabet ortamının yoğun olduğu bankacılık sektöründe müşteri kaybetmemek ve yeni müşteriler kazanmak gibi faydalar da sağlamaktadır. Müşterilerin gelişmelerden anında haberdar olması ve tüketicilerin ihtiyaçlarının belirlenerek buna yönelik çözüm imkanı sunması ve ürün çeşidinin fazla olması elektronik hizmetlerin sağladığı yararlarıdır. Bu kapsamlar dışında geniş ölçekte bakıldığında sektörün gelişmesini ve ülke ekonomisinin olumlu şekilde etkilenmesini sağlarken istihdama da katkıda bulunmaktadır.

Elektronik bankacılık hizmetleri avantajları yanı sıra müşteri bilgilerinin üçüncü şahıslar tarafından ele geçirilmesi, hizmette alt yapı yetersizliğinden dolayı kesintiler yaşanması, müşteri veya banka çalışanı tarafından gerçekleştirilen hataların telafi edilmesinin zor olması ve bankaların teknik aksaklıklar sebebiyle müşteri kaybetme olasılığının artması gibi dezavantajlara da sahiptir (Kanuşığı, 2009, s.37-39).

### **3.4. Türkiye’de Kullanılan Elektronik Bankacılık Hizmetleri**

Türkiye’de ilk olarak 1968 yılında başlayan elektronikleşme olgusu günümüzde her banka tarafından yaygın olarak kullanılmaktadır (BKM, “Kronoloji” (t.y.) s.y.). Bu elektronik hizmetler sırasıyla; Otomatik Vezne Makinesi (Automatic Teller Machine -ATM), Satış Noktaları ve Terminali (Point of Sales Terminal –POS), mobil bankacılık, internet bankacılığı, telefon bankacılığı, televizyon bankacılığı, açık

bankacılık, kabin- kioks bankacılığı ve kart tabanlı ödeme cihazlarıyla birlikte yeni nesil ödeme kaydedici cihazlardır.

#### **3.4.1. Otomatik Vezne Makinesi (Automatic Teller Machine-ATM)**

Otomatik vezne makineleri, zaman kısıtı bulunmadan müşterilerin para yatırma, çekme gibi işlemlerini gerçekleştirdikleri banka dışında bulunan makinelerdir. İlk ortaya çıkışlarında sadece basit parasal işlem hizmetleri sunan bu makineler, zaman içerisinde müşterilerin bankadan yapabilecekleri neredeyse tüm işlemleri gerçekleştirebilen para yatırma-çekme, fatura ödeme gibi temel ve çeşitli fonksiyonları yerine getirebilen kanallar haline dönüşmüşlerdir (Cedolin ve Genevois, 2021, s.290). ATM kavramı ilk defa Luther George Simjian tarafından 1939 yılında ortaya çıkarılırken dünyada ilk ATM kullanımını 1967'de Barclays Bank (İngiltere) Londra'da bulunan Enfield Town şubesinde gerçekleştirmiştir (Sarı, 2019, ss.33-34). Türkiye'de ise ATM'lerin ortaya çıkışı ilk olarak İş Bankası tarafından 1982 yılında Bankamatik adıyla faaliyetlerine başlarken, günümüz yapısını alması 1987 yılını bulduğu bilinmektedir (Şıker, 2011, s.37). ATM'nin ilk kullanılmaya başlandığı dönemlerde 24 saat çalışan ve sadece banka dekontu gibi belgelerle sınırlı para çekilmesine imkan tanıyan makineler, teknolojinin gelişmesi ile ilk değişime uğrayan ve avantajları sayesinde sektör içerisinde en çok tercih edilen elektronik bankacılık hizmetlerinden biri olmuştur (Yılmaz, 2019, s.9). Aşağıda Türkiye'de bulunan bankaların kullanıma sunduğu ATM'lerin 2018-2021 tarihleri arasındaki sayıları verilmiştir.

**Tablo 3.2:** Türkiye’deki aktif ATM sayıları (2018-2021)

DÖNEMLER	ATM SAYILARI
2021/3	52,262
2021/6	52,107
2021/9	52,157
2021/12	52,237
2020/3	53,151
2020/6	53,077
2020/9	53,075
2020/12	52,798
2019/3	52,283
2019/6	52,466
2019/9	52,681
2019/12	53,024
2018/3	50,286
2018/6	50,930
2018/9	51,455
2018/12	51,941

**Kaynak:** (Bankalararası Kart Merkezi, 2022).

Türkiye’de son yıllarda ATM sayılarında durağan bir seyir olduğu görülmektedir. Elektronik bankacılık anlamında ilk kullanılan kanallardan biri olması nedeniyle yeterince yaygınlaşmış ve ulaşılabilir durumda olan ATM’lerde önemli bir artış olmadığı söylenebilir. Aynı zamanda diğer elektronik bankacılık uygulamalarının da devreye alınması ATM’lere olan ihtiyacı sınırlamaktadır.

#### **3.4.2. Satış Noktaları ve Terminali (Point of Sales Terminal -POS)**

Diğer bir elektronik bankacılık hizmeti olan Point of Sales Terminal kısaca POS, internet ve mevcut kartlar aracılığıyla alıcı hesabı ve satıcı hesabı arasında bağ kurarak para aktarılmasını sağlayan cihazlardır (Ünal, 2010, s.22). POS düzeneği ilk defa 1973 yılında Amerika’da bulunan IBM şirketi tarafından sunulmuş, kullanımı ise ABD’de 1974 yılında gerçekleşmiştir (Beybur ve Çetinkaya, 2020, s.151). İlk POS kullanımı Türkiye’de Yapı Kredi bankası tarafından 1991 yılında Satış Noktası Terminali adıyla kullanıma sunulmuştur (Kaya, 2009, s.18).

**Tablo 3.3:** Türkiye’de 2018-2021 yılları arasındaki POS sayıları

DÖNEMLER	POS SAYILARI
2021/3	1.709.501
2021/6	1.757.393
2021/9	1.789.551
2021/12	1.754.697
2020/3	1.624.447
2020/6	1.637.383
2020/9	1.692.134
2020/12	1.686.009
2019/3	1.573.926
2019/6	1.635.305
2019/9	1.647.804
2019/12	1.599.481
2018/3	1.612.992
2018/6	1.585.581
2018/9	1.609.308
2018/12	1.586.747

**Kaynak:** (Bankalararası Kart Merkezi, 2022).

Türkiye’de 1991 yılında kurulan POS cihazlarının sayıları 1.623 adet olurken, 2021 yılının 3. döneminde bu sayı 1.789.551’e ulaşmıştır (BKM, “ATM, POS, ÖKC Yazılım Sayıları” (t.y.) s.y.). Bankaların piyasaya sunduğu banka kartı, kredi kartı gibi ödeme imkanı sunan kartların artışı, aynı zamanda işletmelerinde de bu kartlar ile alışveriş imkanı sunmalarındaki artış zaman içerisinde POS cihazı sayılarının artmasını sağlamıştır.

### 3.4.3. İnternet Bankacılığı

İnternet bankacılığı, bankacılık işlemlerinin şube gereksinimi olmadan çeşitli internet kanalları aracılığıyla gerçekleştirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Toroman, 2002, s.2). Bankalarda ilk bilgisayar kullanımı gerekli saklama hizmetlerinin ve bilgi alışverişi yapılabilmesi amacıyla kullanılmaya başlarken, 1960 yılında ilk internet kullanımının gerçekleşmesi, bankaların basit uygulamalar için kullandıkları bilgisayarların yapısını tamamen değiştirerek, geleneksel bankacılık hizmetlerinden ayrıştırılması sağlamıştır (Alıyeva, 2016, s.239).

Piyasada artan rekabet ile pazarda öncü konuma gelmek isteyen bankalar gelişmeleri yakından takip ederek artan ihtiyaçlara cevap verecek nitelikteki gelişmeleri ürün ve hizmetlerine kanalize etmektedirler. Müşterilere kaliteli hizmet vermenin yanı sıra internet bankacılığının bankaya olan maliyetinin de düşük olması bankaların tercihlerinde etkili olmaktadır. Örneğin 2017’de yapılan bir araştırmaya göre bankaların şubede verdikleri hizmetlerde birim başına maliyet 1,5 TL olurken, aynı hizmet internet bankacılığı aracılığıyla sunulduğunda ise maliyeti 0.1 TL olmaktadır (MEB, 2011, s.7). Aynı konu üzerinde 2018 yılında yapılan bir çalışma sonucunda ise bankacılık işlem maliyetleri aşağıda tabloda verilmiştir.

**Tablo 3.4:** Türkiye’de bankacılık işlem maliyetleri (2018)

	Şube	Telefon Bankacılığı	ATM	İnternet Bankacılığı	Mobil Bankacılık
İşlem maliyeti	2.1 USD	0.90 USD	0.45 USD	0.1 USD	> 0.02 USD

**Kaynak:** (Zeybek, 2018, s.95).

Bu doğrultuda internetin gelişimiyle beraber bankalar açısından en avantajlı hizmet internet bankacılığı olarak görülmektedir. Müşteri açısından ayrıştırıcı bir etkiye sahip olan internet bankacılığı, geleneksel şube yapısında aynı zamanda da banka çalışan sayısında önemli ölçüde bir azalma meydana getirmiştir. Aşağıda 2018-2021 yılları arasında üçer aylık dönemler halinde aktif internet bankacılığı müşteri sayıları verilmiştir.

**Tablo 3.5:** Aktif internet bankacılığı aktif müşteri sayısı (2018-2021)

<b>DÖNEMLER</b>	<b>İNTERNET BANKACILIĞI</b>
2021/3	12.503.000
2021/6	11.849.000
2021/9	11.459.000
2021/12	11.977.000
2020/3	12.256.000
2020/6	13.253.000
2020/9	12.098.000
2020/12	12.444.000
2019/3	12.416.000
2019/6	11.584.000
2019/9	11.780.000
2019/12	11.985.000
2018/3	13.527.000
2018/6	12.702.000
2018/9	12.604.000
2018/12	12.544.000

**Kaynak:** (TBB, 2021).

Dünyada ilk internet bankacılığı hizmeti ABD’de başlarken Türkiye’de ise 1997 yılında elektronik bankacılık alanında öncü olan İş Bankası tarafından hizmete açılmış olup aynı dönem içerisinde Garanti Bankası da bu hizmeti veren bankalar içerisine dâhil olmuştur (Özkan ve İpekten, 2017, s.651). Türkiye Bankalar Birliği verilerine göre 2021 Eylül itibariyle aktif internet bankacılığı müşteri sayısı 11.459.000 olarak belirlenmiştir.

#### **3.4.4. Mobil Bankacılık**

Mobil bankacılık bireylerin kullandıkları bankalara 7/24 telefon, dijital asistan gibi elektronik araçlarla ulaşarak bankacılık işlemleri gerçekleştirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Seyrek ve Akşahin, 2016, s.49). Dünyada teknolojinin gelişimiyle beraber müşterilerin internet, çeşitli cihazlara ulaşımının kolaylaşması ve zaman, mekan gibi avantajlarının fazla olması sebebiyle mobil bankacılık hizmetleri kullanımı sürekli olarak artırmaktadır. Banka şubelerinden yapılan neredeyse tüm işlemlerin mobil

bankacılık kullanılarak yapılması da (hisse senedi alım-satım, EFT, havale vb.) müşterin bu uygulamayı yoğun kullanmasını sağlamaktadır.

Mobil bankacılık ilk olarak 1990 yıllarının sonunda Alman bir şirket olan Paybox ve Deutsche Bank iştiraki ile sunulmuştur (Doğan ve Burucuoğlu, 2018, s.1185). Türkiye’de ise mobil bankacılık işlemleri 2000 li yılların başlangıcında İş Bankası tarafından, 2005 yılında da Garanti Bankası tarafından geliştirilerek hizmete sunulmuştur (Erdoğan, 2014, s.5).

Mobil bankacılığın hizmet anlayışı zamanla kendini geliştirerek dijital alanda hızlı ve güvenli hesap açılışı gibi şube işlemlerinin herhangi bir zaman fark etmeden görüntülü görüşme aracılığı ile yapılmasına da olanak sağlamıştır. Bu alanda ilk defa 2018 yılında gerçekleştirilen görüntülü görüşme Yapı Kredi bankası tarafından gerçekleştirilmiş ve raporlarında şube bulunmayan bölgelerde bu alanın daha fazla kullanıldığı sonucuna ulaşmıştır (2020 Entegre Faaliyet Raporu, s.90). Bukapsamda ilgili raporda 2020 yılının ilk 6 ayında müşteri kazanım oranının önceki 6 aya göre %195 artışla birlikte haziran ayında bu artış ilk 3 aya kıyasla 2,5 kat arttığı bilgisi paylaşılmıştır. Bankaların dijitalleşmesi sadece müşteri konforu ve kaliteli hizmet vermesini değil tüm sektörün bu alanda daha fazla müşteriye ulaşmasını, bu ulaşım sırasında minimum maliyet ile gerçekleştirilmesine ve satış açısından banka yelpazesinin gelişirken müşterilerin finansal ürünlere ulaşımının kolaylaşmasına olanak sağlamıştır. Aşağıda 2018-2021 yılları arasında aktif mobil bankacılık müşteri sayıları sektör bazında tablo halinde verilmiştir.

**Tablo 3.6:** Aktif mobil bankacılık aktif müşteri sayısı (2018-2021)

DÖNEMLER	MOBİL BANKACILIK
2021/3	65.345.000
2021/6	67.819.000
2021/9	70.655.000
2021/12	70.168.000
2020/3	52.481.000
2020/6	58.106.000
2020/9	59.371.000
2020/12	62.500.000
2019/3	41.826.890
2019/6	43.584.050
2019/9	46.170.900
2019/12	49.278.564
2018/3	32.047.359
2018/6	34.328.418
2018/9	36.784.568
2018/12	39.552.072

**Kaynak:** (TBB, 2021).

Cep telefonları en yaygın kullanılan internet cihazı olarak bilinirken, We Are Social Uk ve Hootsuite ortaklığı ile yayınlanan “Digital in 2021 Global Overview” raporu neticesinde Dünya nüfusunun %66’sının (5,22 milyar insanın) cep telefonu kullandığı ve telefonda internet kullanımının günlük 4 saati aştığı belirlenmiştir. Bankalarında bu kullanımı avantaja çevirerek sektörel aktifliğini artırması amacıyla mobil bankacılık hizmetlerine verdiği önemi arttırdığı sonucuna ulaşılmaktadır. Türkiye’de en çok kullanılan elektronik bankacılık hizmeti olan mobil bankacılıkla ilgili Türkiye Bankalar Birliği’nden ulaşılan verilere göre Eylül 2021 itibariyle aktif mobil bankacılık kullanıcı sayısının 70.655.000 olduğu görülmektedir.

### 3.4.5. Telefon Bankacılığı

Telefon bankacılığı, banka ürün ve hizmetlerinin şube gereksinimi bulunmadan 7/24 telefon aracılığıyla verilmesi olarak tanımlanırken, internetin bankalarda kullanımı başlamadan önce, en çok tercih edilen elektronik bankacılık hizmeti olarak

belirlenmiştir (Erol, Çınar ve Duramaz, 2015, s.4-5). Dünyada telefon bankacılığının ilk örnekleri 1989 yılında First Direct Midland Bank tarafından uygulamaya konulan, çağrı merkezi aracılığıyla banka işlemleri yapılması olarak ortaya çıkmış ancak ilk uygulama 1994 yılında Fransa’da Banque Direct ve ING Direct tarafından faaliyete geçirilmiştir (Demirel, 2021, s.52). Türkiye’de telefon bankacılığının ilk örneklerini ise Dialog ile Pamukbank ve Teletel ile Yapı kredi Bankası sunmuştur (Ergül, 2011, s.38).

Telefon bankacılığını diğer elektronik bankacılık hizmetlerinden farkı ise banka personeli ile telefon üzerinden birebir görüşme imkanı sunması ve fatura ödeme, döviz işlemleri, borsa işlemleri ve kredi kartı işlemleri gibi birçok hizmeti anlık görüşmeler yaparak vermesidir (Savaş, 2011, s.141). Aynı zamanda telefon bankacılığının, bireylerin buldukları mekandan personel ile görüşme yapılabilme gibi daha basit bir yapısı bulunması sebebiyle, belirli müşteri kitlesi tarafından daha yoğun olarak kullanılmaktadır.

#### **3.4.6. Çağrı Merkezleri Elektronik Bankacılık İlişkisi**

Çağrı merkezlerinin kuruluşu bankacılığın elektronik hizmet anlayışını tamamen farklılaştırarak 7/24 hizmet anlayışı sunan kurumlar haline gelmesinde en büyük etkiye sahiptir. İnternet ve mobil bankacılığın gelişiminden önce aktif rol olan çağrı merkezleri hem müşterinin işlemlerini hızlı kolay tamamlamasına ve şubeye gitmeden gerçekleştirmesine olanak sağlamıştır.

Müşterilerin anlık ihtiyaçlar kapsamında ulaşırken belirli rakamlar aracılığıyla oluşturulan şifreler sayesinde güvenlik kapsamında da konforlu işlem yeteneğine sahip olan bankalar CTI teknolojisi ile ulaşan müşterinin gerekli bilgilerini en hızlı şekilde banka personel ekranına ulaştırmaktadır (Buğdaycı, 2007, s.38).

Hızlı ve güvenilir bir uygulama olan çağrı merkezi hizmeti aynı zamanda müşterinin bir banka çalışanı ile birebir görüşmesine olanak tanımakta ve istediği cevapları günün her saati alabilmektedir. Bu görüşmeleri yapmak istemeyen veya bekleme süresi

kaynaklı daha kısa hizmet almak isteyen müşteriler ise temsilci ile hiç bağlantı kurmadan IVR sistemi üzerinden de kısıtlı işlemlerini yapma imkânı bulmaktadır.

**Tablo 3.7:** Çağrı merkezi çalışan personel sayıları (2018-2021)

DÖNEMLER	ÇAĞRI MERKEZİ
2021/3	10.237
2021/6	10.490
2021/9	10.026
2021/12	10.157
2020/3	8.278
2020/6	9.130
2020/9	9.520
2020/12	9.851
2019/3	8.752
2019/6	8.641
2019/9	8.625
2019/12	8.712
2018/3	9.055
2018/6	8.808
2018/9	8.885
2018/12	8.806

**Kaynak:** (TBB, 2022).

Eylül 2020’de 112,3 milyon olan çağrı merkezine gelen toplam çağrı sayısı, 2021 Eylül ayında 105,6 milyon seviyesine gerilemiştir (TBB / İstatistiki Raporlar / Çağrı Merkezi İstatistikleri / Eylül 2020). Teknolojinin gelişmesi ve bankaya ulaşım kanallarının çeşitliliğinin artmasıyla beraber çağrı merkezi kullanımında belirli bir azalma meydana gelmiştir.

### 3.4.7. Televizyon Bankacılığı

Müşterilerin dijital televizyonlar aracılığıyla, bankaların ise yazılımlar ve uydu bağlantısı ile müşteri bilgilerini televizyon ekranlarına aktarmaları, aradaki etkileşimin ise telefon hatları ile sağlandığı elektronik hizmetlerden biridir (Arıkan, 2015, s.42). Bankacılık işlemlerinde banka ve müşteri olarak 2 taraf bulunmasına karşın,

televizyon bankacılığında banka, yayıncı kuruluş ve müşteri olmak üzere 3 taraf bulunmaktadır (Yavuz ve Ertemel, 2021, s.79). 20 Nisan 2011 yılında yeni çıkarılan televizyonun sahibi Samsung ve İş Bankasının ortaklığı neticesinde dünyanın ilk bankacılık televizyon uygulaması İŞTV faaliyete geçirilmiştir (Vural, 2011, para. 2).

Türkiye’de Yapı Kredi bankasının Arçelik ve Beko gibi akıllı TV hizmeti sunan markalar aracılığıyla Smart TV Finans Uygulaması sayesinde televizyon izlerken aynı anda piyasa bilgilerini takip ederek istenilen seviyelerde uyarılar alınabilmektedir (Yapı Kredi, 2020).

### **3.4.8. Açık Bankacılık**

Açık bankacılık kavramı genel bir ifadeyle müşterilerin banka işlemlerinden (EFT, havale, kredi kartı vb.) doğan bilgilerinin daha verimli kullanılması, kaliteli ve hızlı hizmetler sağlanabilmesi amacıyla, müşteri izni ve bilgisi dâhilinde üçüncü kişiler ile sistem üzerinden paylaşması anlamına gelmektedir (Sezal, 2021, s.1514). Açık bankacılık kavramını işleyiş şekli içerisinde bulunan “Uygulama Programlama Arayüzü” diğer adıyla API (Application Programming Interface) bankaların müşteri bilgilerini kendi belirlediği sınırlar doğrultusunda üçüncü şahıslar ile paylaştığı yazılımlar ya da arayüzler anlamına gelmektedir (Şahin ve Cantürk, 2020, s.162). API kullanan bankalar aynı zamanda diğer bankalardan da bilgiler alarak bu doğrultuda ürün ve hizmet gelişimine kaynak sağlarken, müşteri taleplerini de belirleme konusunda gelişim kaydetmektedir (Uşaklı, 2021, ss. 95-96).

Arayüzleri kullanım aşamasında ortaya çıkan, müşteri bilgileri doğrultusunda hizmet sağlayıcı üçüncü kişiler yani Fintech’ler (Financial Technologies) finansal hizmetler ile teknolojiyi birleştirerek daha iyi bir hizmet sunma amacını taşıyan şirketler olarak karşımıza çıkmaktadır (Aktuğ, 2020, s.488). Açık bankacılık, geleneksel bankacılık yapısının değişmesini etkileyen en önemli sistemlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sistemin temelinde yatan nihai amaç müşterilerin tek bir sistem üzerinden her türlü finansal işlemlerini gerçekleştirebilmesi ve daha hızlı, basit ve avantajlı hizmet alabilmesi iken bankalar açısından ise daha doğru müşteri hedef belirlemesi, risk yönetimi ve daha fazla kar sağlamaktır (Taştan ve Saruhan, 2020, s.5).

Son dönemlerde yoğun olarak karşımıza çıkan açık bankacılık kavramı avantajları ile son dönemlerde sektörde ilerleme kaydetmektedir. Dünya’da açık bankacılık konusunda önde gelen AB’nin PSD2 düzenlemesi bu konuda güvenli hizmet verilmesini sağlamakta iken Türkiye’de 2021 yılının ocak ayında yürürlüğe giren “Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik” maddelerindeki açık bankacılık düzenleme esasları da PSD2 kuralları ile benzerlik göstermektedir (Uşaklı, 2021, s.81-88).

#### **3.4.9. Kabin-Kioks Bankacılık**

Kiokslar ATM formatında bir yapıya sahip, müşterilerinin alışveriş merkezleri, havaalanları ve her türlü açık ortamda bankacılık işlemleri yapmalarına imkan tanıyan, anlık hizmet verici bilgisayarlar olarak tanımlanmaktadır (Bapur, 2014, s.17). Bu cihazlar aynı zamanda internet veya bilgisayar erişim konusunda sorun yaşayan bireylerin kanallara ulaşması açısından da avantaj sağlamaktadır. İngilizcede “kulübe” anlamını taşıyan kiokslar, ATM’lere göre daha büyük ekranlar ve karmaşık yapısı bulunmayan basit makinelerdir (Gülmez ve Koçkaya, 2008, s.3). İlk olarak İş Bankasına ait olan İşnet tarafından 1999 yılında Netmatik ismiyle kurulmuş olan kioksların maliyeti ATM maliyetlerinin 3’te 1’i kadar olması bankaların kioks yapılarına önem göstermesini sağlarken para çekme işlemlerinin henüz kioks yapısında bulunmaması müşteriler açısından tercih edilmeme sebepleri arasında yer almaktadır (Özcan, 2007, s.75).

#### **3.4.10. Kart Tabanlı Ödeme Araçları**

Bireylerin günlük yaşamlarında sıkça gerçekleştirdikleri alışverişlerde, gelişen teknolojilerle beraber nakit para kullanmak yerine bankalardan aldıkları kartlar aracılığıyla ödemeler yapmalarına imkan tanıyan sistemdir. Gelişen finans sektörünün neticesinde nakit para taşınmasının genel zorluklarını ortadan kaldıran, hızlı, güvenli ve kaliteli olan bu sistem dünyada yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Kart tabanlı ödeme araçları banka kartı ve kredi kartı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

### 3.4.10.1. Kredi Kartı

Kredi kartları bir bankanın müşterisi olan bireylerin günlük ödemelerinde nakit para kullanılmadan sisteme kayıtlı olan para tutarı ile emtia ve hizmet alımını gerçekleştirmelerini sağlayan plastik kartlardır (Uzgören, Uzgören ve Ceylan, 2007, s.247). Dünyada kredi kartı fikri 1887 yılında “Looking Backward or Life in The Year 2000” isimli romanda Edward Bellamy tarafından ortaya atılmıştır (Uzundağ, 2013, s.41). Kredi kartı ilk kez 1950’de Diners Club tarafından çıkarılmış, 1958’de American Express Card ve 1959’da Bank of America tarafından faaliyete sunulan, 1977’de ise “Visa Card” adını alan kredi kartları ile devam edilmiş, kullanım sayısının artmasıyla beraber çeşitli bankaların bir araya gelmesiyle de MasterCard çıkarılmıştır (Reisoğlu, 2004, s.101).

Türkiye’de kullanılan ilk kredi kartı 1968 yılında Koç şirketlerine bağlı Setur A.Ş. tarafından Diners Club yetkisi ile faaliyete geçirilmiştir (Reisoğlu, 2004, s.102). Kredi kartlarını dünya piyasasında rağbet görmesi, standartlarının belirli çerçevelerinin bulunması, dolandırıcılık gibi müşteri açısından dezavantaj oluşturabilecek koşullarda sorumluluğun kartı tahsis eden kurum ve kuruluşlara ait olması sebepleriyle kredi kartı en çok kullanılan elektronik bankacılık ürünleri arasında gelmektedir (Erdoğdu, 2004, s.82). Kredi kartları aynı zamanda bireyin herhangi bir mevduat hesabı bulunmaması ve bankaya nakit sağlamamasına rağmen geri ödeme şartı ile kart aracılığıyla harcama yapabilmesini sağlar. Aşağıda kredi kartının 2018- 2021 Eylül ayı itibariyle kullanım sayılarındaki gerçekleşen değişiklikler verilmiştir.

**Tablo 3.8:** 2018-2021 kredi kartı kullanım sayıları

DÖNEMLER	KREDİ KARTI
2021/3	78.033.927
2021/6	79.801.375
2021/9	82.059.367
2021/12	83.791.396
2020/3	70.947.111
2020/6	71.914.603
2020/9	73.856.831
2020/12	75.697.214
2019/3	66.702.384
2019/6	67.913.168
2019/9	68.592.980
2019/12	69.825.826
2018/3	63.427.622
2018/6	64.817.559
2018/9	65.483.891
2018/12	66.304.603

**Kaynak:** (Bankalararası Kart Merkezi, <https://bkm.com.tr/kart-sayilari/>, 2024).

#### 3.4.10.2. Banka Kartı

Banka kartı, mevduat hesabı veya özel carî hesapların kullanımını dahil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan kart olarak tanımlanmıştır (Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu, Madde 3 (d), 2006). Banka kartlarının sahibi kayıtlı bulunduğu banka olurken, müşteri yalnızca kullanım hakkını elde etmektedir (Özbek, 2007, s.1027). Genel amacı müşterilerin fiziki banka ortamlarını kullanmadan ATM veya POS gibi aracı cihazlarla bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmek olan banka kartları, kredi kartlarının sağladığı hizmetleri sağlayamamaktadır (Acar, 2009, s.6). Banka kartlarını kredi kartlarından ayıran en önemli özellik müşterinin hesabında bulunan para tutarı kadar kullanım hakkı sunması iken EFT, havale gibi para transferi işlemleri, döviz işlemleri gibi birçok bankacılık hizmeti de sunmaktadır (Kaya, 2021, s.4-5). Kartların gelişimine bakıldığında dünyada 1977 yılında kredi kartlarının dönüştürülmesinden sonra Visa ilk banka kartı olan Entree'yı piyasaya çıkarmıştır (Feridun Kaya, 2009, s.13). Bu gelişmeden sonra banka kartlarının gelişimi sürekli devam ederek günümüz foksiyonel şeklini almıştır. Banka kartı kullanımı teknolojik

gelişmelerin beraberinde yıllar içerisinde kullanım sayılarında devamlı bir artışa sebep olmuştur. 2018-2021 Eylül ayı itibariyle banka kartı kullanım sayıları verilmiştir.

**Tablo 3.9:** 2018-2021 banka kartı kullanım sayıları

DÖNEMLER	BANKA KARTI
2021/3	142.462.774
2021/6	141.547.065
2021/9	146.109.132
2021/12	150.099.166
2020/3	134.591.258
2020/6	137.844.630
2020/9	141.089.327
2020/12	144.743.198
2019/3	124.162.894
2019/6	126.196.742
2019/9	128.488.649
2019/12	133.199.632
2018/3	113.767.418
2018/6	115.932.898
2018/9	117.230.111
2018/12	120.486.449

**Kaynak:** (Bankalararası Kart Merkezi, <https://bkm.com.tr/kart-sayilari/>, 2024).

Banka kartlarının bireylerin nakit taşıma yükünden kurtarması, çeşitli para transfer işlemleri gerçekleştirilmesi, alışverişlerde kolaylık sağlaması, kayıp-çalıntı gibi durumlarda nakit paranın vereceği zararı vermemesi ve yurt dışı işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi gibi çeşitli avantajlar sağlaması sebebiyle müşteriler açısından sıklıkla tercih edilmektedir (Bayar, 2007, s.40).

#### 3.4.11. Yeni Nesil Ödeme Kaydedici Cihazlar (YN ÖKC)

Yeni nesil ödeme kaydedici cihazlar bankacılık işlemlerinin gerçekleştirildiği ve bu işlemlerin bilgilerini, faturalarını Gelir İdaresi Başkanlığına direkt olarak aktaran cihazlardır (Güneş, 2021, s.279). YNÖKC cihazlar, yazarkasa ve POS imkânlarını tek bir cihazda birleştiren ve gerçekleşen işlemleri kayıt altına alan sistemler olarak tanımlanırken geleneksel pos cihazları gibi doğrudan banka ile iletişime geçmeyerek,

belirli güvenlik önlemleri (Trusted Service Manager (TSM)) içerisinde dolaylı şekilde banka ile iletişim halindedir (Subaşı, 2018, s.18).

YNÖKC diğer bir adıyla yazarkasalar Türkiye’de 1985 yılında birinci ve ikinci sınıf tüccarların kullanımına sunulmuş, zaman içerisindeki değişimi neticesinde günümüz halini almıştır (Subaşı, 2018, s.12). Yıllar içerisinde değişimi ile günümüz yeni nesil yazar kasa halini alan bu cihazların amacı vergi kaybının ve kaçırılmasının önüne geçmektir. 15 Haziran 2013 yılı itibariyle yeni nesil ödeme kaydedici cihazların kademeli şekilde kullanımı zorunlu tutulmuştur (VERGİ USUL KANUNU GENEL TEBLİĞİ (SIRA NO: 483), 2017). Aşağıda 2018-2021 Eylül ayı itibariyle ÖKC yazılım sayılarındaki değişimle verilmiştir.

**Tablo 3.10:** 2018-2021 ÖKC yazılım sayıları

DÖNEMLER	ÖKC SAYILARI
2021/3	1.541.302
2021/6	1.580.173
2021/9	1.629.554
2021/12	1.677.957
2020/3	1.400.005
2020/6	1.426.788
2020/9	1.475.083
2020/12	1.492.415
2019/3	1.297.077
2019/6	1.348.544
2019/9	1.371.381
2019/12	1.370.199
2018/3	1.190.505
2018/6	1.243.581
2018/9	1.265.905
2018/12	1.278.126

**Kaynak:** (Bankalararası Kart Merkezi, <https://bkm.com.tr/kart-sayilari/>, 2024).

## **4. ELEKTRONİK BANKACILIK HİZMETLERİNİN BANKACILIK SEKTÖRÜ PERFORMANSINA ETKİLERİ: TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA**

### **4.1. Araştırmanın Amacı**

Elektronik bankacılık, bankacılık işlemlerinin internet veya diğer elektronik kanallar aracılığıyla gerçekleştirildiği bir sistemdir. Bu teknoloji, banka müşterilerine finansal işlemleri gerçekleştirmek için kolaylık ve erişim sağlar. Böylelikle bankalar müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak rekabet üstünlüğü elde eder. Aynı zamanda şube dışı işlemler ile bankaların en büyük maliyet unsurlarından biri olan şube giderlerinin azaltılması da mümkün olabilir. Gerek müşteriler için gerekse bankalar için avantajları nedeniyle elektronik bankacılık uygulamaları sistem içerisinde giderek büyümektedir.

Elektronik bankacılık uygulamalarına yönelim artmakla beraber bu uygulamaların bankaların performansına olan etkisinin ölçülmesi önem taşımaktadır. Müşteri memnuniyeti ile daha fazla müşteriye ulaşma potansiyeli sunan, geleneksel bankacılık uygulamalarına göre daha düşük maliyetler içeren bu uygulamaların bankaların performansına etkisinin belirlenmesi tüm paydaşlar için önem taşımaktadır. Bu çalışmanın amacı da elektronik bankacılık uygulamalarının bankacılık sektörünün karlılığı üzerindeki etkisini araştırmaktır.

### **4.2. Literatür Taraması**

Akyüz (2023) çalışmasında internet ve mobil bankacılık uygulamalarının bankacılık sektörü performansına olan etkilerini korelasyon analizi kullanarak incelemiştir. Sektör performansının Topsis yöntemi ile belirlendiği çalışmada, 2011-2023 dönemi için internet ve mobil bankacılık uygulamalarının sektör performansını olumlu olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Haksever ve Baykal (2023) çalışmalarında bankacılık sektörü alanında dijitalleşme ve finansal teknoloji kavramlarının etkilerine literatür taraması yapmışlardır. Çalışma sonucunda dijitalleşme ve finansal teknolojilerinin yarattığı artan verimlilik ve azalan maliyetlerin banka performansına pozitif etkileri olduğunu, hizmet süreçlerini hızlandırdığını ve zaman tasarrufu sağladığı için müşteriler üzerinde çok yönlü olumlu etkileri olduğunu belirtmişlerdir.

İslamoğlu ve Bayrak (2022) çalışmalarında dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performansına etkisini resmi sitelerden aldığı verilerle zaman serisi analizi kullanarak belirlemiştir. Çalışma sonucunda bankaların sunduğu dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performanslarına pozitif etkilerinin olduğu tespit edilmiştir.

Canatan ve İpek (2022) çalışmalarında 2011:1 ve 2022:1 çeyreklik dönemleri arasındaki verileri kullanarak ARDL sınır testi ile mobil bankacılık ile baka karlılığı ilişkisini araştırmışlardır. Çalışmada mobil bankacılığın karlılık üzerinde hem uzun dönemde hem de kısa dönemde olumlu ve pozitif yönde etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Boateng ve Nagaraju (2020) çalışmalarında Gana'da bulunan mevduat bankalarının karlılıkları ile dijital banka ürünleri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve 2012-2018 dönemi verileri ile en küçük kareler yönteminden faydalanmıştır. Çalışmada dijital bankacılık ürünlerinin etkilerinin pozitif yönde olduğu fakat bazı ürünlerin etkilerinin olumsuz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Temel sebep olarak da ürün kullanımındaki müşterinin katlandığı maliyet ve ürüne ulaşımında yaşanan eksiklikler olarak belirtilmiştir.

Hazarika (2020) çalışmasında, Hindistan'da bulunan bankalarda kullanılan dijital hizmetlerin mevcut çalışan yani istihdam durumuna etkisini araştırmaktadır. Regresyon analizi uygulayarak 2004-2018 dönemi verileri ile dijital ürünlerin artmasının bankaların personel istihdamını azalttığını tespit etmiştir.

Deniz (2023) araştırmasında internet bankacılığı ve mobil bankacılık ürünlerinin sektörün performansına olan etkisini 2011-2022 dönemi için çoklu doğrusal regresyon

yöntemi ile incelemiştir. Çalışma sonucunda ise dijital banka ürünlerinin sektöre olan etkisinin pozitif yönde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca mobil bankacılık hizmetleri kullanımı ile oluşan finansal işlemlerin ortalama hacminin bankaların performansı üzerindeki etkisinin, internet bankacılığı hizmetleri kullanımı ile oluşan finansal işlemlerin ortalama hacminin etkisinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Ergün, (2023) çalışmasında dijital bankacılık ve banka toplam net karı arasındaki uzun dönem etkileşimi 2011:1-2023:1 dönemine ait çeyreklik veriler kullanarak ARDL sınır testi ile incelemiştir. Bu bağlamda katılım, yatırım ve mevduat bankacılığı toplam net kar verileri bağımlı değişken olarak kullanılmıştır. Çalışma sonucunda dijitalleşmenin karlılık üzerindeki etkisinin pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir.

Doran, Badircea ve Manta (2022) çalışmalarında Orta ve Doğu Avrupa ülkelerinde dijitalleşme ile banka sektörü performans ilişkisini ATM, kredi kartı sayısı, banka kartı sayısı gibi 2010-2021 dönemine ait verileri kullanarak regresyon analizi ile incelemiştir. Aktif karlılığı ve öz sermaye karlılığının dijitalleşme ile pozitif yönde etkilendiğini belirlemiştir.

Korkmazgöz ve Ege (2020) araştırmalarında mobil bankacılık uygulamalarının banka sektörüne etkisini incelemiş, 2011 ve 2019 yılları arasında mobil bankacılık verilerine eşbütünleşme testi uygulayarak yorumlamıştır. Çalışma sonucunda mobil bankacılık uygulamalarının mevduat bankacılığı sektörüne etkisinin pozitif yönde olduğunu belirlenmiştir.

Mabwai (2016) çalışmasında dijital bankacılık ürünü olan mobil bankacılığın Kenya'daki ticari bankacıların finansal performansına olan etkisini regresyon analizi kullanarak test etmiş ve araştırma sonucunda mobil bankacılık kullanımının bankalara finansal açıdan olumlu etkiler yarattığını belirlemiştir. Çalışmada aynı zamanda bankaların sermayelerinin fazla olmasının yapacakları dijital yatırımları artıracak ve finansal performansının da buna bağlı olarak artacağını ifade edilmiştir.

Ahmetoğulları (2023) çalışmasında dijital bankacılık ürün ve hizmetlerinden olan mobil bankacılık, internet bankacılığı gibi uygulamaların katılım bankacılığına

finansal açıdan etkisini araştırmıştır. Bağımlı değişken olarak aktif karlılığı ve öz kaynak karlılığı kullanılarak çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmış ve enflasyon değişkeni kontrol altına alındığında dijital bankacılığın karlılık üzerinde olumlu ve anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir.

Armağan ve Çal (2020) çalışmalarında mobil bankacılık gibi elektronik bankacılık hizmetlerinin mevcut ya da yeni müşteri üzerindeki sadakat tutumunu anket yöntemi kullanarak regresyon analizi ile test etmiştir. Araştırma sonucunda mobil bankacılığın, tüketici ile banka arasındaki bağlılığı etkileyen bir değişken olduğu tespit edilmiştir.

### **4.3. Yöntem ve Verilerin Belirlenmesi**

Çalışmada elektronik bankacılık uygulamalarının bankacılık sektör performansına etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda kesintisiz olarak verilerine ulaşılabilen değişkenler olarak elektronik bankacılığı temsil etmek üzere çağrı merkezi çalışan sayısı (ÇMÇS), mobil bankacılık aktif kullanıcı sayısı (MBAKS) ve internet bankacılığı aktif kullanıcı sayıları (İBAKS) gibi bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. Ayrıca geleneksel bankacılık uygulamaların etkisini belirlemek için şube sayısı (ŞS) da bağımsız değişken olarak çalışmada kullanılmıştır. Çalışmada banka sektör performansını temsil etmek üzere aktif karlılığı ve özkaynak karlılığı bağımlı değişkenler olarak belirlenmiş, her bir değişkenin bağımlı değişken olduğu iki farklı model oluşturulmuştur. Çalışmada kullanılan değişkenlerinin tümünün kesintisiz verilerine ulaşılabilen 2014-2021 yılları arasındaki döneme ait çeyreklik veriler kullanılarak ARDL sınır testinden faydalanılmıştır. Bağımsız değişkenler modellere doğal logaritmaları ile dahil edilmiştir. Analize geçmeden önce serilerinin durağanlığı test etmek için Phillips-Perron (PP) Birim Kök Testi uygulanmıştır. Böylelikle serilerin durağanlığı sınanarak ARDL testine uygun olup olmayacakları belirlenmiştir.

Birim kök testi uygulamasının ardından ARDL testi ile değişkenler arasında eşbütünlük ilişkisi olup olmadığı test edilmiştir. CUSUM ve CUSUMSQ testleri, normallik testi, değişen varyans testi ve otokorelasyon testi ile moller için geçerli varsayımların sağlanıp sağlanmadığı belirlenmiştir. Ardından hata düzeltme modeli

ile kısa dönem ve uzun dönem ilişkisi saptanarak uzun dönem kat sayıları belirlenmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda elektronik bankacılık uygulamalarının banka sektör aktif karlılığı ve özkaynak karlılığına etkileri incelenmiştir.

Özkaynak karlılığı banka performansının belirlenmesinde önemli bir konumdadır. Temel sebebi bu oranın banka hissedarlarının yaptığı yatırım sonucunda elde ettikleri karı belirlemesidir. Bu amaçla incelemede temel ölçütlerden biri özkaynak karlılığı olarak belirlenmiştir. Özkaynak karlılığının hesaplamasında vergi sonrası net kar ve toplam özkaynak verilerini kullanılır (Özkaynak Karlılığı (ROE): Net Kar/Özsermaye) (İskenderoğlu ve diğerleri, 2012, s.294). Bir diğer ölçü olarak ise aktif karlılığı kullanılmıştır. Toplam varlıklar karşılığında elde edilen karın ölçüsü olan aktif karlılığın hesaplamasında vergi öncesi kar ve toplam aktifler kullanılır (Aktif Karlılık (ROA): Net Kar/Varlıklar) (Dilvin, 2011, s.23).

#### 4.4. Analiz Sonuçları

Çalışmada değişkenlerin durağanlığını test etmek amacıyla PP Birim kök testi uygulanmıştır. AK değişkeninin seviyede %1 anlamlılık düzeyinde durağan olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer bağımlı değişken olan ÖK değişkeninin de seviyede ve birinci farkta %1 ve %5 anlamlılık düzeyinde durağan olduğu belirlenmiştir. Bağımsız değişken olarak kullanılan ŞS değişkeninin birinci farkta sabit ve sabit-trendli modelde %1 anlamlılık düzeyinde durağan olduğu belirlenmiş, ÇMÇS, MBAKS, İBAKS değişkenlerinin ise sabitli ve sabitli-trendli modelde birinci derecede %1 ve %5 anlamlılık düzeylerinde durağan olduğu belirlenmiştir. Tablo 4.1'de test sonuçları gösterilmiştir.

**Tablo 4.1:** Phillips-Perron birim kök testi

Değişkenler	DÜZEYDE		1. FARKTA	
	Sabitli	Trendli	Sabit	Trendli
AK	-7.2349	-7.1978	-10.9155	-10.5501
ÖK	-7.5115	-7.0387	-11.0005	-10.5751
ŞS	-0.0241	-3.9705	-8.8459	-9.1060
ÇMÇS	-0.8980	-5.3624	-5.3624	-5.2569
MBAKS	-2.6867	-3.6315	-3.0813	-10.9256
İBAKS	-1.4073	-2.3804	-5.6110	-5.6064

ARDL sınırlı test sonucuna bakıldığında ise f istatistik değerlerinin özkaynak karlılığı ve aktif karlılığı için %1 anlamlılık düzeyinde kritik değerlerin üzerinde olduğu belirlenmiş, her iki model için de eşbütünleşme ilişkisinin bulunduğunu tespit edilmiştir. Değişkenler arasında eş bütünleşme olmadığı hipotezi reddedilmiş, değişkenler arasında eş bütünleşme bulunduğunu belirtilen hipotez kabul edilmiştir. Sonuçlar ve kritik değerler Tablo 4.2’de sunulmuştur.

**Tablo 4.2:** ARDL sınırlı testi

F İstatistiği		Olasılık Değerleri	F- istatistiği İçin	Kritik Değerler
Aktif Karlılığı Özkaynak Karlılığı			I(0)	I(1)
11.14912	8.571302	%10	2.45	3.52
		%5	2.86	4.01
		<b>%1</b>	<b>3.74</b>	<b>5.06</b>

Eş bütünleşme tespit edilmesinden sonra AK ve ÖK değişkenlerinin uzun dönem katsayı tahminleri sırasıyla yapılmıştır. Böylelikle bağımsız değişkenlerde meydana gelen değişimlerin uzun dönemde bağımlı değişkenlere olan etkileri incelenmiştir. Sonuçlara göre bağımsız değişkenlerden İBAKS ve ÇMÇS’deki artışın aktif karlılığı pozitif yönde etkilediği belirlenirken ŞS ve MBAKS değişkenlerinin etkisi istatistiksel olarak açıklanamamıştır. Sonuçlar Tablo 4.3’te gösterilmiştir.

**Tablo 4.3:** Aktif karlılığı için uzun dönem katsayı tahminleri

		Bağımlı Değişken Aktif Karlılığı	
Bağımlı Değişkenler	Katsayılar	t-istatistiği	Olasılık
ŞS	-4.5565	4.2512	0.3194
İBAKS	3.5061	1.6597	0.0725
ÇMÇS	3.4923	1.7728	0.0895
MBAKS	0.7579	0.6020	0.2484

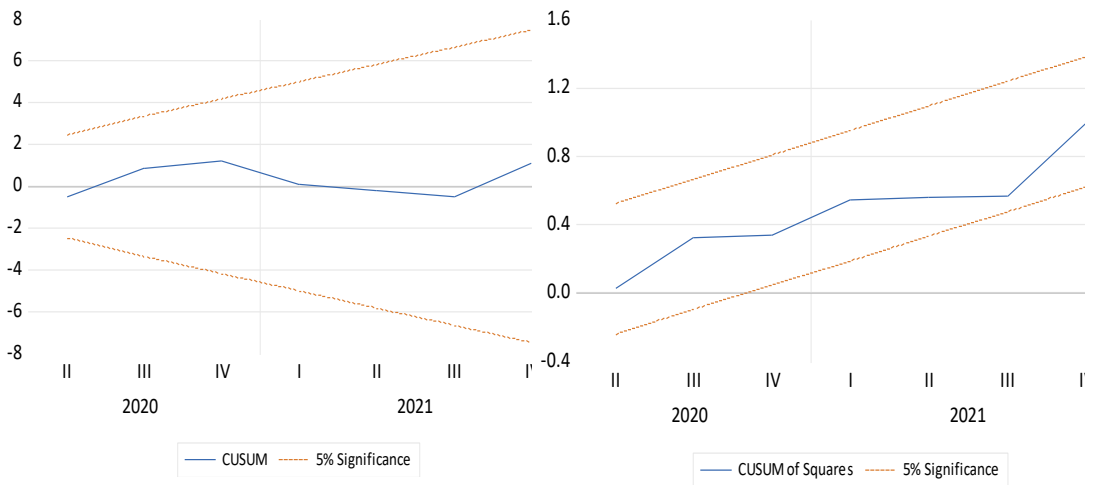
Özkaynak karlılığına elektronik bankacılık uygulamaların etkisi incelendiğinde elde edilen sonuçların aktif karlılığı ile benzer olduğu görülmüştür. İBAKS ve ÇMÇS değişkenlerindeki artışın özkaynak karlılığını artırdığı belirlenmiştir. ŞS değişkeninin aktif karlılığına benzer şekilde negatif bulunan katsayısı ise istatistiksel olarak anlamlı değildir. Sonuçlar Tablo 4.4'te sunulmuştur.

**Tablo 4.4:** Özkaynak karlılığı için uzun dönem katsayı tahminleri

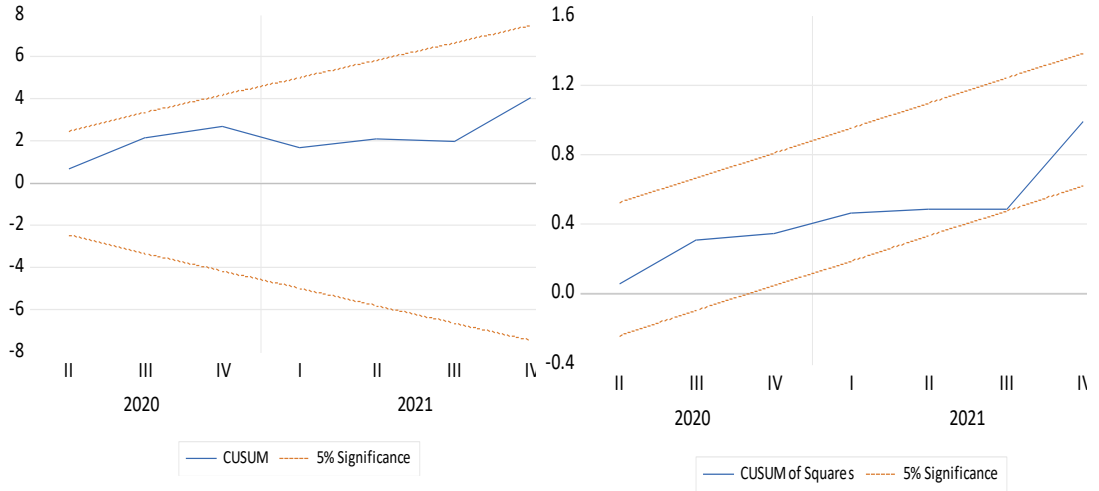
Bağımlı Değişken			
Özkaynak Karlılığı			
Bağımlı Değişkenler	Katsayılar	t-istatistiği	Olasılık
İBAKS	19.7410	2.0325	0.0816
ŞS	-27.9276	-0.8779	0.4091
ÇMÇS	39.9704	2.3565	0.0506
MBAKS	3.5694	0.8233	0.4375

Uzun dönem katsayılarının stabilitesi CUSUM ve CUSUMQ testleri ile test edilmiştir. Her iki stabilite testi sonuçları da her iki model için ARDL modelinin uzun dönemli parametrelerinin stabil olduğunu (%95 güven aralığında) göstermektedir. Analiz sonuçları Şekil 4.1 ve Şekil 4.2'de gösterilmiştir.

**Şekil 4.1:** Aktif karlılığı için CUSUM ve CUSUMQ testleri



**Şekil 4.2:** Özkaynak karlılığı için CUSUM ve CUSUMQ testleri



Modellere ilişkin normallik, otokorelasyon ve değişen varyans sınamaları yapılmış, özet sonuçlar Tablo 4.5 ve Tablo 4.6’da gösterilmiştir. Test sonuçları normallik varsayımının sağlandığını, modellerde otokorelasyon ve değişen varyans sorununun bulunmadığını göstermiştir. Test sonuçları EK’lerde detaylı olarak sunulmuştur.

**Tablo 4.5:** Özkaynak karlılığı için tanısal test sonuçları

	İstatistik	Olasılık
Jarque-Bera	0.8868	0.6418
Breusch Pagan Godfrey Test	0.7055	0.7471
Breusch-Godfrey Serial	2.2941	0.1964

**Tablo 4.6:** Aktif karlılığı için tanısal test sonuçları

	İstatistik	Olasılık
Jarque-Bera	0.3662	0.8326
Breusch Pagan Godfrey Test	1.0247	0.5249
Breusch-Godfrey Serial	0.7790	0.5075

Son olarak hata düzeltme modelleri her iki model için de oluşturulmuştur. Test sonuçlarında hata teriminin bir dönem gecikmeli değerinin (CointEq(-1)) -1 ile 0 arasında ve anlamlı olduğu her iki model için de belirlenmiştir. Test sonucunda aktif karlılığı için modelde oluşacak bir sapmanın %50’sinin bir dönem içerisinde dengeye yaklaşacağı ve özkaynak karlılığı için %72’sinin bir dönem içerisinde dengeye

yaklaşacağı tespit edilmiştir. Hata düzeltme modelleri sonuçları EK'lerde gösterilmiştir.



## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Finansal piyasalar fon ihtiyacı olan birimler ile fon fazlası olan birimlerin karşılaştığı, fon transferinin gerçekleştiği piyasalardır. Finansal piyasalar sayesinde bir tarafta atıl fonların getiri sağlar hale dönüşmesi mümkün olurken, diğer taraftan yeterli fona sahip olmayan birimlerin tüketim ve yatırım için yeterli kaynağa ulaşması sağlanır. Böylelikle ekonominin geneli için fayda sağlayacak bir mekanizma oluşur. Finansal sistemin etkin ve verimli çalışabilmesi için finansal araçlara ihtiyaç duyulmaktadır. Finansal araçlar içinde bankalar geçmiş tecrübeleri, tanınırlıkları ve duyulan güven ile öne çıkmakta, neredeyse tüm ekonomiler için finansal araçlar arasında ilk sırada yer almaktadırlar. Bankaların finansal sistem içerisindeki bu önemleri onları müşteri ihtiyaç ve taleplerini karşılama noktasında da öncü hale getirmektedir. Aynı zamanda bunları sağlayarak rekabet üstünlüğü de elde etmektedirler.

Bankacılık sektörünün geçmişine bakıldığında yapılan işlemler için daha manuel başlangıçlar olsa da zaman içerisinde değişen dönem ve sektör düzenine uyum sağlayan ve devamlı bir gelişim içerisinde olan alanlar olduğu görülmektedir. İlk dönemlerde sadece para transferi veya para işlemlerine ağırlık verildiği maliyetlerin daha yüksek olduğu bir bankacılık görülürken zamanla teknolojik gelişmelere hem uyum sağlayan hem de maliyet olanağı açısından gelişme gösteren bir bankacılık karşımıza çıkmaktadır.

Teknolojik gelişmelerin hızlanması ile mevcut işlem yelpazesi gelişen bankalar daha az maliyet ile daha hızlı işlem yapma potansiyeline elektronik bankacılık kanalları ile ulaşmıştır. Bankalar mevcut işlemlerinin birçoğunu dijital alana taşımayı hedef haline getirmiştir. Öncesinde en temel işlem olan hesap açılışının bile lokasyon bazında en yakın şubelere gidilerek yapılması hem zaman hem de şube eksikliğini beraberinde getirmiştir. Zamanla bu işlemin dijital alana taşınması ile herhangi bir mesafe kat etmeden bir telefonla yapılabilmesi hem rekabeti artırmış hem de bankaların müşteri kazanımının daha etkin ve güvenli bir sistemle yönetilmesini sağlamıştır. Bu gelişmeler neticesinde alternatif kanallar artırılmış banka yatırımlarının daha elektronik alanlara yaptığı görülmüştür. Son yıllarda ise hem gelişmelerin hem de

pandeminin etkisiyle hali hazırda bulunan banka teknoloji alt yapısı hızlı bir gelişme göstererek ilermiştir.

Bankaların elektronik bankacılık alanında yaptığı yatırımlar ve sunduğu hizmetler gelişmekle birlikte bunların bankaların performansı üzerindeki etkisi merak edilmektedir. Bu çalışmada elektronik bankacılık uygulamalarının bankacılık sektörünün karlılığı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışmada 2014-2021 dönemi ait çeyreklik sektör verileri kullanılarak ARDL sınır testinden faydalanılmıştır. Analizler sonucunda çağrı merkezi çalışan sayısı ve internet bankacılığı kullanıcı sayısındaki artışın bankacılık sektörünün aktif karlılığını ve özkaynak karlılığını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Mobil bankacılığın aktif karlılığı ve özkaynak karlılığı için olan pozitif katsayısı ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Yine şube sayısı için negatif olan katsayı da istatistiksel olarak anlamlı değildir. Elde edilen bulgular çağrı merkezi çalışan sayısının ve internet bankacılığı kullanıcı sayısının artırılmasının bankacılık sektöründe karlılığı artırıcı bir etkisi bulunduğunu ortaya koymuştur.

Şube bankacılığına göre daha düşük maliyetlere sahip olduğu bilinen çağrı merkezi uygulamalarının ve internet bankacılığı uygulamalarının karlılık üzerindeki pozitif etkisi beklentilerle uyumludur. Özellikle çağrı merkezi çalışan sayısı için bulunan sonuçlar dikkat çekicidir. Diğer elektronik bankacılık uygulamalarından farklı olarak insan ilişkilerini de barındıran bir uygulama olarak bankaların karlılığı üzerindeki etkisinin gözönünde bulundurulması gerekmektedir.

Çalışmada elde edilen bulgular banka yöneticileri, yatırımcıları ve araştırmacılar için önemli çıktılar sunmaktadır. Bankacılık sektöründe karlılığın artırılması için elektronik bankacılık uygulamalarına yapılan yatırımların faydalı olduğu görülmektedir. Bu nedenle gelecek dönemlerde de elektronik bankacılık alanındaki gelişmelerin sektöre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada elektronik bankacılık uygulamalarının sektör karlılığı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elektronik bankacılık uygulamalarına ilişkin verilerin son dönemde toplanması nedeniyle sınırlı bir araştırma dönemi belirlenmiştir. İleride yapılacak

araştırmalarda daha uzun veri d6nemleri kullanılarak ve farklı değişkenlerin de etkisi araştırılarak literat6re katkı sağlanabilir.



## KAYNAKÇA

- Acar, Ö. (2009). *Banka kartları ve kredi kartları kanunu'na göre kart sahibinin korunması*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ahmetoğulları, K. (2023). *Katılım bankacılığı sektörünün finansal performansında dijitalleşmenin rolü*. R. Yücel, Y. Ayyıldız ve H. Er. (Ed). *Dijitalleşmenin Finans Sektörüne getirdiği Yenilikler* içinde (ss.71-90). Gaziantep: Özgür Yayınları.
- Aksoy, D. (2011). *Türkiye'de mevduat bankalarının finansal performanslarının ölçümü üzerine bir uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aktuğ, S. S. (2020). Türkiye'de FİNTECH sektörünün gelişimi. *BİLTÜRK İktisat ve İlgili Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 487-499.
- Akyüz, Ç. G. (2023). İnternet ve mobil bankacılık uygulamalarının bankacılık sektörüne etkisi. *Anadolu İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(2), 74-94.
- Alıyeva, B. (2016). Bankacılık sisteminde internetin olumlu ve olumsuz yönleri. *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 237-257.
- Apak, S. ve Açıkgöz, A. F. (2011). Türkiye'de katılım bankacılığının bankacılık sektöründeki yeri ve finansal istikrara katkısı. *Muhasebe ve Finans Tarihi araştırmalar Dergisi*, (1), 70-85.
- Arabacı, H. (2018). Türkiye'de bankacılık sektörünün gelişimi. *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 25-42.
- Arıkan, B. (2015). *Türk bankacılığında inovasyon ve kreatif bankacılık*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Armağan, A. E. ve Çal, Y. (2020). Mobil bankacılık uygulamalarının sadakat tutumuna etkisi: Nicel bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(44), 977-999.
- Arslan, E. (1998). *Bankacılık sistemimiz içinde merkez bankacılığı ve para politikalarını uygulamada T.C. Merkez Bankasının etkinliği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Aydın, Ü. (2010). *Finans endüstrisinde karşılaştırmalı organizasyonel etkinlik: Türkiye örneği*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bağcı, H. (2013). *Ticari bankalar ile katılım bankalarının karlılık performanslarının topsis yöntemi ile karşılaştırılması*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu. (2006). *Madde 3 (d)*. Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5464.pdf>
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu. (2021). *Kuruluş Liste*, Erişim adresi: <https://www.bddk.org.tr/Kurulus/Liste/77> Erişim Tarihi: 22.01.2022
- Bankacılık Kanunu. (2005). *T. C. Resmi Gazete*, 25983, 1 Kasım 2005.
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM), (2022). *Kronoloji*. Erişim adresi: <https://bkm.com.tr/kronoloji/>, Erişim tarihi: 06.01.2022.
- Bankalararası Kart Merkezi (BKM). (2022). *POS-STM-OKC yazılım sayıları*. Erişim tarihi: 17.01.2022, Erişim adresi: <https://bkm.com.tr/pos-atm-okc-yazilim-sayilari/>
- Bapur, Ö. (2014). *İnternet bankacılığında müşteri memnuniyeti*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Başar, M., Coşkun, M. ve Aydın, N. (2006). *Bankacılık uygulamaları*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Başar, S. (2014). *Elektronik bankacılıkta müşteri sadakati üzerine bir uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Bayar, M. (2007). *İslam hukukunda banka kartları ve kredi kartları*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.
- Beybur, M. ve Çetinkaya, M. (2020). Covid-19 Pandemisinin Türkiye Dijital Bankacılık Ürün ve Hizmetlerinin Kullanımı Üzerindeki Etkisi. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 148-163.
- BKM (2022). *Bankalar arası kart merkezi*. Erişim: <https://bkm.com.tr/kronoloji/>, Erişim tarihi: 16.01.2022.

- Boateng K. ve Nagaraju Y. (2020). The impact of digital banking on the profitability of deposit money banks: Evidence from Ghana. *International Journal of Research in Finance and Management*, 3(1), 120-126
- Bozoklu, D. (2003). Atatürk döneminde bankacılık sistemine ve gelişimine genel bir bakış. *Atatürk Araştırma Dergisi*, 19(55), 279-289.
- Buğdaycı, E. (2007). *Dünya'da ve Türkiye'de elektronik bankacılığın gelişimi ve Basel Komitesi'nin elektronik bankacılık konusuna yaklaşımı*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Cedolin, M. ve Genevois, M. E. (2021). ATM'lerdeki nakite yönelik talep tahmini üzerine sistematik yazın analizi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(40), 287-309.
- Coşkun, A. (2008). Katılım bankalarının bankacılık sektörü üzerindeki yeri ve önemi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Danışman, S. (2012). *Türk bankacılık sistemi içinde merkez bankası'nın rolü ve önemi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demirel, S. (2021). Covid 19 pandemi sürecinin dijital bankacılık işlemleri üzerinde etkisi. *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi*, 5(11), 49-64.
- Demirhan, S. (2013). Türkiye'de yeni yaklaşım çerçevesinde para politikalarının finansal istikrarı sağlama yönünde uygulanması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 567-589.
- Deniz, F. (2023). Dijital bankacılık hizmetlerinin banka performansına etkisi, *Üçüncü Sektör Ekonomi Dergisi*, 58(3), 2654-2669.
- Digital in 2021 Global Overview, (2021). Erişim adresi: <https://wearesocial.com/uk/blog/2021/01/digital-2021-uk/> mobil bankacılıkta
- Dilvin, T., F. (2011). Türkiye'de ticari bankaların performansını etkileyen faktörler. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(2), 289-298.
- Dizman, A., S. (2008) *Merkez Bankası ve dalgalı kur politikası: Türkiye örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Doğan, H. Ve Burucuoğlu, M. (2018). *Tüketecilerin mobil bankacılık hizmet kalitesi algıları ve tekrar kullanma niyetleri: Ampirik bir araştırma*, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(4), s.1185, 1183-1198.
- Doran, N. M., Bădırcea, R. M., ve Manta, A. G. (2022). Digitization and financial performance banking sectors facing covid-19 challenges in central and eastern european countries. *Electronics*, 11, 1-15.
- Durer, S. (1982). Türk bankacılık sistemindeki gelişmeler (1946-1960 dönemi). *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 155-164.
- Egemen İ. Ve Behice C. (2020), Mobil Bankacılık işlemlerinin banka net karlarına etkileri. *Bankacılar Dergisi*, 120, 6-17.
- Erdoğan, S. ve Mangır, F. (2012). Merkez bankası finansal istikrar tedbirleri: reel kur ve kredilerin cari açığa etkisi. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (24), 241-260.
- Erdoğan, Z. (2014). *Technology roadmap for Kuveyt turk mobile banking*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Doğuş Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdoğdu, C. (2004). Avrupa Birliği'nde Elektronik ödeme sistemlerindeki gelişmeler, *Bankacılar Dergisi*, (48), 80-92.
- Ergül, Ç. (2011). *Bankacılık sektöründe kullanılan bilgi teknolojilerinden telefon bankacılığı ve ses kayıt sistemlerinin verimliliğe etkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ergül, O. (2015). *Banka çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması*. (Yayımlanmamış doktora lisans tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ergün, T. (2023). Dijitalleşme ile bankacılık karlılığı arasındaki etkileşim: ARDL Sınır Testi Yaklaşımı. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 206-227.
- Erol, İ., Çınar, S. ve Duramaz, S. (2015). Bankaların yeni gelir kaynağı: Elektronik bankacılık işlem ücretleri, Türk bankacılık sektöründe banka karlılığı üzerinde etkisi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2), 1-22.

- Ertan, A. (2019). *Merkez bankası bağımsızlığının önemi ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eşsiz, F. P. (2009). *Bağımsızlık, şeffaflık ve hesap verebilirlik açısından Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası ve 2001 yılı merkez bankası kanun değişikliği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Gasımov, A. (2011). *Dünya ödeme sistemlerinin gelişimi ve azerbaycan uygulamaları*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gülmez, M. ve Koçkaya, A. F. (2008). Doğrudan pazarlama aracı olan kioksların kullanımı tarafından kullanım etkinliği üzerine bir pilot çalışma. *Verimlilik Dergisi*, (2), 157-175.
- Gümüş, S. (2015). Bankacılıkta müşteri ilişkileri yönetimi. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Güneş, A. (2021). Bankacılık dağıtım kanallarının kayıt dışı ekonomiye etkisi. *Econder International Academic Journal*, 5(2), 274-290.
- Haksever, B. F. ve Baykal, B. (2023). Bankacılık sektöründe dijitalleşme ve finansal teknolojilerin hizmet pazarlamasına etkileri, *Akademik Açık Dergisi*, 3(2), 191-228.
- Hazarika, S. (2020). Impact of Digitalization on Employment of Personnel in Banking Sector: A Case Study of India. *International Journal of Management*, 11(9), s. 982-989.
- İskenderoğlu, Ö., Karadeniz, E., ve Atioğlu, E. (2012) Türk bankacılık sektöründe büyüme, büyüklük ve sermaye yapısı kararlarının karlılığa etkisinin analizi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(1), 291-311.
- İslamoğlu, M. ve Bayrak, M. (2022). Dijital bankacılık ürünlerinin sektörün büyüme performansı üzerindeki etkileri. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(3), 403-416.
- Kantur, D. (2020). *Çalışanların kurumsal itibar algısı: özel ve kamu bankaları üzerine bir araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Bilgi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Kanuşığı, İ. (2019). *Elektronik bankacılık uygulamalarında ING Bank örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Kaya, D. A. (2021). *Banka veya kredi kartlarının kötüye kullanılması suçu*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Medipol Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, F. (2009). *Türkiye’de kredi kartı uygulaması*. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği.
- Kaya, Ö. (2010). *Katılım bankacılığının gelişimi ve türk bankacılık sistemi içerisindeki etkinliğinin araştırılması*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kayan, M. Ö. (2009). *Bankacılık hizmetlerinin pazarlanması: Halk Bankası Samsun Bölge Koordinatörlüğü uygulama örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Keklik, İ. (2019). *Türk bankacılık sektörü içerisinde kamu bankaları ve kamu bankalarında yeniden yapılandırma uygulamaları*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Keskin, E., İnan, E. A., Mumcu, M., Erdönmez, P., Kılınç, G., Özaktan, A., Yavuz, M. ve Kranda, A. (2008). 50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de bankacılık sistemi “1958-2007”. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği
- Kibritci Artar, O. ve Demir, T. U. (2021). Bankacılık Sektöründe interaktif pazarlamanın etkileri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Girişimcilik Dergisi*, 5(9), 64-74.
- Koç, S., Bağcı, A. ve Işık, K. C. (2016). Kalkınma ve yatırım bankalarının performansları açısından değerlendirilmesi Türkiye örneği (2002-2012). *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1). s. 228-230.
- Korkmazgöz, Ç. Ve Ege, İ. (2020). Finansal teknolojilerin Türk bankacılık sektörünün finansal performansına etkisi: Mobil bankacılık üzerine uygulama. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 106-125.

- Kot Sözdinleyen, Ç. (2019). *Yatırım ve kalkınma bankalarının finansman modelleri*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mabwai, F. (2016). *Effects of mobile banking on the financial performance of commercial banks in Kenya*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Nairobi Üniversitesi, Kenya.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2021). *Pazarlama ve perakende e-bankacılık hizmetleri*. Ankara. MEB.
- Novruzova, S. (2021). *Elektronik bankacılıkta bankaların özen yükümlülüğü*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Oktay Akın, B. (2018). *Kamu bankalarının Türkiye ekonomisinde yeri ve önemi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- ÖZ, N. (2020). *Türkiye’de merkez bankasının bağımsızlığı ile fiyat istikrarının sağlanması arasındaki ilişki*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Rumeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özbek, V. Ö. (2007). Banka ve kredi kartlarının kötüye kullanılması suçu (TCK m. 245). *Dokuz Eylül Üniversitesi hukuk Fakültesi Dergisi*, (9), 1019-1063.
- Özcan, Z. Ö. (2007). *Türkiye’de elektronik bankacılık: İnternet bankacılığı üzerine bir çalışma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özkalaycı, C. (2019). *Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası’nın Türk idari teşkilatı içerisindeki yeri*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özkan, T. Ve İpekten, O. B. (2017). İnternet Bankacılığı kullanımını etkileyen faktörler: Atatürk Üniversitesi personeli üzerine bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(2), 647-664.
- Öztürk, N. (2016). Para banka kredi. Bursa: Ekin yayıncılık.
- Reisoğlu, S. (2004). Banka kredi kartları ve uygulama sorunları. *Bankacılar Dergisi*, (49), 100-123.

- Sarı, C. (2019). *Bir ödeme sistemi olarak ATM'lerin maliyet analizi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Savaş, S. (2011). İnternet bankacılığı ve tarafların yükümlülükleri. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 19(2), 137-166.
- Seyrek, İ. H. Ve Akşahin, A. (2016). Mobil bankacılık uygulamaları kalite faktörlerinin analitik hiyerarşi prosesi ile karşılaştırılması. *Uluslararası Ekonomi ve Yönetim İncelemesi*, 4(3), 47-61.
- Sezal, L. (2021). Dünyada ve Türkiye'de açık bankacılık uygulamaları ve yasal düzenlemeler. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 8(71), 1512-1225.
- Sezgin, E. (2020). *Bankacılık sektöründe karlılığı belirleyen faktörlerin analizi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Subaşı, H. H. (2018). Bankacılık işlemlerinde güvenli iletişim için melez güvenli servis sağlayıcı modeli tasarımı. *Türkiye Bilişim Vakfı Bilgisayar Bilimleri ve Mühendisliği Dergisi*, 11(1), 17-25.
- Şahin, B. Ş. ve Cantürk, B. C. (2020). Türkiye'deki hukuki altyapı ve ödeme hizmetleri yönergesi 2 bağlamında API teknolojisi ve açık bankacılık. *Maliye ve Finans Yazıları*, (114), 149-180.
- Şıker, P. (2011). Müşterilerin internet bankacılığını benimsemelerine yönelik keşifsel bir araştırma. *Journal of Internet Applications and Management*, 2(2), 35-50.
- Tahtalı, T. M. T. (2019). *Bankaların fon sağlama ve kullandırma yollarındaki değişimler: 2007 – 2017 dönemi için bir değerlendirme*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Taştan, F. G. ve Saruhan, U. (2020). Açık bankacılık: Kişisel verilerin korunmasına bir tehdit mi? *Academia.edu*, 1-44 (Yayın Tarihi: 4 Kasım 2020) Erişim: <http://acikerisim.ybu.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2174/aci-k-bankacilik-kisisel-verilerin-korunmasi-furkan-guven-tastan-utku-saruhan.pdf?sequence=1&isAllowed=y> s.5.
- TCMB. (2022). *Merkez Bankası görev ve sorumlulukları*. Erişim adresi: <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TR/TCMB+TR/Main+Menu/Banka+Hakkinda/Genel+Bakis> Erişim tarihi: 05.01.2022

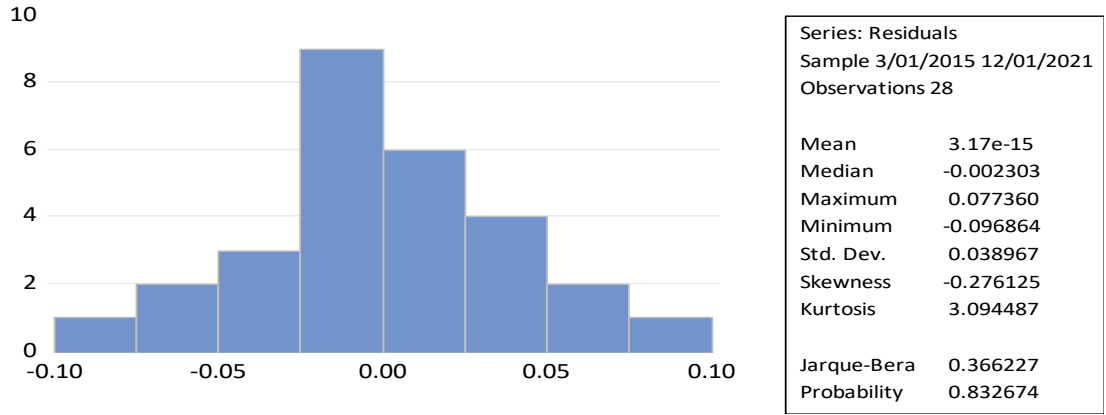
- Toroman, C. (2002). Bankacılık sektöründe internetin yeri ve Türk Bankacılık sistemi uygulaması. *Kamu İş Hukuku İktisat Dergisi*, 6(3), 1-13.
- Tuncel, C. O. (2013). Asimetrik bilgi problemi çerçevesinde bankacılık krizlerinin nedenleri üzerine bir inceleme. *Business and Economics Research Journal*, 1(4), 77-102.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2021). *Bankacılık sisteminde banka, çalışan ve şube sayıları*.  
[https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3681/Banka\\_C\\_alisan\\_ve\\_Subes\\_Bilgileri\\_Eylul\\_2021.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3681/Banka_C_alisan_ve_Subes_Bilgileri_Eylul_2021.pdf) s.1
- Türkiye Bankalar Birliği. (2021). *Çağrı merkezi istatistikleri*. Erişim adresi: [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3675/Cagri\\_Merkezi\\_Istatistikleri-Eylul\\_2021.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3675/Cagri_Merkezi_Istatistikleri-Eylul_2021.pdf).
- Türkiye Bankalar Birliği. (2021). *Dijital, internet ve mobil bankacılık istatistikleri*. [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3682/Dijital-Internet-Mobil\\_Bankacilik\\_Istatistikleri-Eylul\\_2021.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3682/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Eylul_2021.pdf)
- Türkiye Bankalar Birliği. (2021). *Dijital, internet ve mobil bankacılık istatistikleri*. [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3682/Dijital-Internet-Mobil\\_Bankacilik\\_Istatistikleri-Eylul\\_2021.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3682/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Eylul_2021.pdf).
- Türkiye Bankalar Birliği. (2020). *Çağrı merkezi istatistikleri*. Erişim adresi: [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1428/Cagri\\_Merkezi\\_Istatistikleri-Eylul\\_2020.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1428/Cagri_Merkezi_Istatistikleri-Eylul_2020.pdf)
- TCMB. (2019). *Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Tarihçesi ve Görevleri*. Erişim adresi: <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/e6ccf55f-b2ac-4153-8d5a-c7ba61afa053/TCMB+TK+BASKI+WEB.pdf?MOD=AJPERES>
- Türkiye Katılım Bankaları Birliği. (2022). *Kilometre taşları*. Erişim adresi: <https://tkbb.org.tr/sayfa/detay/tarihce-156>
- Ustaömer, K. (2019). *Türkiye'nin bankacılık sektöründe dijitalleşme olgusu: Özel bankalar örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Uşaklı, B. S. (2021). *Finansal hizmetler inovasyonu: Açık bankacılık*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Uzgören, N., Ceylan, G. ve Uzgören, E. (2007). Türkiye’de Kredi kartı kullanımını etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik bir model çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 247-256.
- Uzun, U. ve Berberoğlu, M. (2017). İnternet bankacılığı hizmetlerinin banka performansı üzerine etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (20), 51-62.
- Uzundağ, Ş. (2013). *Türkiye’de internet bankacılığının gelişimi ve internet bankacılığına ilişkin tüketici davranışları analizi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Ünal, G. (2009). *Bankacılık sektöründe karlılığı etkileyen faktörler: Türk bankacılık sektörüne yönelik bir uygulama*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Ünal, M. A. (2010). *POS cihazı ve kredi kartı kullanımının ticari yaşamdaki yeri ve önemi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği. (2017). *T.C. Resmi Gazete*, 30196, Sıra No: 483, 30 Eylül 2017. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/09/20170930-18.htm>
- Vural, O. (2011, 26 Mayıs). Türkiye’nin ilk bankacılık televizyon uygulaması: İŞTV. Milliyet. Erişim adres: <https://www.milliyet.com.tr/teknoloji/turkiyenin-ilk-bankacilik-televizyon-uygulamasi-istv-1382557#:~:text=%C4%B0stanbul%2020%20Nisan%202011%20Medya,olan%20%C4%B0%C5%9FTV%20'yi%20hayata%20ge%C3%A7irdi>.
- Yaman, G. (2018). *Türkiye’de bankacılık sektörünün gelişimi ve personelin rolü*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yapı Kredi. (2020). *Entegre Faaliyet raporu*. Erişim Adresi: [https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/\\_assets/pdf/arsiv/surdurulebilirlik/EF\\_R\\_YKB\\_TR\\_2020.pdf?v2](https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/_assets/pdf/arsiv/surdurulebilirlik/EF_R_YKB_TR_2020.pdf?v2)
- Yavuz, A. ve Ertemel, A. V. (2021). Katılım Bankası mobil uygulamasında müşteri deneyiminin incelenmesi. *Working Paper Series Dergisi*, 2(3), 74-88.

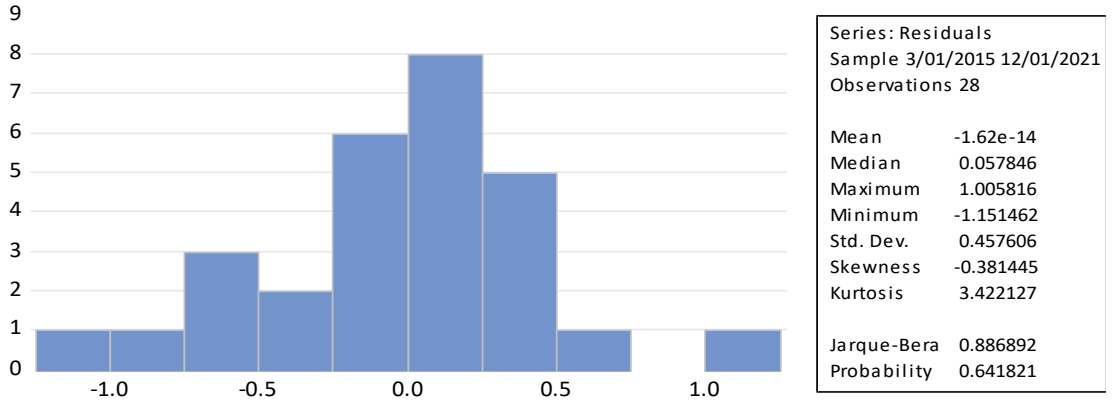
- Yetgin, R. (2021). İslamiyet öncesi Türk siyasi tarihi [Youtube video] (23:15, 24:26).  
[https://www.youtube.com/watch?v=gzrF4ai4Jgw&list=PL5kIOunpmSBM\\_vApgXxIQZx5PnegGbWFF&index=4](https://www.youtube.com/watch?v=gzrF4ai4Jgw&list=PL5kIOunpmSBM_vApgXxIQZx5PnegGbWFF&index=4)
- Yıldırım, K. (2006). *Elektronik bankacılık-Avrupa Birliği ve Türkiye uygulamaları*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, V. (2019). *Kamu ve özel banka müşterilerinin elektronik bankacılığa güveni ve kullanım sebepleri üzerine bir araştırma: Gaziantep ili uygulaması*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Zeybek, H. (2018). Dijital bankacılık. *Mali Çözüm Dergisi*, (28), 79-107.

## EKLER

### EK 1: Aktif karlılığı için normallik testi sonuçları



## EK 2: Özkaynak karlılığı için normallik testi sonuçları



### EK 3: Aktif karlılığı için değişen varyans testi sonuçları

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey  
Null hypothesis: Homoskedasticity

F-statistic	1.024727	Prob. F(20,7)	0.5249
Obs*R-squared	20.87131	Prob. Chi-Square(20)	0.4047
Scaled explained SS	1.366084	Prob. Chi-Square(20)	1.0000



#### EK 4: Özkaynak karlılığı için değişen varyans testi sonuçları

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey  
Null hypothesis: Homoskedasticity

F-statistic	0.705539	Prob. F(20,7)	0.7471
Obs*R-squared	18.71564	Prob. Chi-Square(20)	0.5404
Scaled explained SS	1.416615	Prob. Chi-Square(20)	1.0000



## EK 5: Aktif karlılığı için hata düzeltme modeli sonuçları

ARDL Error Correction Regression

Dependent Variable: D(AKTIF\_KARL\_L\_K)

Selected Model: ARDL(4, 0, 4, 4, 4)

Case 3: Unrestricted Constant and No Trend

Date: 08/18/23 Time: 14:43

Sample: 3/01/2014 12/01/2021

Included observations: 28

ECM Regression				
Case 3: Unrestricted Constant and No Trend				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-30.24828	3.211902	-9.417561	0.0000
D(AKTIF_KARL_L_K(-1))	-0.550265	0.049291	-11.16364	0.0000
D(AKTIF_KARL_L_K(-2))	-0.702226	0.049481	-14.19176	0.0000
D(AKTIF_KARL_L_K(-3))	-0.781713	0.042927	-18.21048	0.0000
D(_NTERNET_BANKA...	1.449208	0.287641	5.038252	0.0015
D(_NTERNET_BANKA...	0.287274	0.221071	1.299467	0.2349
D(_NTERNET_BANKA...	-0.573187	0.221617	-2.586380	0.0361
D(_NTERNET_BANKA...	-0.703536	0.200049	-3.516810	0.0098
D(_A_R__MERKEZI_A...	-0.962200	0.371335	-2.591190	0.0359
D(_A_R__MERKEZI_A...	-2.756850	0.447859	-6.155616	0.0005
D(_A_R__MERKEZI_A...	-1.842782	0.598920	-3.076840	0.0179
D(_A_R__MERKEZI_A...	-2.018003	0.660995	-3.052979	0.0185
D(MOBIL_BANKAC_L_...	0.123021	0.483192	0.254601	0.8063
D(MOBIL_BANKAC_L_...	2.339628	0.464301	5.039029	0.0015
D(MOBIL_BANKAC_L_...	2.586471	0.453177	5.707421	0.0007
D(MOBIL_BANKAC_L_...	1.945632	0.464751	4.186392	0.0041
CointEq(-1)*	-0.499598	0.053379	-9.359503	0.0000

## EK 6: Özkaynak karlılığı için hata düzeltme modeli sonuçları

ARDL Error Correction Regression  
Dependent Variable: D(\_ZKAYNAK\_KARL\_L\_K)  
Selected Model: ARDL(4, 0, 4, 4, 4)  
Case 2: Restricted Constant and No Trend  
Date: 10/14/23 Time: 20:55  
Sample: 3/01/2014 12/01/2021  
Included observations: 28

ECM Regression				
Case 2: Restricted Constant and No Trend				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
D(_ZKAYNAK_KARL_L...	-0.352165	0.065170	-5.403829	0.0010
D(_ZKAYNAK_KARL_L...	-0.545473	0.056519	-9.651222	0.0000
D(_ZKAYNAK_KARL_L...	-0.713914	0.045850	-15.57048	0.0000
D(_NTERNET_BANKA...	10.89722	2.910160	3.744543	0.0072
D(_NTERNET_BANKA...	5.403271	2.484953	2.174396	0.0662
D(_NTERNET_BANKA...	-3.287315	2.403162	-1.367912	0.2136
D(_NTERNET_BANKA...	-4.953786	2.155734	-2.297958	0.0552
D(_A_R_MERKEZI_A...	-0.330681	4.065727	-0.081334	0.9375
D(_A_R_MERKEZI_A...	-36.55188	5.290521	-6.908938	0.0002
D(_A_R_MERKEZI_A...	-27.25218	6.558158	-4.155463	0.0043
D(_A_R_MERKEZI_A...	-29.59136	6.939858	-4.263972	0.0037
D(MOBIL_BANKAC_L...	-8.250114	5.058116	-1.631064	0.1469
D(MOBIL_BANKAC_L...	18.15340	4.790589	3.789388	0.0068
D(MOBIL_BANKAC_L...	26.50398	4.979749	5.322353	0.0011
D(MOBIL_BANKAC_L...	24.76082	4.895857	5.057505	0.0015
CointEq(-1)*	-0.720627	0.077477	-9.301195	0.0000
R-squared	0.993985	Mean dependent var		0.115357
Adjusted R-squared	0.986466	S.D. dependent var		5.900304
S.E. of regression	0.686409	Akaike info criterion		2.380874
Sum squared resid	5.653890	Schwarz criterion		3.142133
Log likelihood	-17.33223	Hannan-Quinn criter.		2.613598
Durbin-Watson stat	2.374837			

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

<b>Adı Soyadı</b>	Seren ÇİÇEK
<b>Doğum Tarihi</b>	
<b>Doğum Yeri</b>	

### LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

<b>Üniversite</b>	Çankırı Karatekin Üniversitesi
<b>Fakülte</b>	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
<b>Bölüm</b>	Bankacılık ve Finans

### YÜKSEK LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

<b>Üniversite</b>	Çankırı Karatekin Üniversitesi
<b>Enstitü</b>	Sosyal Bilimler Enstitüsü
<b>Anabilim Dalı</b>	Bankacılık ve Finans

### İŞ DENEYİMİ

<b>Çalıştığı Kurum</b>	
<b>Görevi/Pozisyon</b>	Videolu Hizmetler Yetkilisi
<b>TeCrübe Süresi</b>	1,5 yıl

### KATILDIĞI

<b>Kurslar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı, Habitat Derneği ve Visa Europe ortaklığında uygulanan Paramı Yönetebiliyorum Projesi kapsamında düzenlenen ‘Bireyler için Finansal Okuryazarlık’ Eğitimi ( Ocak 2019)</li><li>• Kariyer Sokağı tarafından düzenlenen iletişim Teknikleri / Communication Techniques konulu eğitim programı (Mart 2018)</li><li>• Kariyer Sokağı tarafından düzenlenen Duygusal Zeka ve İletişim Yönetimim / Emotional Intelligence and Relationship Management konulu eğitim programı (Mart 2018)</li><li>• Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı, Habitat Derneği ve Visa Europe ortaklığında uygulanan Paramı Yönetebiliyorum Projesi Kapsamında düzenlenen ‘Çiftçiler için Finansal Okuryazarlık’ eğitimi (Nisan 2019)</li></ul>
<b>Projeler</b>	

### İLETİŞİM

<b>Adres</b>	
<b>E posta</b>	