

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

FİNANS TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BİST BANKA ENDEKSİNDEKİ
BANKALARIN KARLILIKLARINA ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Şura AYDIN

MAYIS-2019

TRABZON

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

FİNANS TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BİST BANKA ENDEKSİNDEKİ
BANKALARIN KARLILIKLARINA ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Şura AYDIN




Tez Danışmanı: Prof. Dr. Mustafa EMİR

MAYIS-2019

TRABZON

ONAY

Şura AYDIN tarafından hazırlanan “Bireysel Bankacılık Hizmetlerinin BİST Banka Endeksindeki Bankaların Karlılıklarına Etkisi” adlı bu Çalışma 10/06/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği / ~~oyçokluğu~~ ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı Finans Tezli Yüksek Lisans Programı'nda **yüksek lisans tezi** olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyesi		Karar		İmza
Unvanı – Adı ve SOYADI	Görevi	Kabul	Ret	
Prof. Dr. Mustafa EMİR	Başkan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Ahmet KURTARAN	Üye	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Hasan AYAYDIN	Üye	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

Prof. Dr. Yusuf SÜRMEŒ
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca KTÜ - Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanan bu çalışmada yararlanılan kaynakların tümüne eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her tür yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

Şura AYDIN

14.05.2019

ÖNSÖZ

Teknolojinin ilerlemesi ile birlikte günümüzde bankalar arasında yoğun rekabet yaşanmaktadır. Bu yüzden bankalar rakiplerinin önüne geçmek için müşterilerine çeşitli ve kaliteli hizmet sunma yarışına girmişlerdir. Bankalar arasındaki rekabet bireysel bankacılık hizmetlerinin önemini artırmıştır. Dolayısıyla; bireysel bankacılık hizmetlerinin bankaların karlılığını ne derece etkilediğini inceleme gereği duyulmuştur. Bu tezin hazırlanmasında yardımını ve desteğini eksik etmeyen başta danışman hocam sayın Prof. Dr. Mustafa EMİR olmak üzere, sevgili eşim Yasin AYDIN'a ve canım aileme annem Sevim YILMAZ'a babam Adem YILMAZ'a kardeşlerime çok teşekkür ederim.

Mayıs, 2019

Şura AYDIN

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	IV
İÇİNDEKİLER	V
ÖZET.....	VIII
ABSTRACT	IX
TABLolar LİSTESİ.....	X
GRAFİKLER LİSTESİ	XI
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XII
GİRİŞ	1-2

BİRİNCİ BÖLÜM

1. BANKACILIK.....	3-12
1.1. Banka Kavramı	3
1.2. Bankaların Ekonomik Önemi.....	4
1.3. Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Gelişimi	5
1.4. Türk Bankacılık Sektörünün Genel Özellikleri.....	7
1.5. Türk Bankacılık Sektörünün Temel Göstergeleri	8

İKİNCİ BÖLÜM

2. BİREYSEL BANKACILIK VE KARLILIK.....	13-39
2.1. Bireysel Bankacılığın Tanımı	13
2.2. Bireysel Bankacılığın Gelişimi	14
2.3. Türkiye'de Bireysel Bankacılık	16
2.4. Bireysel Bankacılık Ürün ve Hizmetleri	18
2.4.1. Plastik Kartları	18
2.4.1.1. Visa Kart.....	19
2.4.1.2. Master Kart	19
2.4.1.3. Mağaza Kartları	20
2.4.1.4. Affinity Kart	20
2.4.1.5. American Express.....	21
2.4.1.6. ATM Kartı	21
2.4.1.7. Sanal Kredi Kartı	21

2.4.1.8. Akıllı Kartlar.....	22
2.4.2. Mevduat	23
2.4.3. Bireysel Krediler.....	23
2.4.3.1. İhtiyaç Kredisi	24
2.4.3.2. Taşıt Kredisi	24
2.4.3.3. Konut Kredisi	24
2.4.4. Ödeme Sistemleri.....	25
2.4.5. Diğer Ürün ve Hizmetler	26
2.5. Bankacılık Çeşitleri.....	27
2.5.1. Şube Bankacılığı.....	27
2.5.2. Telefon Bankacılığı.....	28
2.5.3. İnternet Bankacılığı.....	29
2.5.4. Mobil Bankacılık	29
2.5.5. ATM Bankacılığı	30
2.6. Türkiye’de Bireysel Bankacılığın Özellikleri	30
2.7. Türkiye’de Bireysel Bankacılık Göstergeleri.....	31
2.8. Kâr ve Kârlılık Kavramları	34
2.8.1. Bankacılıkta Kâr ve Kârlılık Kavramı	35
2.8.2. Bankacılık Kârlılık Göstergeleri	38

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BİST BANKA ENDEKSİNDEKİ

BANKALARIN KARLILIKLARINA ETKİSİ.....	40-63
3.1. Çalışmanın Amacı.....	40
3.2. Literatür Taraması.....	40
3.3. Çalışmanın Verileri ve Değişkenleri	52
3.3.1. Çalışmada Kullanılan Veriler.....	52
3.3.2. Çalışmada Kullanılan Değişkenler.....	52
3.3.2.1. Bağımlı Değişken	52
3.3.2.2. Bağımsız Değişkenler	52
3.4. Çalışmanın Yöntemi ve Hipotezler	53
3.5. Çoklu Regresyon Analizi ve Modelin Varsayımlarına İlişkin Yapılan Testler	53
3.5.1. Çoklu Regresyon Analizi.....	53
3.5.2. Modelin Varsayımlarına İlişkin Yapılan Testler	55
3.5.2.1. Normal Dağılım Testi	55
3.5.2.2. Çoklu Doğrusal Bağlantı Problemi Testi.....	56
3.5.2.3. Değişen Varyanslılık Testi	57
3.5.2.4. Otokorelasyon Testi.....	58

3.6. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	59
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	64
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	67
EKLER.....	75
ÖZGEÇMİŞ.....	77



ÖZET

Finansal sistemin en önemli kurumları olan bankaların temel işlevi mevduat toplamak ve topladığı bu fonları kredi şeklinde kullandırmaktır. Bankalar bu temel işlevlerinin yanında çeşitli hizmetler sunmaktadır. Bunlardan biriside bireysel bankacılık hizmetleridir.

Bu çalışmada; Bireysel Bankacılık Hizmetleri'nin BİST-BANKA endeks'inde bulunan bankaların karlılıklarında etkisinin olup olmadığı incelenmektedir. Çalışma; 2010-2018 yılları arasında BİST-BANKA endeks'inde bulunan 13 adet bankanın yıllık verilerini kapsamaktadır. Çalışmanın bağımlı değişkeni net kar, bağımsız değişkenleri ise; tüketici kredileri (konut kredisi, ihtiyaç kredisi, otomobil kredisi), kredi kartı tutarı ve kredili mevduat hesabıdır. Bankaların net Karı ile bireysel bankacılık hizmetleri arasındaki ilişkiye bakılırken çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Çoklu regresyon analizi sonucunda, konut kredisi, ihtiyaç kredisi ve kredi kartı tutarının bankaların net karını istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği, kredili mevduat tutarı ve otomobil kredisi ile bankaların net karı arasında istatistiki olarak anlamlı ilişki olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bireysel bankacılık hizmetleri, Net kar, Çoklu regresyon analizi.

ABSTRACT

Banks whose main function is to collect deposits and collected these funds in the form of loans are the most important institutions of financial system. As well as these basic functions, banks offer lots of services. One of these services is retail banking services.

In this study examines whether the retail banking services have an impact on the profitability of the banks in the BIST-BANK index.

This study contains the annual data of 13 banks are included in the BIST-BANK index between the years 2010-2018.

The dependent variable of the study is net profit. The independent variables of study are consumer loans (mortgage loan, personal finance credit, individual automobile credit), credit card amount and deposit fund account.

The relationship between the net profit of the banks with retail banking services was analyzed by multiple linear regression analysis.

As a result of multiple regression analysis; mortgage loans, personal finance credit and the amount of credit cards have statistically meaningful and positive impact on the net profit of banks. It is determined that there isn't meaningful interaction as statistically between the amount of overdraft deposits / individual automobile credit and the net profit of the banks.

Key Words: Retail Banking Services, Net Profit, Multiple Regression Analysis

TABLolar LİSTESİ

Tablo Nr.	Tablo Adı	Sayfa Nr.
1	Türkiye’deki Finansal Kuruluşların Aktif Büyüklüğü (Aralık, 2017) (milyar TL).....	9
2	Türkiye’de Sermaye Yapılarına Göre Banka Adedi.....	10
3	Türk Bankacılık Sisteminde Yoğunlaşma Oranı (yüzde).....	10
4	Türk Bankacılık Sisteminde Bilanço Yapısı (2017).....	11
5	Kolmogorov-Simirnov Testi.....	55
6	Varyans Artışı Faktörleri (VIF) ve Tolerans Değerleri (t).....	57
7	Durbin Watson Testi.....	59
8	Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	59
9	Çoklu Regresyon Analizi Sonuçlar Devamı.....	60
10	Analizde Kullanılan Bağımsız Değişkenler ile Net Kar ilişkisi.....	62
11	Hipotez Sonuçları.....	63

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik Nr.	Şekil Adı	Sayfa Nr.
1	Türk Bankacılık Sektörü, Toplam Aktifler/GSMH (%)	9
2	Yıllara Göre Bireysel Kredilerin Dağılımı	31
3	Bireysel Kredilerin Dağılımı	32
4	Banka Sayıları, 2018.....	32
5	Banka Şube Sayıları, 2018.....	33
6	Bankacılık Personel Sayısı, 2018.....	33
7	Serpilme Grafiği	58

KISALTMALAR LİSTESİ

ATM	: Otomatik Vezne Makineleri
BİST	: Borsa İstanbul
BKM	: Bankalararası Kart Merkezi
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
GSYİH	: Gayrisafi Yurtiçi Hasıla
MB	: Merkez Bankası
ROA	: Varlıklar Karlılığı Oranı
ROD	: Mevduat Karlılığı Oranı
ROE	: Özkaynak Kârlılığı Oranı
TC	: Türkiye Cumhuriyeti
VIF	: Varyans Artışı Faktörleri

GİRİŞ

Günümüzde, teknoloji ve iletişim nedeniyle çok hızlı bir değişim söz konusudur. Bu hızlı değişim, müşteri ihtiyaç ve isteklerini de sürekli değiştirmektedir. Bu bağlamda bankacılık hizmetlerinde de gelişim ve değişim görülmektedir.

Bankalar, rekabet edebilmek için müşteri memnuniyetini de önemsemektedirler. Müşteri memnuniyetinin temel unsurları ise, hizmet çeşitlilikleri ve sunulan hizmetlerin kalitesidir. Bu noktada bireysel bankacılığın önemi artmaktadır. Bankaların her geçen gün bireysel bankacılık ile ilgili yeni uygulama ve teknikler geliştirdikleri bilinmektedir. Bireysel bankacılıkta sunulan hizmetlerin, kolay ulaşılabilir ve anlaşılabilir olmasına dikkat edilmektedir.

Bankalar rekabetin artışı ve uluslararası finans işlemlerinin teknolojiyle birlikte kolaylaşması nedeni ile düşen kârlılık oranlarını iyileştirmek için genel olarak kullandıkları stratejilerini değiştirmişlerdir. Bu kapsamda da, gerek düşen kârlılık oranlarını yeniden arttırmak, gerekse de kurumsal pazarlardaki aşırı rekabetin neden olduğu doygunluktan ötürü daha önce çok önem verilmeyen ya da yeni oluşturulmaya başlanan bu faaliyet alanlarıyla birçok banka, müşteri tabanını genişletmeye, bireysel müşterinin memnuniyetini arttırmayı temel hedeflerden biri olarak benimsemeye ve eskisine oranla günlük hayatta çok daha sık kullanılmaya başlayan bireysel bankacılık hizmetlerini ilerletmeye çalışmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmada bireysel bankacılık hizmetlerinin BİST bankacılık endeksindeki bankaların karlılıklarına olan etkileri incelenmiştir.

Araştırmanın ilk bölümünde; bankacılık ana başlığı altında, banka kavramı, bankacılık sektörünün genel özellikleri, bankaların ekonomik önemi, Türkiye'de bankacılık sektörünün gelişimi ve sektörün temel göstergeleri incelenmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde; bireysel bankacılık ve karlılık ana başlığı altında, bireysel bankacılık kavramı ve gelişimi, Türkiye'de bireysel bankacılık ve özellikleri, bireysel bankacılık ürün ve hizmetleri, krediler, bankacılık çeşitleri, ödeme sistemleri incelenmiştir. Ardından Türkiye'de bireysel bankacılığın özellikleri, göstergeleri ve kâr ve kârlılık Kavramları incelenmiştir.

Araştırmanın üçüncü ve son bölümünde, Bireysel Bankacılık Hizmetleri'nin BİST-BANKA endeks'inde bulunan bankaların karlılıklarında etkisinin olup olmadığını belirlemek için, 2010-2018 yılları arasında BİST-BANKA endeks'inde bulunan 13 adet bankanın yıllık verileri

kullanılmıştır. Çalışmada; BİST-BANKA endeks'inde yer alan Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası kredi kullandırmadığı için analize dahil edilmemiştir. Değişkenler arasındaki ilişkinin tespitinde çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Yönteme ait tüm varsayımlar test edilmiş ve hiçbir problem ile karşılaşılmamıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. BANKACILIK

1.1. Banka Kavramı

Bankacılık kavramının kökü Eski Sümerlere kadar dayanmaktadır. Eski Sümerlerde banka yerine kullanılan ilk yapılar tapınaklar olmuştur. Doğal olarak tapınaklarda görevli rahiplerin de ilk bankacılar olduğu söylenebilir. İtalyanca bir kelime olan banco kelimesinden türediği düşünülen banka kavramı ise ortaçağda şehirleşmenin başlaması ve buna bağlı olarak ticaretin başlaması ile ortaya çıkmış bir kavramdır. Bu dönemde hristiyan ve islam dinlerinde yer alan faiz karşıtı ifadeler nedeniyle bankacılık ağırlıklı olarak musevilik dinine mensup yahudiler eliyle yürütülmüştür. Yeniçağda ortaya çıkan Reform Hareketleri ve Rönesans Dönemi ile birlikte keşfedilen yeni coğrafyalar ve düşünce sistemlerinde kendini gösteren büyük değişim ile Avrupa genelinde faiz yasağının kaldırılması söz konusu olmuştur. Bu dönemde yaygınlaşan sömürgecilik ile birlikte ticari gelişmeler hız kazanmış, böylece bankalar çok farklı işlevler üstlenmeye başlayan finansal yapılar haline dönüşmeye başlamıştır (Erdem, 2003: 34).

Günümüz ekonomilerinde çok farklı dallarda uzmanlaşan ve hizmet sunan banka kavramının bütün yapısal özelliklerini içine alan tek bir tanımlamanın yapılması güçtür. Bu nedenle hem uluslararası tanımlamalarda hem de Türkiye'deki bankacılık mevzuatında yapılmış tam ve kapsayıcı bir bankacılık tanımı bulunmamaktadır. Bununla birlikte bankacılığın tarihi gelişimi ele alındığında sistemin farklı işlevler kazanmaya başladığı ve sürekli bir değişim içinde olduğu ifade edilebilir. Buradaki kavram karmaşasının önemli nedenlerinden biri sosyolojik, teknolojik ve ekonomik şartların hızla değişmesine bağlı olarak bankalar aracılığı ile yapılan işlemlerde hızlı ve devamlılığı olan değişimdir (Parasız, 2009: 5).

Teknik anlamda banka işletmelerin veya kişilerin belirli zamanlarda kullanmayı düşünmedikleri nakit paraları olarak bir havuzda birleştiren ve bu havuz aracılığı ile hem kendisine para verene faiz veren hem de kendisinden kredi talep edenlere belirli bir masraf (faiz) ile bu havuzdan kredi veren bir finansal yapı ve ödeme işlemi aracılığı, çek veya senet tahsilatlarına aracılık, para transferlerinde aracılık gibi aracılık hizmetleri sunan bir sistemdir (Öçal ve Çolak, 2001: 11). Banka para, kredi ve sermaye üçlüsü kapsamında yapılması gereken bütün işlemlerin yapıldığı, bu işlemler üzerinden belirli ücretler olarak kar elde eden ekonomik bir yapıdır (Takan ve Boyacıoğlu, 2011: 2).

1.2. Bankaların Ekonomik Önemi

Ekonomide yer alan tüm birimler için ödeme ve tahsilat hizmetleri sunan bankalar ekonomik sistemlerin şimdiki ve gelecekteki durumları ile ilgili önemli bir role sahiptirler (Öztürk, 2015: 7). Bu yüzden bankacılık sistemi ile ilgili ortaya çıkması muhtemel sorunlarda veya verimsizlik durumlarında, sorunun boyutuna göre ülkelerin finans sistemlerinin zarar görmesine kadar büyük sorunlar ortaya çıkabilir.

Temel kriterlere sahip olan güçlü bir bankacılık sistemi sürdürülebilir ekonomik büyüme için ilk koşuldur. Bankaların en önemli işlevi para sahibi olan kesim ile girişimci olan kesimi bir araya getirebilmesidir. Ticari, sınai ve tarımsal işletmelerden büyük bir farkla ayrı tutulan banka işletmelerinin, hizmet işletmelerinden ayrılması noktasında kendine has bilgi birikimine ihtiyacı vardır (Berk, 2001: 24). Çünkü banka işletmelerinde, banka ve müşterilerinin karşılıklı olarak hizmet arz ve talebinin yanı sıra aktif ve pasif değerlerin devir veya yüklenilmesi söz konusu olur.

Bankaların sahip oldukları fonksiyonlar ve ekonomiye olan katkıları şöyle sıralanabilir (Takan ve Boyacıoğlu, 2011: 6-7):

- Kendilerinde toplanan finansal kaynakları verimli ve karlı alanlara veya sosyal gelişim açısından öncelikli olan yerlere aktarımını yaparak ekonomik düzen içerisinde kaynak kullanımını etkili hale getirerek kalkınma noktasında katkı sağlamak.
- Bankacılık sistemi genel olarak kısa vadeli olan ve küçük küçük fonları bir araya getirir ve bu fonları ekonomik yapı içinde uzun vadeli ve verimli finans kaynaklarına dönüştürür. Böylece yatırımlar için finansman kaynağı olurlar.
- Finansal sistemlerin içinde sağlam duruşun sağlanabilmesi için gelişmiş bankacılık sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Merkez Bankası tarafından yönetilen ve yönlendirilen avans, reeskont işlemleri, faiz sınırlamaları, açık piyasa işlemleri, karşılık oranları, selektif kredi denetimi gibi araçlar yalnızca gelişmiş bankacılık sistemleri ile etkili bir şekilde uygulanır.
- Bankacılık sistemi, uygulamaya koyduğu farklı ödeme ve kredi teknikleri yoluyla ülkeler arasındaki ticari ilişkilerin büyümesine aracılık eder.
- Bankacılık sistemi, müşterilerin değerlerinin belirlenmesi işlevi ve kredi politikasına bağlı olarak finansal olarak gelir ve servet dağılımı üzerinde etkili olur.

Bankacılık sisteminin asıl faaliyeti, para sahiplerinin elinde bulunan gereksinim dışındaki fazla paraları güvenli bir şekilde saklamak ve farklı alanlarda kullanımı sağlamak için toplanması ve girişimlerde bulunmak isteyen fakat bunun için finansal desteği olmayan kişilere (girişimci) aktarılmasını sağlamaktır (Sungur, 1999: 3). Bu şekilde paraya sahip olan kişi, bankalar ve girişimciler bir noktada buluşabilmektedir.

Bankalar para sahibi ile iş sahibini, diğer bir deyişle sermaye ile girişimi bir araya getirir. Para sahibine ödediği verdiği faiz gideri ile girişimciden elde ettiği faiz geliri arasında meydana gelen farktan kazanç elde eden bankalar, hem para sahiplerine atıl parasını işletme, hem de girişimcilere sermaye sunma ve yatırım yapma imkanı tanır. Ekonomik açıdan bankacılık sisteminin önemli olmasını sağlayan diğer bir konu da, piyasada dolaşan para miktarı üzerinde etki ederek fiyatlama davranışını yönlendirmektir. Para ve kredi politikasının nicelik açısından öz denetim yöntemleri reeskont sınırları, açık piyasa işlemleri, mevduat karşılık oranları ve tedavüldeki para ve kredi miktarının dondurulması, belirli seviyede tutulmasıdır (Canbaş ve Doğukanlı, 2001: 73). Bu işlemler doğrudan bankalar aracılığı ile uygulanan işlemlerdir.

Bankacılık sistemi güvene ve prestije dayanan sistemler olduğu için bu konunun sürdürülebilir olması için büyük çaba harcarlar. Bu yüzden özel işletme gibi görünseler de piyasa ekonomisi açısından önemli güven göstergelerinden biri durumundadır. Bu güvene bağlı olarak ortaya çıkabilecek pozitif veya negatif etkilerin büyük çaplı olması nedeniyle yarı resmi olarak ele alınmaktadır. 17 Bankacılık sistemi bu özelliğinden dolayı kendi içlerinde 3 önemli işlevi yürütür. Bu işlevler şöyle sıralanabilir (Yüksel vd., 2004: 10);

- Güven İşlevi: Parasal güçlerini koruma altına alabilmek ve işletilmesini sağlamak isteyen para sahipleri bu gücü yalnızca güven duydukları birine teslim ederek korumak ister.
- Taşıma İşlevi: Bankacılık sistemi büyük ya da küçük her tür mevduatın toplandığı havuzlardır. Toplanan bu mevduatı ekonomik yapı içinde sağlıklı şekilde kullanırmak ve büyük yatırımların yapılabileceği büyük çaplı kredilere dönüştürmek işlevini yürütürler.
- Dönüştürme işlevi: Borçlular ve alacaklılar arasında ortaya çıkan çatışmanın en büyüğü kuşkusuz borcun süresi ile ilgili olmaktadır. Krediyi kullandıran banka en kısa sürede bunu geri almak için çabalarken krediyi kullanan yatırımcı da bu sürenin uzaması için çabalamaktadır.

1.3. Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Gelişimi

Türkiye'de 1856 yılında kurulmuş olan ilk banka Osmanlı Bankası'dır (Parasız, 2009: 109). Bankanın merkezi İngiltere'de bulunmaktadır. Bankanın elde ettiği karın yüksek oranlara ulaştığını farkederek diğer Avrupalı yatırımcılar ve Osmanlı Devletine yüksek faiz oranlarıyla borç vererek kar elde etmek için çok sayıda bankacılık kurma girişiminde bulunmuşlardır (Artun, 1983: 28).

Bu dönemde Cumhuriyetin ilanına kadarki süreçte devam eden ve kalıcı olan bir banka da, aynı dönemde faaliyetlerine başlayan Ziraat Bankası olmuştur. Bu banka milli bankacılık için ilk adım atılmıştır. Ziraat Bankası'nın temeli durumunda bulunan Memleket Sandıkları isimli yapı ilk

defa 1863 senesinde o dönem Osmanlı toprakları arasında bulunan Sırbistan'ın Pirot şehrinde Mithat Paşa tarafından oluşturulmuştur (Güvemli, 2001: 70).

Bahsedilen bu kuruluşların haricinde imparatorluk zamanında farklı bankalar da kurulmuştur. 1908 senesinde ilan edilen 1. Meşrutiyet ile yerli banka sayısında ciddi bir artış meydana gelmiştir. Daha sonra 1923 senesine kadar kimi bölgesel kimi ulusal olmak üzere farklı büyüklüklerde 24 banka daha kurulmuştur. Bu bankaların en önemlilerinden biri de tarihsel olarak etkisi ele alınması gereken, Osmanlı İtibar-ı Milli Bankası'dır. Banka, 1917 senesinde sadece ticari amaçlı bir banka olarak değil modern bir merkez bankası olarak faaliyet göstermesi için devlet eliyle kurulmuştur (Senseven, 2010: 15).

Özellikle 1923'teki Cumhuriyetin ilanı sonrasında geçen zamanda ilk 10 sene ayrıntılı şekilde incelendiğinde; 1924'te Türkiye İş Bankası faaliyete geçmesi, yine aynı sene Ziraat Bankası anonim hissedar durumuna gelmesi, 1925'te Maadin ve Sanayi Bankası, 1926'da Eytam ve Emlak Bankası, 1930'da Merkez Bankası faaliyetlerine başlamıştır. II. Dünya savaşının başlamasından önceki dönemde özellikle 1929'da ortaya çıkan büyük buhran olarak adlandırılan büyük dünya krizi Türkiye'yi de tesirinde bırakmış ve ülkenin ekonomisinde büyük sorunlara sebebiyet vermiştir. O seneye kadar kurulan bankalar üzerinde de etkisi olan bu buhrana bağlı olarak bazı bankalar faaliyetlerine son vermiştir. O dönemde kurularak günümüze kadar gelen banka sayısı ise sekizdir (Parasız, 2009: 20).

1929 büyük buhranından sonra yürürlüğe sokulan özel yasa ile birlikte 1933'te İller Bankası, Sümerbank, 1935'te Etibank, 1938'te Deniz Bank ve Halk Bankası faaliyete geçmiştir. Bu bankalardan Sümerbank, endüstriyel kalkınmanın desteklenmesi, Halk Bankası, küçük çaplı esnaf ve zanaatkârın desteklenmesi, İller Bankası yerel idarelerin desteklenmesi ve imar planlarının oluşturularak yürürlüğe alınmasının desteklenmesi amaçları ile faaliyete geçmişlerdir (Parasız, 2009: 21). 1944'te Emlak ve Kredi Bankası, 1946'da Garanti Bankası, 1948'de Akbank, 1950'de Türkiye Sinaî Kalkınma Bankası, 1954'te Vakıflar Bankası ve 1955'te Pamukbank faaliyetlerine başlamıştır (Er, 2009: 136).

1960 ile 1980 yılları arasında Türkiye'de faaliyete başlayan bankalar ise şöyle sıralanabilir; 1962 - T.C. Turizm Bankası, 1963 - Sinaî Yatırım ve Kredi Bankası, 1964 - Devlet Yatırım Bankası, 1968- Türkiye Maden Bankası ve 1976 - Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası. Bu 20 yıllık dönemde Amerikan - Türk Dış ticaret Bankası ve Türk - Arap Bankası da faaliyete başlamıştır (Türkiye Bankalar Birliği, 2008: 6).

1980 ile 1990 yılları arasındaki 10 senelik süreçte Türkiye'de faaliyet gösteren tüm bankaların Bunların yanında 1980-1990 seneleri arasında ülkemizde yabancı ve yerli bankaların malî işgal seviyesi yüzde 45 dolaylarında gerçekleşmişken bu seviye 2000'de yüzde 34'e gerilemiştir (Parasız, 2009: 25).

Özellikle 2001 yılında ortaya çıkan Türkiye ekonomik krizi (şubat krizi)'nin ardından temel göstergeleri olumsuz etkilenen bankacılık sektörüne ait sorunların çözülebilmesi ve sistemin güçlendirilebilmesi için Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı yürürlüğe alınmıştır (Ersoy, 2008: 33).

Avrupa Birliği müzakerelerine bağlı olarak 2004'te yurt dışı fonların Türkiye'ye girmesi ile finansal anlamda gelişmeler olmuş ve 1 yıl sonrasında Türkiye'deki yabancı banka sayısında da artışlar görülmüştür (Apak, 2006: 28).

2008'de Amerika Birleşik Devletlerinde başlayan ve tüm dünyayı tesirine alarak uluslararası bir boyuta gelen mortgage krizi ile birlikte Türkiye'de olumsuzluklar yaşanmış ancak bu kriz Türkiye'deki finans sistemi üzerinde bozucu etki yaratmamıştır. Bankacılık sektörünün bu küresel krizden nispeten az etkilenmesinin en önemli nedeni 2001'den sonra bankalara getirilen düzenlemeler ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunun aldığı önlemler olmuştur. Türkiye'deki bankacılık faaliyetlerinin yasal mevzuatı ile ilgili yapılan çalışmalar ise sırasıyla; 1936 yılındaki 2999 sayılı Bankalar Kanunu ve 1958 yılındaki 7129 sayılı Bankalar Kanunudur. Bunlardan başka Türkiye'de bankacılık faaliyetleri sırasıyla 1983 senesinde Bankalar Hakkında 70 sayılı Yasa Hükmünde Kararname ve 1985 senesiyle hayata geçen 3182 Bankalar Yasası, 1999 senesinde 4389 sayılı Bankalar Yasası ve son olarak 2005 senesinde hayata geçen 5411 sayılı Bankacılık Yasası ile devam etmiştir (Battal, 2007: 34).

1.4. Türk Bankacılık Sektörünün Genel Özellikleri

Türk finans sisteminin temelinde bankalar bulunmaktadır. Bankalar dışında kalan diğer mali sektör araçları Türkiye'de yeteri kadar gelişmediği için ekonomik gelişmelerde, tasarrufların toplanması ve dağıtılması konusunda bankalar en önemli yeri tutmaktadır. Türk bankacılık sektörü ile ilgili yapısal özellikler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Çolak, 2001: 15-20; Başaran, 2015: 14-15);

- Türk bankacılık sistemi finans kesiminnin en temel unsurudur.
- Bankacılık sektörü rekabetçi piyasa yapısı şeklinde gelişmiştir.
- Ağırlıklı olarak mevduatların barındırıldığı, çok sayıda şubesi olan bir yapısı vardır.
- İmalat sanayi ile bütünleşmiştir.
- Uzmanlaşma konusunda yeterli değildir.
- Finansal derinlik açısından derinliği bulunmamaktadır.
- Ekonomideki istikrarsızlıklar, mali riskler, yüksek kaynak maliyetleri, haksız rekabet şartları, hızlı teknolojik gelişimler, özkaynak yetersizlikleri ve yapısal sorunlar; Türkiye'deki bankacılık sektörünün en önemli sorunları arasında gösterilebilir.

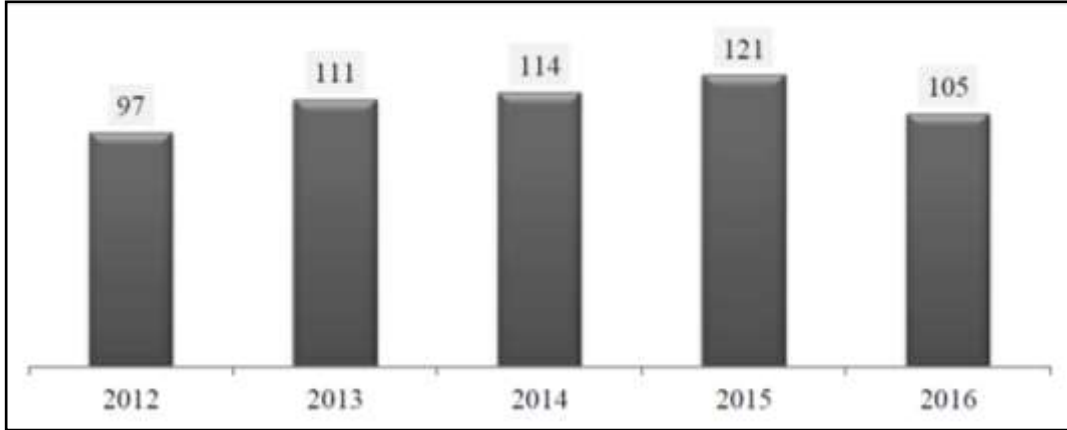
Türkiye’de faaliyet gösteren bankaların ortak özellikleri de şöyle sıralanabilir (Parasız, 2009: 105);

- Yasa gereği banka işletmesi anonim şirket olarak kurulmalıdır. Bankaların kurulması ve faaliyetlerine başlaması için Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) izni olması gerekmektedir. Banka kurucularının ve yönetim kurulu üyelerinin iflas etmiş olması ve yüz kıyartıcı suç işlememiş olması zorunludur. Bankalar kuruluş, sermaye, şube açma, hisse çıkarma, ortaklık gibi konularla ilgili yasal olarak farklı uygulamalara tabi tutulmuşlardır.
- Diğer ticari işletmelerden farklı olarak bankalar borçları ile ilgili yasa tarafından belirlenen oranlarda munzam karşılık ayırmak zorundadır. Bununla birlikte bankalar tarafından çıkarılan hisse senetleri tamamen isme yazılı olmalıdır. Diğer ticari işletmeler için bu tür sınırlamalar söz konusu değildir.
- Banka işletmelerinin çalışma alanı ve ekonomi üzerindeki etkisi diğer ticari işletmelere kıyasla çok daha büyük çaplıdır. Bu durum ekonomi üzerinde daha büyük etki yaratmalarına neden olmaktadır. Bankalar piyasadan para çekilmesi veya mali genişleme imkanları ile ekonomik dengeler üzerinde diğer ticari işletmelere kıyasla daha büyük etkiye sahiptir.

1.5. Türk Bankacılık Sektörünün Temel Göstergeleri

Bankacılık sektörünün sahip olduğu aktif büyüklük rakamının GSYH olan oranı yıllar bazında oranı Grafik 1’de gösterilmektedir. Gayri safi yurtiçi hasıla üretim tekniği esas alınarak hesaplanan, cari ve sabit fiyatlarda meydana gelen artış oranı ile kıyaslanarak hazırlanmıştır. 2002’de sektördeki toplam aktif rakamı, milli gelir rakamının yüzde 70’inden daha az iken 2013 yılından sonra oransal olarak gayri safi milli hasılanın üstüne çıkmış ve 2016’ya gelindiğinde bu oran yüzde 105 oranına gelmiştir. Bu oran Avrupa söz konusu olduğunda yüzde 291, Amerika Birleşik Devletlerinde yüzde 100 dolaylarındadır. Büyümenin hızlı bir şekilde ilerleme göstermesine rağmen Türk bankacılık sektöründeki aktif büyüklük oranı Avrupa’da bulunan orta ölçekli bir bankadaki büyüklük kadar değildir (Aksoy, 2018: 79).

Grafik 1: Türk Bankacılık Sektörü, Toplam Aktifler/GSMH (%)



Kaynak: TBB, 2018: 17

Tablo 1: Türkiye'deki Finansal Kuruluşların Aktif Büyüklüğü (Aralık, 2017) (milyar TL)

Sektör	Tutar	Toplam İçindeki Pay (%)
Bankalar	3.258	82
Portföy yönetim şirketleri	158	4
Sigorta şirketleri	140	4
İşsizlik sigortası fonu	117	3
Emeklilik yatırım fonları	80	2
Gayrimenkul yatırım ortaklıkları	65	2
Finansal kiralama şirketleri	58	1
Factoring şirketleri	44	1
Finansman şirketleri	39	1
Aracı kurumlar	23	1
Reasürans şirketleri	3	0
Girişim sermayesi	1	0
Menkul kıymet yatırım ortaklıkları	0	0
Toplam	3.987	100

Kaynak: TBB, 2018: 15

Tablo 1'de de görülebileceği gibi, Türkiye ekonomisinde finansal sistemin büyük bir kesimini (2017'de %82) bankacılık sistemi oluşturmaktadır. Sektör büyüklüğü 2017 sene sonu rakamları itibariyle 3.2 trilyon TL'dir. Banka dışı finansal kuruluşların sayıları artsa da sektörde bu kuruluşlar toplam sektör içinde küçük bir paya sahiptirler. Aracılık hizmetinin büyük bir bölümü bankacılık sistemi üstünden gerçekleşmektedir. Ayrıca bankaların dışında diğer mali kuruluşların önemli bir kısmının bankaların iştirakleri olduğu bilindiğinden mali sektördeki banka ağırlığının fazlalığından söz edilebilir.

Tablo 2: Türkiye’de Sermaye Yapılarına Göre Banka Adedi

	2016	2017
Mevduat bankaları	34	34
Kamu Sermayeli	3	3
Özel Sermayeli	9	9
Yabancı Sermayeli	21	21
TMSF Devr.	1	1
Kalkınma ve yatırım bankaları	13	13
Katılım bankaları	5	5
Toplam	52	52

Kaynak: TBB, 2018: 16

Bankalar, sermayeleri ve faaliyet alanları esas alınarak 4 gruba ayrılabilir. Bunlar mevduat bankası, kalkınma bankası, yatırım bankası ve katılım bankasıdır. Mevduat bankası kendisinde toplanan mevduatı kredi şeklinde kullandırma işlevi yürütmektedir. Sermaye yapılarına göre bu bankalar kamu ve özel sermayeli olabilirler. Özel sermayeli olanların ortakları arasında da yabancı veya yerli katılımcılar olabilir. Yatırım ve kalkınma bankası, yatırım olanaklarının ortaya çıkarılması ve bunların hayata geçirilmesi amacıyla kurulmuştur. Katılım bankası, hem kara hem de zarar katılma esasına göre kurulan ve faizsiz banka olarak da bilinen yapılardır. Tablo 2’de Türkiye’de bulunan bankaların sermaye yapılarına göre sayıları gösterilmiştir. Bankacılık sektöründe 2017’de 52 adet bankanın yasal olarak faaliyet gösterdiği görülmektedir. 1998 - 2002 seneleri arasındaki kalan dönemde 21 banka fona devredilerek faaliyetlerine son verilmiştir. Türk bankacılık sektörü incelendiğinde ağırlıklı olarak kamu bankaları ve yabancı sermaye ağırlıklı özel bankaların çoğunlukta olduğu görülebilir. Kamu tarafından finanse edilen ve işletilen bankalar ise 2017 senesi itibariyle 1,1 trilyon TL’lik aktif büyüklük ile toplam bankacılık sektörü içinde yüzde 31 oranında yer kaplamaktadır (TBB, 2018: 16).

Tablo 3: Türk Bankacılık Sisteminde Yoğunlaşma Oranı (%)

	2005	2016	2017
İlk 5 banka*			
Aktif	63	57	56
Mevduat	66	60	60
Kredi	56	56	55
İlk 10 banka*			
Aktif	85	85	85
Mevduat	89	90	91
Kredi	80	84	84
* Toplam aktiflere göre.			

Kaynak: TBB, 2018: 17

2017’de gerçekleşen en büyük 5 banka payı %56 olmuştur. Aktif büyüklükleri ve kredi hacimleri rakamlarına bakılarak belirlenen kriterlerde en büyük 5 banka içinde yer alan bankaların toplamdaki payı 1 puan düşmüş, mevduat içindeki payı ise değişiklik göstermemiştir. İlk on bankanın da toplam aktiflerdeki paylarında değişiklik olmazken yüzde 85 olarak gerçekleşmiştir. İlk on bankaya bakıldığında toplam mevduattaki payları 1 puanlık artış ile yüzde 91 seviyesinde gerçekleşirken; aktifler ve kredilerdeki paylarında ise değişiklik görülmemiştir. Burada bahsedilen en büyük 5 banka içinde 2 devlet bankası, 2 özel banka ve 1 yabancı ortaklı banka bulunmaktadır. İlk 10 banka arasındaki durum ise 3 devlet bankası, 4 özel banka ve 3 yabancı ortaklı banka şeklinde gerçekleşmiştir. Aktif büyüklük olarak 100 milyar dolar sınırını geçen banka sayısı 1, 100 milyar dolar - 80 milyar dolar sınırında olan banka sayısı 4, 40 milyar dolar - 80 milyar dolar sınırında olan banka sayısı ise 2 olarak gerçekleşmiştir. Buna ek olarak 35 bankanın aktif büyüklükleri ise 10 milyar dolar sınırın altında gerçekleşmiştir (TBB, 2018: 17).

Tablo 4. Türk Bankacılık Sisteminde Bilanço Yapısı (2017)

	Milyar TL	Yüzde Değ.	Yüzde Pay	
			2016	2017
Likit Aktifler	488	37	13	15
Finansal Varlıklar	402	14	13	12
Krediler	2.112	21	64	65
Toplam Aktifleri	3.258	19	100	100
Mevduat	1.711	18	53	53
Mevduat dışı	903	21	27	28
Özkaynaklar	359	20	11	11
Toplam pasifler	3.258	19	100	100

Kaynak: TBB, 2018: 19

Bankacılık sektöründe bulunan varlıkların %65’ini krediler ve %15’ini aktifler meydana getirmektedir. Varlıkların içinde menkul değer payları ise %12’ler civarındadır. Sabit kıymet ve iştiraklerin payları ise %2’dir. Kaynakların % 53 oranı mevduattan, %28 oranı da mevduat haricindeki kaynaklardan meydana gelmektedir. Özkaynak payı ise %11 civarındadır.

Türkiye Bankalar Birliği tarafından 2018 yılında hazırlanan rapordaki verilere göre 2017 yılsonu itibarıyla net kar rakamının büyük bölümünün özkaynaklar ile birleştirilmesi ile özkaynak büyüklüğü 59 milyar TL artış göstererek 359 milyar TL düzeyinde gerçekleşmiştir. Sermaye yeterlilik rasyosu, özkaynakların artması ve uluslararası standartlarla eşgüdüm içinde yürütülen düzenlemelerin de etkisi ile 100 baz puan artış göstererek %16.6 seviyesinde gerçekleşmiştir. Çekirdek sermaye de 70 baz puan artış göstererek %13.9 ile yüksek seviyeli seyrine devam etmiştir. Ortalama özkaynak karlılığı %13.2 oranından %14.8 oranına yükselmiştir. Ortalama özkaynak karlılığı ve Devlet iç borçlanma senetleri arasındaki getiri farkı 2.5 puandan 1.8 puana

azalmıştır. Ortalama aktif karlılığı ise %1.5 olarak gerçekleşmiştir. Yabancı para kalemlerin aktifler içerisindeki oranı %39, kaynaklar içerisindeki oranı %47 olarak gerçekleşmiştir. Bilanço içi net döviz pozisyonu 48 milyar dolar, toplam net döviz pozisyonu ise 1 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. Toplam net yabancı para pozisyonunun yasal özkaynaklara oranı %0.1'dir. BİST'te işlem gören bankacılık sektörüne ait hisselerin toplam piyasa değerleri 175 milyar dolar seviyesinden 233 milyar dolar seviyesine yükselmesine rağmen bankacılık sektörüne ait piyasa değeri toplam piyasa değerine oranı %27'ye düşerel gerileme eğilim içine girmiştir. Piyasa değerinin defter değerine oranı ise %0.88'den %0.84'e gerilemiştir (TBB, 2018: 13-14).



İKİNCİ BÖLÜM

2. BİREYSEL BANKACILIK VE KARLILIK

2.1. Bireysel Bankacılığın Tanımı

Bireysel bankacılık uygulamalarının klasik bankacılık uygulamalarına göre en önemli farkı, kurumsal müşterilere değil son tüketicilere, diğer bir ifadeyle doğrudan tekli müşterilere yönelik hizmetlerin bir araya gelmesi ile faaliyet göstermesidir. Bu bölüm içinde açıklanması planlanan bu hizmetler içerisinde tüketici kredisi, banka kartı, elektronik fon transferi temelinde gerçekleştirilen para aktarım sistemi ve internet ve çağrı merkezlerinden verilen hizmetler gibi teknoloji temelli hizmetler vardır (Senseven, 2010: 36).

Bireysel bankacılık uygulamaları, bankanın pazarlama faaliyetleri ve teknolojik imkanların birbirlerini tamamlaması fikrinden yola çıkarak şekillendirilmiş, modern pazarlama yaklaşımları etrafında teknolojik imkanlardan da faydalanarak kişilerin devamlı şekilde değişim gösteren ve artan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yürütülen bankacılık faaliyetleri şeklinde açıklanabilir (Muratoğlu, 1998: 21).

Diğer bir açıklamaya göre bireysel bankacılık, kişilerin vadeli ya da vadesiz mevduat hesabı, çek tahsilatları, açık kredi kolaylığı, kısa veya uzun vadeli krediler, tüketici kredi kartı, havaleler, yatırım işlemleri, menkul kıymetlerin alınması ve satılması gibi pek çok işleme yayılmış olan işletmelere oranla daha düşük hacimli standart işlemlerin yapılmasıdır (Parasız, 2010: 14).

Bireysel bankacılık, bir yönüyle hızla gelişen ve değişen müşteri profilinin devamlı şekilde artış ve değişim gösteren isteklerine bağlı olarak daha yoğun ve geniş bir çevrede hizmetlerin sunulduğu bir yapı elde etmeye başlamıştır.³⁴ Fakat bundan daha önemli olan durum, belki birebir teknolojik kriterlerin belirlenmesine gereksinim duymaksızın gelişen teknolojilerin bir çıktısı şeklinde tanımlanamayacak olsa da, bireysel bankacılık uygulamaları bakımından verilen hizmetlerin çeşitlenmesi bu teknolojik değişimler ile beraber daha yoğun hale gelmiş ve artmıştır. Hem son kullanıcılar olan bireylerin artış gösteren satın alma güçleri, hem de modern pazarlamacılık yaklaşımları ile beraber daha büyük önem kazanmaya başlayan müşteri memnuniyeti ve marka değeri şeklindeki kavramlar, kurumsal pazarlarda ortaya çıkan doyumluk ile bir arada bankaları kişilere daha yoğun şekilde hizmet sunmak konusunda etkilemiştir (Senseven, 2010: 37).

Doğrudan olmayan yollarla küresel ekonomideki post - endüstriyel değişmelerin sonucunda ortaya çıkan farklı ekonomik ve finansal öncelikler finans dünyasının de bireyler üzerine eğilmeye itmiş ve kişiye özel çözümler sunmaya çaba gösteren bir piyasa ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte bu değişim sürecinde pek çok banka, teknolojik gelişmelerin de yardım etmesiyle bireysel tüketicilere yönelik olabilecek çok sayıda finans hizmeti sunabilen bir “para süpermarket” durumuna gelmiş veya bu duruma gelmek yolunda ilerlemektedir. Bir yönüyle bu eğilim olumsuz şekilde algılanabilse de bu gelişmenin farklı bir bileşeninden de bahsetmek mümkün olmaktadır. Diğer bir deyişle, süpermarket haline dönüşme sürecinin ürünlerin standart hale gelmesini ve bankanın farklı yerlerdeki şubelerinde farklı müşteriler için aynı hizmetin sunulmaya başlandığı ifade edilebilir (Alpergin, 2001: 43).

Öte yandan, küresel finans piyasalarında var olan değişimlere bağlı olarak ortaya çıkan bu eğilim müşteri memnuniyeti önemi kavramını öne çıkarttığından dolayı tüketici kredileri, banka kartları ve anında fon transferi gibi hizmetler esas etkinlik alanları arasında sayılırken, gelişen teknoloji, bankalara bu işlemleri gerçekleştirecek ekipmanları çeşitlendirme olanağı tanımıştır. Buna ek olarak, bireysel bankacılığa yönelişte, dünya ekonomisinde yaşanan makro gelişmelerin de etkisinin varlığı yadsınamaz. Bankaları daha güvenli pozisyonlar almaya ve hizmetlerini çeşitlendirmeye yönlendiren, giderek derinleşen küresel finans sisteminin kriz yatınlığının önemli oranda artması ve sermayenin serbest dolaşımının getirdiği yeni düzen olmuştur. Bir portföy mantığı olarak bilinen yumurtaların hepsini tek sepete koymamak gerektiği kinayesi banka yönetimlerinde de etkili olmuştur. Ayrıca; finans sektöründeki artan enstrüman ve olanaklara bağlı olarak tamamen uzmanlaşmış finans kurumlarının oluşması ve geleneksel bankalara rakip olarak ortaya çıkmaları da bankaların politikasını etkilemiştir (Muratoğlu, 1998: 21).

2.2. Bireysel Bankacılığın Gelişimi

1980 senesinden sonraki dönemde bireysel bankacılık daha çok önem kazanmaya başlamıştır. Tarihsel olarak Türkiye’de bireysel bankacılık uygulamalarının gelişmesi şöyle sıralanabilir (www.bkm.com.tr; Özkan, 2010: 6 - 7).

- 1983 - Master Card isimli uluslararası kredi kartı kuruluşunun ardından Visa isimli kuruluşun da sistemlerine Türkiye'yi dahil etmesine bağlı olarak kredi kartları çok büyük kitlelere ulaştı ve bu kitleler tarafından benimsendi.
- 1987 - Kredi kartı ile yapılan ödemelere ilişkin sistemlerin büyük bir hızla yaygınlaşması. Bunun sonucunda kredi kartlarının sayılarının ve kullanım cirolarının yükselmesi ve Türkiye'de ilk ATM' in hizmete sokulması.
- 1988 - Kredi kartlarına bağlı olarak mağazalar tarafından çıkarılan özel kartların da sisteme dahil edilmesi ve yaygınlaşması.

- 1990 - Bankalararası Kart Merkezi'nin (BKM) kurulması. Kamu ve özel olmak üzere 13 bankanın ortaklığında kurulan bankalar arası kart merkezi bankaların aralarında otorizasyon ve takası mümkün hale getirmiş ve bankaların yaşadıkları ortak problemlere çözümler üretmek, kartla ödeme sistemleri ile ilgili ülke genelinde çalışma yürütmek, yurt içinde kullanılacak olan kredi kartlarının standart ve kurallarını belirlemek ve uygulamak amacıyla yönelik olarak kurulmuştur.
- 1991 - Bankalararası Kart Merkezi'nin (BKM) kurulmasından sonra Türkiye'de kart ile ödemelerin sayısında ve cirosunda büyük artışlar meydana gelmiş ve yine bu dönemde ilk elektronik POS terminali kullanıma sokulmuştur.
- 1992 - Dünya genelinde ilk defa Türkiye'de uygulamaya konulan fotoğraflı kredi kartının sisteme dahil edilmesi.
- 1993 - BKM Switch Sistemi'nin sisteme sokulması. Türkiye'de faaliyet gösteren bankaların ATM ve POS ağlarının BKM Switch Sistemi üstünden birbirleri ile iletişim kurmalarının mümkün hale gelmesi ve buna bağlı olarak kart ile ödeme pazarında ivmelenmenin başlaması.
- 1994 - Türkiye ilk kez çipli kart uygulamasına geçti. Bu durum kredi kartı sistemlerinde yeni bir dönemin başlamasına neden olmuş ve dünya genelinde ilk defa çok ortaklı kart uygulaması Türkiye'de sisteme dahil edilmiştir.
- 1998 - Kredi kartı kullanan kişilerin sonraki dönemlerde vazgeçemeyeceği bir özellik durumuna gelen taksitle ödeme, nakit puan ve mil toplama bu dönemde başlamıştır.
- 2000 - BKM'nin ve merkezin üyesi olan bankaların Chip & PIN uygulamasına geçmek için ortak karar alması.
- 2001 - Chip & PIN uygulamasına geçiş için EMV ülke içi standartlarının yapılandırılması.
- 2002 - BKM, EMV çip sertifikasyonu hizmetinin devreye girmesi.
- 2003 - Bankalararası Kart Merkezi ve merkeze üye olan kuruluşların chip & PIN uygulamasına geçme hazırlıklarının hızlanması.
- 2004 - Banka nakit kartlarının günlük alışverişlerde daha sık kullanılmasını sağlamak için Banka Kartı Kullanımını Bilinçlendirme Kampanyasının başlatılması.
- 2005 - İlk kez ön ödemeleri akıllı kart sistemlerinin Türkiye'de Türk Silahlı Kuvvetleri tarafından kullanılmaya başlanması.
- Otoban gişelerinde ödeme sistemi olarak kullanılan, temassız olan ve hızlı geçiş sağlayan otoban uygulamasının (Kartlı Geçiş Sistemi - KGS) sisteme dahil edilmesi
- 2006 - Avrupa çapında ilk defa temassız kredi kartının Türkiye'de kullanılması. Türkiye'nin, Fransa ve İngiltere'den sonra Avrupa genelinde 3.ülke olarak Chip & PIN uygulamasını başlatması.

- Chip & PIN geçis sürecinde, Türkiye'de o güne kadar görülmüş nin en büyük çaplı eēitim organizasyonu gerçekleştirilmiş ve 40.000 civarında kkk ve orta büyüklükte perakendeci eēitilmiřtir.
- 2007 - de Chip & PIN geçis süreci tamamlanmıştır. BKM tarafından, kredi kartı aracılıēı ile internet üstünden gerçekleştirilecek alışverişlerde, kart hem kartın sahiplerine hem de ürünün satın alındıēı siteye, güvenli alışveriş altyapısı olanaēı sunan BKM 3D Secure uygulamasının devreye alınması. Türkiye'de ilk defa temassız toplu taşıma uygulamalarının yrrlēe girmesi.
- 2008 - 3D Secure ve Turkcell mobil imza uygulamaları entegre hale getirildi ve mobil imza uygulaması bankacılık uygulamalarının ardından dünya üzerinde ilk defa kredi kartlı alışverişlerde de kullanıma açıldı. Aynı dönemde Banka Kartı Bilinçlendirme Kampanyası yeni reklam filmleri ile desteklenmeye devam edildi.
- 2008 - Mart ayında tespit edilen kart sayısı geçmiş 10 yıllık dönemde 8 kat arttı.
- 2008 - Türkiye'deki kartlı ödeme sistemleri günümüz şartlarında, yüz milyon civarındaki banka ve kredi kartı sayısı, alışveriş için kart kullanımının yüksek orana çıkması (%61'in üzerinde), ileri teknolojilerle meydana getirilen ödeme sistemi altyapıları, dünyada bir ilk olan taksitli demeler ile nakit puan kazanma şansına kadar pek çok yenilikçi ürünler ve chip & PIN uygulaması ile Avrupa'nın en büyük pazarlarından biri durumuna gelmiştir.

Günümüz piyasalarında hem internet hem de telefon bankacılık sistemleri yoēun bir şekilde kullanılmakta ve bu sistemler büyük bir hızla gelişmektedirler. Hem maliyetlerin düşürülmesi hem de günün her saati işlem yapılmasına imkan tanıyan bu sistemler bankaların da hızlı şekilde geçiş yaptıkları sistemler haline gelmiştir. Enpara, TEB örneklerindeki gibi yeni girişimlerle şubesiz bankacılık uygulamaları da popüler hale gelmeye başlamıştır. Yakın bir gelecekte banka şubelerinin tamamen ortadan kalkacaēı ve tamamen evrimii bankacılık sistemlerinin sektöre hakim olacaēı öngörülmektedir.

2.3. Türkiye'de Bireysel Bankacılık

Türkiye genelinde görülen bireysel bankacılık uygulamalarının başlangıcı Batı lkelerindeki kiyasla biraz daha yenidir. Durumun böyle olmasında şüphesiz Türk ekonomisinin hem 24 Ocak 1980'de uygulamaya konulan kararların ardından ortaya çıkan liberal uygulamalardan öncesinde yurt dışı piyasalar ile olan baēlantısının düşük seviyede olması, hem de toplumun geniş kesimlerinin bireysel tktim ve tasarruf eēilimlerinin sınırlı kalmış olması rol oynamıştır. Her ne kadar Türk bankaları bireysel bankacılıēın gelişmeye bařladıēı döneme kadar belli başlı bireysel bankacılık hizmetlerini kkk çapta veriyor olsalar da, asıl olarak bireysel bankacılık açısından 1980'li yıllar bir milat olarak kabul edilebilir (Senseven, 2010: 38).

1980'li yıllar, yukarıda da değinildiği üzere, iflas etmiş bankerler sorununu çözmeye çabalayan bir piyasa ile biliniyorken, aynı dönemde bireysel bankacılık bağlamında yeni girişimler başlamıştır. 14 Ekim 1988 günü ileride gelecek olan dönemler için büyük ve önemli sonuçlar doğuracak olan bir yürütme değişikliği gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, vadesiz mevduatlara verilen faiz oranlarında büyük artışlar gerçekleştirilmiştir. Buna bağlı olarak mevduatların bu denli yüksek faiz oranları ile toplanması bazı riskli durumları da ortaya çıkarmıştır. Örneğin, %75'li rakamlara değin ilerleyen bu yüksek faiz rakamları, bankalar tarafından toplanan fonlardaki likiditeyi azaltarak, kredi kullanması gereken sanayi sektörlerinde ortaya çıkan durgunluğa bağlı olarak büyük fonlar bankaların elinde kalmış, kredi olarak kullanılamamıştır (Kunter, 1993: 10).

Bu tür bir finans ortamında ise sermaye yapısı güçlü olmayan kimi küçük bankalar bu durumun üstesinden gelememiş ve iflaslarını vermek zorunda kalmışlardır. Sermaye yapısı güçlü bazı bankalar da ellerinde biriken fonları yüksek faizli kredi kullanarak eritmeyi seçmişlerdir. Bahsedilen bu gelişme ile birlikte Türkiye genelinde sermaye piyasası tabana yayılmış ve bireysel bankacılık hizmetleri çeşitlenmiştir (Alpergin, 2001: 47).

Bu dönemde ortaya çıkan faizlerdeki yükseklik durumu ilk olarak tüketici kredilerindeki faiz oranlarının yükselmesine neden olsa da bu durumun enflasyon üzerinde de olumsuz etkilere neden olması bazı yapısal değişikliklerin yapılmasını zorunlu hale getirmiştir. Bunun bir sonucu olarak bankalar daimi müşterileri olan reel kesimden bireysel kesime dönerek onlara krediler sağlamışlar ve tüketici ile doğrudan bir iş ilişkisi içine girmeye başlamışlardır. diğ er bir deyiş le bankacılık bu dönemde kabuk değiştirmiş ve kar elde edebilecekleri yeni pazarların arayışı içinde bireysel müşteri pazarını keşfetmişlerdir. Çünkü özellikle bu dönemde hem mevduat için oluşan yüksek faiz oranları hem de yabancı menş eili bankaların piyasaya girmeye başlaması ve buna bağlı artan rekabet ile bankaların kar oranları büyük oranda azalmış ve deyim yerindeyse bireysel bankacılık uygulamaları ve bireysel müşteriler bankaların elindeki tek kar alternatifi durumuna gelmiştir (Kunter, 1993: 11).

Yukarıda belirtildiği gibi 24 Ocak 1980 kararlarıyla dışı açılan Türk ekonomisinde, bireysel bankacılığın gelişmesi anlamında önemli dönüm noktalarından bir başkası da öncelikle sermaye piyasalarının düzenlenmesi ve 1986 yılında hem İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nın (İMKB) hizmete açılması, hem de Bankalararası Para Piyasası'nın kurulmasıdır. İMKB'nin açılması birdenbire bankaların önüne yepyeni bir faaliyet alanı koymuş ve sonraları bireysel yatırımların temelini oluşturacak olan menkul kıymet alım-satımı ile yatırım fonlarının oluşumuna önayak olmuştur. Her ne kadar 1980'li yıllarda bireysel bankacılık hizmetleri bankaların alternatif arayışı sonucu ortaya çıkmış olsa da, 1980 sonrasında Türkiye ekonomisinde kesintilerle olsa da kaydedilen yüksek büyüme oranları, bireysel bankacılık piyasasını arz merkezli bir piyasa olmaktan çıkarmıştır. Satın alma gücü ve geliri artan orta gelir grubundaki bireylerin söz konusu hizmetlere olan talepleri de bu piyasanın derinleşmesindeki önemli etkenlerden biri olarak

görülebilmektedir. Öyle ki Türkiye Bankalar Birliği tarafından açıklanan verilere göre, 1990 senesinde 16 bankanın verilerinden elde edilen bilgilere göre tüketici kredisi kullanan kişi sayısı 1,132,954 olarak belirlenirken, söz konusu sayı zaman içinde inanılmaz bir artış göstermiş ve 2008 yılında tüketici kredisi kullanan kişi sayısı 5,838,184'e yükselmiştir. Aynı dönemde Türkiye nüfusundaki artışın %20'ler civarında seyrettiği düşünülürse, tüketici kredisi kullanan kişi sayısındaki neredeyse % 400'lere varan artışı yalnızca bankaların bu alandaki etkin politikalarıyla açıklamak mümkün değildir. İlk etapta bankaların sunduğu hizmetler talebi körüklemiş olsa da, sonraları bizzat artan talebin bankaları daha çeşitli, güvenli ve özgün hizmetler sunmaya ittiği açıktır (Senseven, 2010: 40).

Yukarıda da anlatıldığı üzere son dönemde bireysel bankacılığın bu denli yayılmasına neden olan en önemli unsurlardan biri de teknolojik gelişmeler olmuştur. Özellikle internet kullanımının sunduğu yeni ve farklı imkanlar telefon ve internet bankacılığının yayılmasını sağlamış ve bu uygulamalar müşteriler tarafından da yoğun şekilde kabul görmüştür. Bu durum bankaların da maliyetlerini azaltan önemli bir faktör haline gelmiştir. Bu durum günümüzde öyle bir hal almıştır ki bankacılık ile ilgili gerçekleştirilen işlemlerde fiziki banka şubelerinin payı %74 oranına kadar düşmüştür. Özellikle ard arda gelen ekonomik krizlerden sonra bankalar müşteri sayılarını artırmak adına en son ve en yenilikçi teknolojileri müşterilerine sunmak için yarışır hale gelmişlerdir (Şuman, 2001: 14).

2.4. Bireysel Bankacılık Ürün ve Hizmetleri

Günümüzde geçerli olan bankacılık uygulamalarının ortaya çıkmasında, 1990 senesinden sonraki dönemde başlayan mali serbestleşme ve küreselleşme ve buna bağlı olarak ortaya çıkan konsolidasyon eğilimi belirleyici unsurları oluşturmuştur. Bunun sonucunda bankalar halihazırda sürdürdükleri yapıları içine, müşterilerden gelen taleplere de bağlı olarak ticari bankacılık, yatırım bankacılığı, sigortacılık ve diğer pek çok finans aracılığı hizmetlerini de eklemeye mecbur olmuşlardır. Bireysel bankacılık çok sayıda ürünün ve hizmetin birleşiminden meydana gelir. Teknolojideki gelişmeler ve bu gelişmelerin bankacılık uygulamalarına uygulanabilmesi ile sayıları gün be gün giderek yükselen bu ürünler ve hizmetler bu bölümde ele alınacaktır (Yavuz, 2011: 8).

2.4.1. Plastik Kartları

Nakit paranın taşınmasının ortaya çıkardığı fiziksel riskler (çalınma, yırtılma, kaybolma, sağlık sorunları gibi) kişileri kart ile ödeme sistemlerini kullanmaya itmiştir. Ürün ve hizmetlerin satın alınması için kullanılan, kredi kartları, banka kartları, mağaza kartları, personel kimlik kartları gibi kartlar plastik kart adıyla genellenmektedir. Plastik madde olarak kendi başına bir değeri olmamasına rağmen üstlendiği fonksiyonlar itibarıyla büyük bir öneme sahiptir. Bu tür kartların arka taraflarında çok sayıda verinin saklandığı bir tür manyetik şerit bulunur. Bu şeritin

yolladığı sinyallere bağlı olarak kişiler üzerlerinde para taşımadan ödeme yapabilme imkanına kavuşmuşlardır.

2.4.1.1. Visa Kart

Dünyanın en büyük kart kuruluşlarından biri durumunda bulunan Visa kart Amerikan merkezli bir şirkettir. Dünya genelinde faaliyet gösteren bölgesel ofisleri ile kendisi ile birlikte çalışmak isteyen bankalarla ve finansal kuruluşlarla üyelik ve lisans anlaşmaları gerçekleştirmektedir. Şirket dünya çapında 6 büyük bölgeye kurduğu bölge ofisleri ile tüm dünya ile çalışmaktadır. Türkiye bankacılık sektörü Avrupa bankaları arasında görülmektedir. Türkiye ise bu bölgenin altında idari yönden tek başına bir alt bölge olarak ayrılmıştır ve (European Union) Avrupa Birliği Yönetim Kurulunda Türkiye bir üye ile temsil edilmektedir. Şirketin dünya üzerinde dolaşımında bulunan 650 milyonun üzerinde kredi kartı, 14 milyonun üzerinde üye işyeri ve 200 binin üzerinde ATM ile çalışması bulunmaktadır. Türkiye, Visa karta sahip olan ülkeler sıralamasında Avrupa Birliği bölgesinde 4. sırada yer almaktadır (Güvenç, 2008: 3).

Dünyada 21.000 üye finansal kuruluşu tarafından tüketiciye ulaştırılan iki milyara yakın Visa markalı kartın karşılıklı işlerliğini sağlamak üzere teknoloji geliştiren ve altyapı hizmeti veren, yeni ödeme ürünleri geliştiren bir kuruluştur. Bir üye kuruluşu olan Visa; özel sektörün rekabet gücü ve yenilikleri ile ölçek ekonomisini birleştirmekte, paylaşılan teknoloji ve altyapı ile sağlanan uygulama işlerliğini sağlamakta, sistem açısından denetleme görevini üstlenmekte ve verimli ağ yapısı ile yurtiçi ve yurtdışı ticarete imkan tanımaktadır. Türkiye pazarındaki kart sayısı Visa Europe Ltd.'deki kartların toplamının %10'u oranındadır. Visa 'nın Türkiye'de gerçekleşen kişisel tüketici harcamalarındaki payı %9,3'tür. Visa vasıtası ile sağlanan yıllık işlem hacmi 32 milyar Euro'nun üzerindedir. Visa, Türkiye'deki ödeme sistemleri sektörünün gelişmesinde ve desteklenmesinde önemli yere sahiptir. Visanın üyesi olan bankalar EMV uyumlu chip kartlara geçiş sağlamak için azami destek sağlamaktadır. Türkiye'de internet aracılığı ile ödeme işlemlerinin güvenli bir şekilde yapılabilmesi amacıyla ortak bir platform kurulabilmesi için önderlik etmektedir (Kaya, 2009: 54-55).

2.4.1.2. Master Kart

MasterCard kredi kartı sistemlerinin organize edilmesi işlevini yerine getiren dünyanın büyük kart şirketlerinden biridir. Bu şirketin de merkezi Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunmaktadır. Bu şirketin de Avrupa ülkelerindeki organizasyonunu Eurocard ve Eurocheque sistemlerini yöneten Eurapay International S.A. isimli kuruluş yönetmektedir. MasterCard'ın ortağı olan bu şirketin de merkezi Belçika'dadır. Önceleri Eurocard ve MasterCard isimleri ile tek tek çıkarılan kredi kartları, her iki şirketin fiilen ortaklık kurması ile tek karta dönüştürülmüştür. Günümüzde MasterCard adıyla bilinen bu kuruluşun Avrupa ülkelerinde 170 milyonun üzerinde, dünya genelince ise 560

milyonun üzerinde kartı bulunmaktadır. Eurapay, %60 Pazar payı ile Avrupa genelindeki büyük ödeme sistemleri kuruluşlarındandır. Bu kartlar ile ortalama olarak 15 milyonun üzerinde işyeri ve 370 binin üzerinde ATM'de işlem yapılabilmektedir (Yücebalkan vd., 2010: 3).

MasterCard'ın ödeme sistemlerindeki fonksiyonu, ödeme kartı sistemlerini kullanan ve bu sistemi kabul eden üye işyerleri arasındaki bağlantı durumunda bulunan üye finansal kuruluşlar arasında gerçekleşen işlemlerin kolaylaştırılması ve işlemleri kesintisiz olarak yapabilmek için gereken altyapıyı sağlamaktır. MasterCard, bu fonksiyonu yerine getirmek için küresel çapta bazı standartlar getirmekte ve üyeler ve finans kuruluşları arasında gerçekleşen elektronik bilgilerin transferine ve fonların aktarılmasına yardım edecek olan global bir iletişim ağı sunmaktadır. Yenilik ve kaliteye oldukça önem vermeye çaba gösteren şirket tüketiciler için hem sanal hem de fiziki alışverişlerde daha tutarlı ve basit ödeme yöntemleri sunmaktadır. Son teknoloji ve tüketici gereksinimlerini devamlı şekilde takip eden şirket, kartlı ödeme sistemlerinde güvenlik konusunu birinci önceliği haline getirmiş ve pek çok yeniliğe de imza atmıştır (Kaya, 2009: 54).

2.4.1.3. Mağaza Kartları

Mağaza kartları; üzerinde herhangi bir bankanın adının bulunmadığı, ait olduğu işletmenin adının, logosunun, son kullanma tarihinin ve kart numarasının bulunduğu, müşteri bağlılığı amacına yönelik olarak sunulan kartlardır. Bu kartlar işletmelerin sadakat programlarının önemli bir ögesi durumundadır. Bu kartlar ile müşteriler her alışveriş yaptıklarında kart işletmeye ait olan bir okuyucudan geçirilir. Bu şekilde müşterinin gerçekleştirdiği tüm alışverişler ve bu alışverişlere ait detay bilgiler şirketin bilgi işlem merkezine aktarılır. Günümüzde ağırlıklı olarak zincir mağaza olarak bilinen şirketlerde ve perakende satışlar yapan kuruluşlarda bu uygulama yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Hatta bazı yerel zincirlerle büyük çaplı bağımsız şirketlerin bile bu uygulamayı kullandıkları görülmektedir (Kaya, 2009: 56).

Mağaza kartı ile şirketler müşterilerinin hangi şubeden alışveriş yaptıklarını, neleri satın aldıklarını, ne zaman satın aldıklarını ve müşteriye ilişkin pek çok kişisel veriyi elde etmektedirler. Diğer bir ifadeyle bu tür kart uygulamaları satışları ve müşterileri eş zamanlı olarak analiz eder ve ileriki dönem pazarlama stratejilerinin belirlenmesinde şirketlere veri sağlar. Bu verilerle işletmeler müşterilerini daha yakından tanıyabilmekte ve müşteriye özel ürün ve kampanyalar düzenleyebilmektedir. Elbette kişiye özel kampanya ve çözümler kişilerde markaya karşı bir memnuniyet ve sadakat duygusu oluşturmaktadır (Yavuz, 2011: 11).

2.4.1.4. Affinity Kart

Affinity kartlar; dernekler, vakıflar, spor kulüpleri ya da hayır kurumları gibi belirli bir grup veya organizasyon için ortaya çıkarılmış, ortak özellikleri, zevkleri ve sosyal statüleri bulunan

bireylerin kullanımına sunulmuş kartlardır. Bu kartlara emsal Axxess Galatasaray Lisesi Vakfı affinity kartı gösterilebilir (Yücebalkan vd., 2010: 3).

2.4.1.5. American Express

American Express kart, American Express isimli bir kuruluş tarafından 1958 senesinde Amerika Birleşik Devletleri'nde piyasaya sunulmuştur. Merkezi Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan American Express 1998 senesi itibariyle 200'den fazla ülkede 4,5 milyonun üzerinde işyerinde kabul edilen bir karttır. Bu kartı kullanan kişi sayısı ise yaklaşık olarak 42,7 milyondur (Güvenç, 2008: 3).

2.4.1.6. ATM Kartı

Debit kart adıyla da bilinen ATM kartları, kart sahibinin kendi hesabından bankanın belirlediği günlük limit dahilinde işlemler yapabilmeyi ya da kendine ait nakiti olmasa bile banka tarafından belirlenen kredi limiti dahilinde günlük olarak belirli miktarlarda parayı alabilmesini sağlayan kartlardır. Bu kartın en önemli özelliği kart sahibine hesabına ulaşarak hesap bakiyesindeki tutar kadar (günlük para çekme limitleri dahilinde) nakit çekilmesine olanak tanımak iken günümüzde kredi kullanımında önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Yavuz, 2011: 12).

Günümüzde bu kartlar aracılığı ile çok sayıda bankacılık işlemi yapılabilmektedir. Bu hizmetler arasında havale, virman, ödemeler, para çekme ve yatırma, kurumsal ödemeler, bağışlar gibi işlemler bulunmaktadır. Türkiye'de ATM'leri ilk kullanan banka Türkiye İş Bankası olmuştur. O dönem bankanın bu kart verdiği özel isim olan bankamatik ismi şu an tüm banka kartları için kullanılır olmuştur. Bu tür plastik kartların çoğu ATM'lerden para çekmek amacıyla kullanılmaktadır. Bununla birlikte ATM işlemleri arasında banka kartlarının ve kredi kartlarının şifre değişiklik işlemleri, virman, havale işlemleri, ekstre bilgisi almak, bakiye bilgisi, para yatırma, fon, hisse senedi ya da döviz işlemi gibi yatırım işlemleri gibi çok sayıda gerçekleştirilmesi olağandır (Korkmaz ve Gövdeli, 2005: 4).

2.4.1.7. Sanal Kredi Kartı

Sanal kartlar kullanıcılarına sanal ortamlarda alışveriş yapma imkanı tanıyan, üzerinde kartın sahibi olan bankanın ve sistem sağlayıcısı olan kuruluşun amblemi olan bir tür kredi kartıdır. Bu kartlar, kullanıcılarına internet üstünden sorunsuz şekilde alışveriş yapılabilmesi için çıkarılmıştır. Bankaların oluşturdukları sanal kartlar iki şekilde üretilmektedir. Bu kartlardan sanal banka kartı aynı ATM'lerde işlem yapabilmek için kullanılan kartlar gibidir. Bu kartların kredi kartı özellikleri bulunmamaktadır. Diğer de bir kredi kartının tüm işlevlerine sahip olan sanal kredi kartıdır. Sanal

banka kartı ve sanal kredi kartı arasında bulunan önemli farklar şöyle özetlenebilir (Tunahan, 2005: 4):

- Sanal kredi kartına ait olan limit asıl kredi kartı üzerinden belirlenmekte ve azaltılıp arttırılabilmektedir. Sanal banka kartının limiti ise vadesiz hesap limiti ile belirlenmektedir. Diğer bir ifadeyle sanal banka kartının kullanılması yalnızca vadesiz hesapta nakit para var ise mümkündür.
- Sanal banka kartını kullanarak gerçekleştirilen alışverişlerde ödenen rakam vadesiz hesaptaki paradan anlık olarak çekilir ve düşülür. Sanal kredi kartını kullanarak gerçekleştirilen harcamalar ise kişiye ait kredi kartının hesap kesim tarihine göre belirlenir.
- Sanal kartlarla ilgili özellikler ise şöyle sıralanabilir (Tunahan, 2005: 4):
- Fiziki kredi kartlarına oranla daha güvenli olmalarına bağlı olarak yetkisi bulunmayan kişilerin kullanımlarından ortaya çıkabilecek riskler en düşük seviyededir.
- Sanal kartların en belirgin özelliklerinden biri karta ait limitin başlangıçta "0" (sıfır lira) olmasıdır. Tüketiciler, internet üzerinden alışveriş yapmak istediklerinde belirledikleri bu sanal karta hesabındaki paradan veya kullandığı fiziki kredi kartından belirli bir miktar nakit para transferi yapar ve bu limit dahilinde kartını kullanarak alışverişini tamamlar. Diğer bir deyişler sanal kartlar hesaptan veya kredi kartlarından para aktarımı yapılmadığın işlevsiz hale gelirler.
- Sanal kartı kullanarak yapılan alışverişin ardından eğer kartta limit kalmış ise bu rakam hesaba veya fiziki kredi kartı limitine aktarılabilir. Böylelikle sanal kart limiti sıfırlanacağı için kart işlevsiz hale gelecek ve yetkisiz kişiler tarafından kullanımı engellenecektir.

2.4.1.8. Akıllı Kartlar

Akıllı kartlar; tek bir kart üzerinden birden çok fonksiyonu yürütebilen, kredi kartı ile aynı fiziki özelliklere sahip, temassız özelliği bulunan ve bu özelliği için radyo frekanslarını kullanan, içerisinde silikon mikroçipler ve bir mikro anten barındıran plastik bir karttır. Yüksek kapasitede veri taşıyabilme, işlemler yapabilme, kart içerisindeki verileri kullanabilme, silebilme veya ekleme yapabilme gibi farkları sayesinde bu kartlar akıllı kart adını almıştır. Bu kartlarla çok sayıda bankacılık işleminin yanı sıra kimlik işlemleri, mobil operatör işlemleri ve otoyol geçiş işlemleri yapılabilmektedir (Yücebalkan vd., 2010: 4).

Akıllı kart, özel mikro çipi bulunan plastik bir karttır. kredi kartlarındaki gibi magnetik şeritler yoktur. Bu sayede akıllı kartlara, elektronik parada dahil her türlü bilgi yüklenebilmektedir. Mal ve hizmet satın alınımında kullanılan bu kartlar kullanıldığı miktar nispette limiti azalmaktadır. Limit sıfırlandığında kart yeniden doldurulabilmektedir. Düşük miktarda harcamalara olanak

sağlaması bu kartların önemini artırmaktadır. Akıllı kart kullanıcıları kartı kullanmadan önce karta para aktarmak durumundadır. Bu durum bankayı riskten kurtarmaktadır. Bu sebeple akıllı kart talep eden herkes bu kartları bankalardan alabilmektedir. Elektronik sahtekarlık ve dolandırıcılık olayları ciddi risk oluşturmakla birlikte bu kartlarda yer alan mikro işlemciler sayesinde bu risk önemli ölçüde azaltılmaktadır. Nakit kullanımını önemli ölçüde azaltan bu kartlar yakın gelecekte nakit paranın yerini alabilecektir (Yavuz, 2011: 14-15).

2.4.2. Mevduat

Bireysel bankacılık konusunun en önemle üzerinde durulan ve bankacılığın fon havuzunu oluşturan mevduat kavramı bankaların vatandaşlardan faiz karşılığında veya kur farkı karşılığında topladıkları nakit kaynaklardır. Bankalar bünyelerine dahil ettikleri bu kaynakları kullanarak belirli bir fon fazlası oluşturur ve bu fonları gerekli yerlere kredi kullanımı yoluyla dağıtır. Katılım bankalarının çalışma mantığında ise faiz bulunmamaktadır. Bu tür bankalar faiz yerine hesaplarda bulunan paranın ticari yöntemlerle işletilmesi ve ortaya çıkan kar veya zararın müşteri ile paylaşılması esasına dayanırlar. Mevduat; tasarruf mevduatı, ticari mevduat, bankalar mevduatı, resmi mevduat ve diğer mevduat olmak üzere beş tür olarak incelenebilir. Buna ek olarak her mevduat türü kendi içerisinde vadeli, ihbarlı ve vadesiz olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Koç, 2010: 20-21).

2.4.3. Bireysel Krediler

Tüketici kredisi, gerçek kişilerin ticari amaçlar haricinde ürün ya da hizmetleri satın almak için gerek duydukları finans kaynağının sağlanması için genellikle tek seferde kullanılan ve anlaşma aşamasında ortaya konulan faiz oranlarına göre ödeme planları oluşturulan bir kredi türüdür. Genellikle tüketimin daha kolay hale getirilmesi için kullanılır (Duranlar, 2005: 25).

Türkiye’de özellikle 2000 senesi başlarında hükümet yetkili organları tarafından ortaya konulan mali istikrar önlemlerini ardından kredilerde ortaya çıkan artış, vadelerin daha uzun döneme yayılmasına yönelik olarak başlatılan uygulamalar ve bazı operasyonel masrafların kontrol altına alınması gibi tedbirler, bankacılık sektörünü geliştiren ve sağlamlaştıran tedbirler olmuştur. Bu dönem içerisinde görülen enflasyonda yavaşlama ve bankalar tarafından uygulanan faiz oranlarının düşüş göstermesiyle birlikte tüketici kredilerinde ciddi bir büyüme ortaya çıkmıştır. Bu şekilde, hem tüketici kredilerindeki faiz oranının düşmesi sonucu doğmuş hem de kredi vadelerinde çok uzun vadeler söz konusu olmuştur. Kimi bankalar konut kredisi ürünlerinde 30 yıla kadar uzayan vadelerle kredi kullanılabilmektedir. Bu durum tüketici kredilerinin kullanılmasında artışlara neden olmuştur (Acar, 2006: 13-14). Tüketici kredileri üç başlık altında ele alınabilir. Bunlar taşıt kredisi, konut kredisi ve ihtiyaç kredisidir.

2.4.3.1. İhtiyaç Kredisi

Gerçek kişilerin ticari amaçlar haricinde ürün ve hizmet satın almalarının finanse edilmesi amacıyla, genelde bir kerede kullanılan ve sözleşme aşamasında taraflar arasında belirlenen faiz oranları kapsamında geri ödemesi yapılan kredi türüdür. Müşteriler kendilerine verilen kredi limitine bağlı olarak dilediği ürün ve hizmet alımlarını yapar ve bu krediyi istediği gibi kullanır. Tatil kredileri, evlilik kredileri, beyaz eşya kredileri, askerlik kredileri gibi isimlerle tüketiciye sunulan ihtiyaç kredisi ürününde asıl olan; krediyi talep eden kişiye ait harcama belgesi şartının olmamasıdır. Kullanılacak olan kredi tutarı da krediyi kullanmak isteyen kişinin gelirinin belirli bir katını aşmayacak biçimde düzenlenir (Öztürk, 2006: 61).

2.4.3.2. Taşıt Kredisi

Taşıt kredileri bankalar açısından daha az riskli durumda olan bir kredi türüdür. Kredinin geri ödemesi konusunda sorun yaşandığı takdirde üzerine sözleşme sırasında rehin konulmuş olan krediye konu taşıtın satılması ve nakite çevrilmesi ile kredi kapatılabilir (Uluer, 2004: 20).

Taşıt kredileri, bireylerin taşıt satın almak istemeleri durumunda kullanmaları için hazırlanmış bir kredi ürünüdür. Bu kredi ürününde banka krediye teminat olarak taşıt üzerine rehin şerhi koyar ve duruma göre kefil talep eder. Taşıtın rehin edilmesinden önce taşıt rehin sözleşmesi hazırlanır (Yavuz, 2011: 15).

2.4.3.3. Konut Kredisi

Konut kredisi, özel kanunlar ile belirlenen kural ve koşullara bağlı olarak sosyal konut satın alınması ya da bu konutların inşasının yapılması veya yaptırılması üzere kullanılan kredi ürünüdür (Özkan, 2010: 11).

Bireylerin konut alımlarının finansmanında kullanılmak üzere tahsis edilmiş kredilerdir. Konut kredilerinde başvuru esnasında konutun tapusunun krediyi talep eden kişi tarafından üzerine alınmamış olması, alınmış ise üzerinden 1 ay geçmemiş olması zorunluluğu vardır. Konut kredisinin verilmesinde bir problem olmayan tüketici için ikinci önemli süreç konutun değer tespitinin yapıldığı ekspertiz sürecidir. Bankalar konut ekspertizlerini buldukları bölgede anlaşmalı oldukları ekspertiz firmalarına hazırlatmaktadır. Ekspertiz raporları taşınmazın tapu kayıt bilgilerini, taşınmazın değerini, olumlu ve olumsuz yönlerinin ve resimlerinin yer aldığı bilgileri göstermelidir. Ekspertizin tapuda yaptığı araştırma sonuçlarının kesinlikle ekspertiz raporunda yer alması ve gayrimenkulün güncel satılabilir değerinin belirtilmesi gerekmektedir. Bundan sonraki süreç tapu satış süreci olup bu süreçte ödemenin bloke çek ile satıcıya yapılması gereklidir. Tüm bu

süreçlerin işletilmesi bankaların ileride karşılaşılabilecekleri sorunları engelleyecektir (Uluer, 2004: 22).

2.4.4. Ödeme Sistemleri

Ödeme sistemi, ekonomik sistem içindeki bir kişi ya da kurumdan diğer kişi veya kuruma paranın transfer edilmesini mümkün kılan altyapıların oluşturularak, transferin gerçekleşmesini bazı kurallara bağlı kılan bir tür mekanizmadır. Bu mekanizma, birden çok banka ve finans kuruluşunun içinde bulunduğu, kağıt ile yapılan veya elektronik ödeme emri ya da borç senedi; özel takas odası; taşıma ve veri iletişim hattı; banka kayıtlarının muhasebeleştirilmesi ve güncellenmesi aşamalarında kullanılan bilgisayarlı duruma getirilmiş muhasebe sistemleri gibi farklı öğelerin bir araya gelmesi ile oluşmuştur. Mevduatın transfer edilmesinde kullanılan kağıt temelli ödeme sistemi ve elektronik ödeme sistemi aralarındaki teknik fark olmasına rağmen amaç aynıdır. Bir kişi veya kurumdan diğer kişi veya kuruma varlığın transfer edilmesine bağlı olarak ödeme işleminin tamamlanmasıdır (Kuzu, 2003: 14).

Ödeme sistemi bazı temel öğelerden meydana gelmektedir. Bunların başında, para ya da para otoriteleri veya finans kuruluşları tarafından arz edilen parasal yükümlülüklerle bu yükümlülüklerin kullanıcılar arasında transfer edilmesine, kayıt altına alınmasına ve bu konular ile ilgili iletişim süreçlerinin tesis edilmesine aracılık eden araç, sistem ve prosedürler gelir. Özellikle, gelişmiş sanayileri bulunan ülkelerde, büyük ölçekli bankalar arası fon transferi sistemleri ve giderek artan bir biçimde, perakende ödeme sistemleri, asıl olarak elektronik teknolojileri kullanmaktadırlar (Çağlar, 2007: 181).

Otomatik Vezne Makineleri (ATM) ve Para Vericiler (CD); Otomatik Vezne Makineleri (ATM), kişilere 7 gün 24 saat esasıyla hizmet sunumu yapan elektronik gereçlerdir. Bu cihazlar; üzerinde bulunan elektronik donanımlar aracılığı ile kişilere kendi hesaplarına erişmeleri imkanını sunar ve bu hesaplar üzerinde pek çok bankacılık işlemini yapmalarını da olanaklı kılar. Otomatik vezne makineleri(ATM), ilk hizmete girdiği dönemlerde kullanıcılar için sadece para çekme işlemi yaptırabiliyorken günümüzde para transferlerinden, yatırım işlemlerine kadar pek çok hizmeti sunmaya başlamıştır (Yavuz, 2011: 17).

POS (Satış Noktası Terminali) ve Imprinter Makineleri; Satış noktası terminali; müşterinin banka veya kredi kartı sistemleri ile gerçekleştirdiği alışverişlerde bireysel hesabından ürün veya hizmeti satın aldığı kişi veya kurumun hesabına para transferini mümkün kılan bir sistemdir. Bu sistemin bazı avantajları bulunmaktadır. Satıcılar açısından bu sistemin en önemli avantajı tahsilat sürecinin anlık olarak bitirilmesi ve ödemenin garanti altına alınmasıdır. Alıcılar açısından ise nakit taşıma risklerinden kurtulmasıdır. Mekanik baskı makineleri olarak kullanılan cihazlarda çok sayıda işlemin elle yapılması gerekmektedir. Kredi kartı ile ödeme işlemlerinin gittikçe

yaygınlaşmasına bağlı olarak işlemlerin daha hızlıca yapılabildiği cihazlara ihtiyaç ortaya çıkmıştır. Önceleri manuel olarak gerçekleştirilen işlemleri elektronik olarak gerçekleştiren satış noktası terminalleri onay işlemlerini, kayıp ya da çalıntı kontrollerini anlık olarak yapabilmekte ve buna bağlı olarak kullanımları çok yaygın hale gelmektedir. Alışveriş yapmak isteyen kişiye ait kredi kartı bu cihazdan geçirildikten sonra işlem tutarı girilerek ödeme alınır (Yavuz, 2011: 17).

POS cihazı ile gerçekleştirilen işlemlerde kartın limiti ve geçerliliği otomatik olarak kontrol edilir ve onay alınarak işlem bitirilir. POS cihazı işlemi gerçekleştirdikten sonra bir tanesi üye işyerine ait olan diğeri işe alışverişi yapan müşteriye ait olan iki nüsha çıkarır. Üye işyeri ilk nüshayı kendisi için saklarken, ikinci nüshayı ise kart sahibine vermesi gerekir. Üye işyerleri bu satış belgesini saklamak zorundadır. Bu sistem satış noktalarında yapılan ödemelerde, bir kart aracılığı ile çalışan terminallerin kullanımı yoluyla kullanıcıların kendi banka hesaplarından satıcıya banka hesaplarına para aktarılması fikrini esas almaktadır. Kredi kartları, ATM veya hesaba erişim kartlarının da özünü oluşturmada benzer teknoloji yola önderliğinde satış noktasından fon transferi sistemi oluşturulmuştur. Kısaca bu sistem, kart kullanımı ya da elektromanyetik bir makine yoluyla alıcı ve satıcının arasında fon transferinin gerçekleştirilmesi ile işlemektedir (Elibol ve Kesici, 2004: 320- 321).

Imprinter cihazlarında kredi kartı cihazda bulunan bölüme takılır ve kartın üzerindeki kabartma yazılar kağıt üzerine aktarılır. Bu işlemin ardından alışverişe konu olan rakam kağıt üzerine manuel olarak yazılır ve müşterilerden kağıt üzerine imza atması istenir. İmprinter makinesi günümüzde kullanımdan kalkmış bir cihazdır. Elektronik pos cihazlarının yaygınlaşmasından önce kullanılmıştır fakat bu kullanım uzun onay süreçleri nedeniyle kullanım dışı kalmıştır. Her bir müşteri ve işlem için her defasında bankanın aranması ve limit ile ilgili onay alınması işlem süresini çok uzatmakta idi. Günümüzde tüm dünya üzerinde ortak şekilde kullanım imkanı sunan elektronik pos cihazları ve buna uygun olan kredi kartları kişilerin hem kendi ülkelerinde hem de yurtdışına çıktıkları durumlarda kullanım imkanı sunmaktadır. Bunun yapılabilmesi için ilgili POS cihazını işyerinin kullanımına sunan banka veya finans kuruluşunun kullanım için uluslararası kart kuruluşlarından (Visa - MasterCard gibi) yetkisinin bulunması gereklidir. Türkiye’de 1987 senesinde uygulanmaya başlayan pos ile ödeme yöntemi, genellikle kredi kartı ile işlem yapılmasından dolayı cihazların kullanımındaki artık kredi kartları kullanımındaki artışla paralel bir ivme kazanmıştır (Yücebalkan vd., 2010: 6).

2.4.5. Diğer Ürün ve Hizmetler

Bankalar tarafından sunulan diğer bireysel bankacılık ürünleri ve hizmetleri ile ilgili şu şekilde bir sıralama yapılabilir (Yavuz, 2011: 22-28; Senseven, 2010: 76-78; Koç, 2010: 21-29):

- Havale: Bir tür nakletme hizmeti olan havalede, havaleyi göndermek isteyen kişi, aynı bankaya ait farklı bir şehirde ya da aynı şehirdeki farklı bir şubede bulunan bir hesaba ödeme gönderebilir.
- EFT: Elektronik fon transferi, farklı bankalar arası (bir bankadan diğerine) şekilde gerçekleştirilen para transferine denilir. Bu sistem genellikle şube sayısı nispeten az durumda olan bankalar için büyük bir avantaj sunmaktadır.
- SWIFT: SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) Uluslararası düzeyde bankaların aralarında fon transferine imkan sağlayan transfer sistemidir.
- Çek Karnesi: Çek, müşterilerin ticari ya da özel işlerini gerçekleştirmek için kullandıkları bir tür ödeme gerecidir. Bankalar tarafından müşterilere sunulan çek karneleri bir ödeme aracıdır ancak para yerine geçmez.
- Seyahat Çeki: Belirli bir miktarda para taşınması gereken iş insanları ya da seyahat etmek isteyen turistler için, uluslararası itibarı olan bankalar veya finans kuruluşları tarafından, nakit para karşılığında, muhtelif kúpürler halinde düzenlenen kıymetli evraklardır.
- Kiralık Kasalar: Bankaların, bünyesinde bulunan farklı boylardaki fiziki kasaları önceden belirlenmiş ücretler karşılığında müşterilerinin kullanımına sunmasıdır. Kiralık kasa hizmetinde bu kasaları kullanan kişilere varlıklarının banka güvenliği tarafından korunması garantisi sunulmaktadır
- Sigorta Ürünleri: Bankalar kendi içlerinde sigorta bölümleri oluşturarak çok sayıda sigorta ürünü satabilmektedir. Dünya üzerinde çok yaygın olan banka sigortacılığı sigorta acentelerine ait olan çok sayıda yetkiyi banka şubelerine de vermektedir. Bu kapsamda ortaya çıkarılan sistemler aracılığı ile bankalar poliçelerin tanzim edilmesi, iptal edilmesi, süresinin uzatılması (yenileme) sigorta işlemlerini yapabilmektedirler. Öncelikle bireysel emeklilik ve hayat sigortaları olmak üzere trafik sigortaları, yangın sigortaları, kaza, kasko, konut sigortaları, deprem sigortaları, işyeri sigortaları, kredi sigortaları, nakliyat sigortaları gibi sigortacılık işlemleri banka şubelerince yapılabilmektedir.

2.5. Bankacılık Çeşitleri

Bireysel bankacılık hizmetlerinin sunulması ile ilgili hizmet kanalları, şube bankacılığı, telefon bankacılığı, internet bankacılığı, mobil bankacılık ve ATM bankacılığı olarak sınıflandırılabilir. Adı geçen bu hizmet kanalları şöyle açıklanabilir.

2.5.1. Şube Bankacılığı

Bankaların müşterilerine ulaşmada kullandıkları en eski ve halen de devam eden en alışıldık aracı şube kanalıdır. Müşterilerle yüz yüze iletişime geçilebilen tek hizmet kanalı şube bankacılığı

olduğundan, teknolojik gelişmelere rağmen, müşteriler için şube bankacılığı vazgeçilmez bir hizmet kanalıdır. Bankacılık sektöründe şubelerin varlığı tartışılmaz ancak buna rağmen, farklı şubelerin açılışı, bu şubelerde yapılacak olan faaliyetlerin masrafları, personel istihdamı, teknolojik alt yapının temini ve kurulması büyük külfetler çıkarmaktadır (Çınar, 1993: 22). Bu ve bunun gibi maliyetlerin varlığı sebebiyle, şube bankacılığı, bankacılık dağıtım türleri arasında en maliyetlisidir. Ancak, müşteri ile doğrudan ve birebir iletişim kurulması sebebiyle de en etkili bankacılık yöntemidir.

2.5.2. Telefon Bankacılığı

Kaynaklarda telefon bankacılığı ve çağrı merkezi konusu farklı konular olarak ele alınmış olsa bile yapısal olarak çağrı merkezleri bankalarda telefon bankacılığı hizmeti verdiği için bu çalışmada telefon bankacılığı kapsamında değerlendirilmiştir. Çağrı merkezleri, bankaların müşterilerine 7 gün 24 saat felsefiyle kesintisiz bankacılık hizmeti sunması amacıyla oluşturulan, müşterilerin çok sayıda bankacılık işlemini kolayca yapmalarına imkan tanıyan çözüm merkezleridir. Türkiye’de bireysel bankacılıkla beraber gündeme gelen çağrı merkezi uygulamasının, ilk olarak 1996 senesinde Citibank tarafından kurulduğu söylenebilir (Sarıyer, 2007: 150).

Bankaların düşük maliyetlerle, ulaşılabilirlik oranı yüksek ve hızlı hizmet olanağı sağlayan, teknoloji altyapısına dayanan bir hizmet şeklidir. Bilgi ve iletişim teknolojisi alanlarında ortaya çıkan gelişmeler ve bilgisayarlarla ilgili teknolojilerin bankacılık sistemlerinde yaygın şekilde kullanılmasına bağlı olarak telefon bankacılığı yaygın hale gelmiştir. Bu sistem kapsamında banka müşterisi her tür telefon yardımı ile bankasıyla görüşebilmekte ve işlemlerini yapabilmektedir. İlk dönemce yalnızca sayısal telefon santrali ve telefon tuşlarıyla bankaya ait olan sisteme komut verilerek gerçekleştirilen bu işlemler, günümüzün değişen müşteri ilişkileri yönetimi ilkeleri ile orantılı şekilde ortaya çıkan kişiye özel bankacılık planları sınıırı içerisinde çağrı merkezli bankacılığa doğru çevrilmiştir. Bununla birlikte Türkiye’de telekomünikasyon altyapısının gelişmesine paralel olarak hizmete dahil edilen ve 444 ile başlayan numaralı telefon numaraları, bu tür şubesiz bankacılık uygulamalarında yaygın şekilde kullanılmaktadır (Kansu, 2000: 36).

Bankacılık işlemlerinin daha hızlı gerçekleştirilebilmesi ve işlem maliyetlerinin en aza indirilmesi amacıyla oluşturulan telefon bankacılığının kullanımı oldukça yaygındır. Telefon bankacılığı hizmetleri, müşterileri bu hizmete yönelmek için tamamen ücretsiz olarak hizmete başlamış olup, telefon bankacılığında kullanım oranlarının artması neticesinde ise ücretli olarak uygulanmaya başlanmıştır. Günümüz teknolojisinde telefon bankacılığında, müşteri temsilcisine bağlanmadan sesli yanıt sistemini kullanarak, sadece telefonun tuşları kullanılarak da hizmet alınabilmektedir (Başaran, 2015: 32).

2.5.3. İnternet Bankacılığı

Bankacılık işlemlerinde sunulan hizmet kalitesinin en üst düzeyde gerçekleştirilebilmesi için sürekli değişen müşteri taleplerine göre işlemlerin daha hızlı yapılması gereği ortaya çıkmıştır. Bu hızın sağlanabilmesi için internet bankacılığı hizmetler sunulmaya başlanmıştır. Bu sistemler aracılığı ile müşteri, interneti kullanarak neredeyse bütün bankacılık hizmetlerini alabilmektedir. Türkiye’de internet hizmetleri ve internete bağlı şekilde gerçekleştirilen ticaret faaliyetlerinin artmasına bağlı olarak internet bankacılığı uygulamaları da hızla artmıştır. İnternet bankacılığı hizmetlerinin müşteriler için sağladığı bazı yararlar bulunmaktadır (Başaran, 2015: 31).

İnternet bankacılığı hesabı açmak, kullanmak ve kapatmak diğer hizmet kanallarına göre daha pratik olmakla birlikte müşteriler için zamandan tasarruf sağlamaktadır. İnternet bankacılığının teşvik edilmesi amacıyla bazı işlemler masrafsız olmakla birlikte, diğer birçok işlem de düşük masraflı olması internet bankacılığını cazip hale getirmektedir. Bu sayede bankacılık işlemleri daha kolay bir şekilde yapılabilmekte ve portföy takibi kolaylaşmaktadır. İnternet bankacılığı, çalışma saatlerine bağlı olmadığından kişisel özgürlük sağlamak ve geleneksel şube bankacılığı hizmetlerinden daha cazip fırsatlar sunmaktadır. Bu hizmet vasıtasıyla müşterilere ilişkin gerekli veri tabanları oluşturulabildiğinden, hizmetlerin müşterilerin gereksinimlerine daha uygun tasarlanabilmesi sağlanabilmektedir. Başarılı bir internet bankacılığı prosesi, diğer bankalarla mukayese açısından rekabet üstünlüğü sağlamaktadır (Yavuz, 2011: 23-24).

2.5.4. Mobil Bankacılık

İngilizce tam karşılığı “Wireless Application Protocol” olan kablosuz uygulama protokolünün İngilizce kısaltması olan “WAP” günümüz mobil iletişim teknolojilerinin en önemli yenilikleri arasında yer almaktadır. Bu kavram özetle internetin mobil telefon dünyasına giriş şekli olarak tanımlanabilir. WAP internet üzerinde bulunan içerik ve uygulamalara mobil telefon üzerinden kablosuz şekilde erişme olanağı sunmaktadır (Gülmez, 1998: 36).

İnternet ve telekomünikasyon sektörünün en önemli gelişmelerinden biri olarak görülen mobil bankacılık işlemleri de WAP uyumlu mobil telefonlar ile yapılmaktadır. Bankalar, bu uygulamaları hizmete sokmalarının ilk dönemlerinde günlük döviz kuru, altın fiyatı, fon fiyatları, hesap bakiyelerinin görüntülenmesi gibi basit işlemleri yapmaktaydı. Fakat teknolojik imkanların ilerlemesi ve güvenlik önlemlerinin de artması ile para transferleri ve farklı ödeme işlemlerinin de yapılması olanaklı duruma gelmiştir. Mobil operatör abonelerinin telefonlarındaki data fonksiyonunu operatöre açtırdıktan sonra yararlandıkları bu hizmet, çağdaş bankacılık uygulamalarında geline en son teknoloji noktasıdır (Başaran, 2015: 33). Günümüzde artık herkesin kullandığı akıllı telefonlar ve 4.5G internet hızı sayesinde mobil bankacılık hizmetlerinin çeşidi ve kullanımı hızla artış göstermektedir.

2.5.5. ATM Bankacılığı

Türkiye’de ilk olarak T.C. İş Bankası tarafından 1987 senesinde “Bankamatik” ismiyle hizmete sunulan otomatik vezne makineleri ilerleyen senelerde çok hızlı bir biçimde yayılmıştır. Dünyadaki uygulamalarda ATM ağlarının bankalar tarafından ortak şekilde kullanımları da yaygın bir durum halini almıştır. Bankaların şubelerinden fiziki olarak uzak noktalar bu cihazları konumlandırması bu makinelerin farklı bankalar tarafından ortak şekilde kullanılmasını avantajlı duruma getirmiştir (Aksoy, 1998: 52). Böylece müşteriler kendilerine en uygun yerlerdeki ATM’lerden hesapları hangi bankada olursa olsun para çekme ve diğer bankacılık işlemlerini yapabileme olanağına kavuşmuşlardır.

ATM uygulamaları, mevduatı daha küçük olan mevduat sahiplerinin banka şubeleri olmadan da işlemlerini yapabilmelerine olanak sağlamış ve banka şubelerinin daha büyük çapta işlemler yapan sermaye sahiplerine daha yakından ve kaliteli hizmet sunmalarının yolunu açmıştır. Sıklıkla acil nakit gereksinimlerinde kullanılan bu sistemler orta ölçekli bankalar için de pahalı sistemler olarak gündeme gelmektedir. Bu nedenle bazı orta ve küçük ölçekli bankalar diğer banka atmlerini ortak kullanma konusunda sözleşmeler ve ortaklıklar kurmaktadır (Eyyüp, 2000: 33).

Kredi ve banka kartlarının kullanımında pek çok banka eldeki kaynakların verimli şekilde kullanılmasını sağlamak için ortak ATM kullanımını tercih etmektedirler. Bu şekilde kart sahipleri de ortak atmlerden nakit para çekebilmekte ve birçok bankacılık işlemini yapabilmektedir. Türkiye’de çoğu banka kendi aralarında birebir anlaşmalar yaparak banka ve/veya kredi kartlarını ATM’lerde tek taraflı ya da karşılıklı olarak birbirlerinin kullanımına sunmuşlardır (Ulukuş, 2011: 85).

2.6. Türkiye’de Bireysel Bankacılığın Özellikleri

Türkiye’deki bankacılık uygulamalarında bireysel bankacılık uygulamalarının sahip olduğu ortak özellikler aşağıdaki gibidir (Küçük, 1993: 30-31; Kudat, 2000: 24);

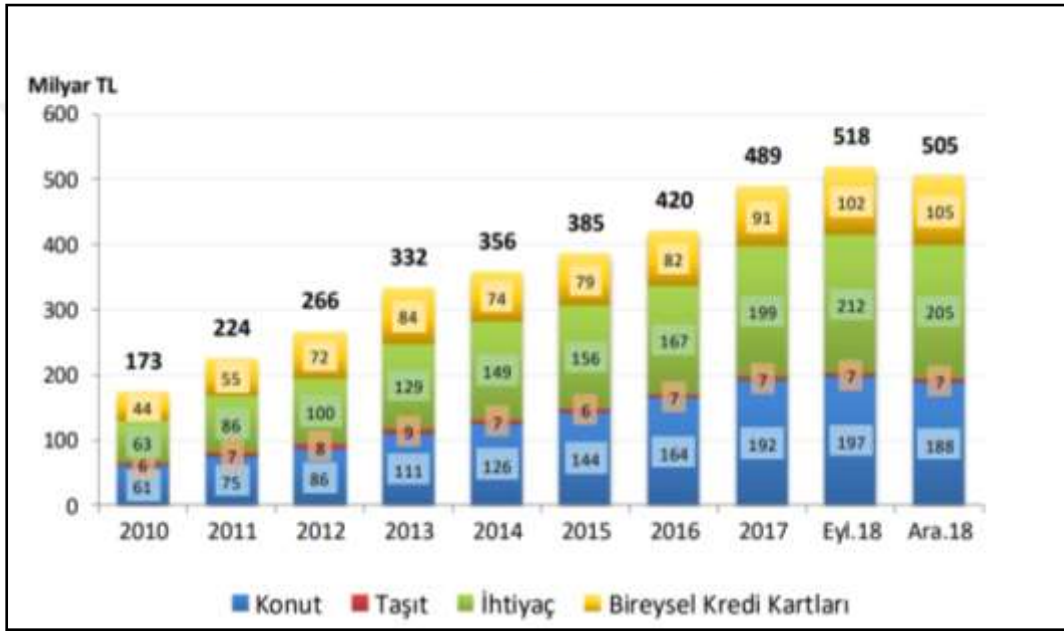
- Müşteri sayısı çok fazladır.
- Müşterilerin hiç birinin mevduatı toplam mevduat üzerinde etki edebilecek düzeyde değildir.
- Mevduat vadesi kişiden kişiye değişmektedir.
- Bankalardan kredi kullanmış olan çok sayıda kişi bulunmaktadır ve bu kişilerin hiç birinin kullandığı kredi toplam kredi hacmine etki edebilecek büyüklükte değildir.
- Sunulan uygulamalarda yeni nesil elektronik uygulamalar büyük yer tutmaktadır.
- Tüketiciler ve tasarruf sahipleri bireysel bankacılık hizmetlerine en büyük talebi göstermektedir.

- Bireysel bankacılık ürünleri ile kazanılan ve ödenen faiz oranları kurumsal bankacılığa kıyasla daha yüksek düzeydedir.

2.7. Türkiye’de Bireysel Bankacılık Göstergeleri

Türkiye’de de dünyadaki örneklerinde görüldüğü gibi bireysel bankacılık hizmetlerinden yararlanma oranları gün geçtikçe artmaktadır. Buna paralel olarak bankaların müşterilerine sunduğu bireysel bankacılık ürün ve hizmetleri de çeşitli hale gelmektedir.

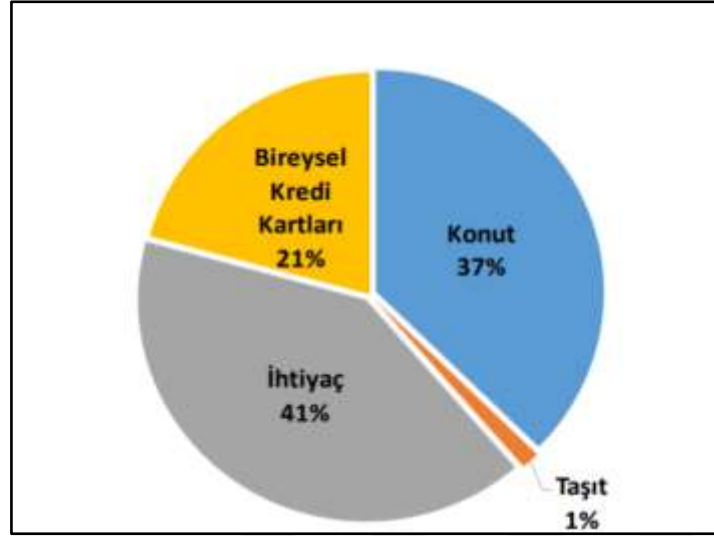
Grafik 2: Yıllara Göre Bireysel Kredilerin Dağılımı



Kaynak: BDDK, 2018

Grafik 2’de bireysel kredilerin, 2010 senesinden 2018 senesine değin devamlı şekilde arttığı görülmektedir. Aralık 2018 döneminde bireysel kredi kartlarının toplamı bir önceki çeyrek rakamına kıyasla artmış ve 105 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Konut kredilerinin toplamı 188 milyar TL, ihtiyaç ve tüketici kredilerinin toplamı 205 milyar TL düzeyindedir.

Grafik 3: Bireysel Kredilerin Dağılımı

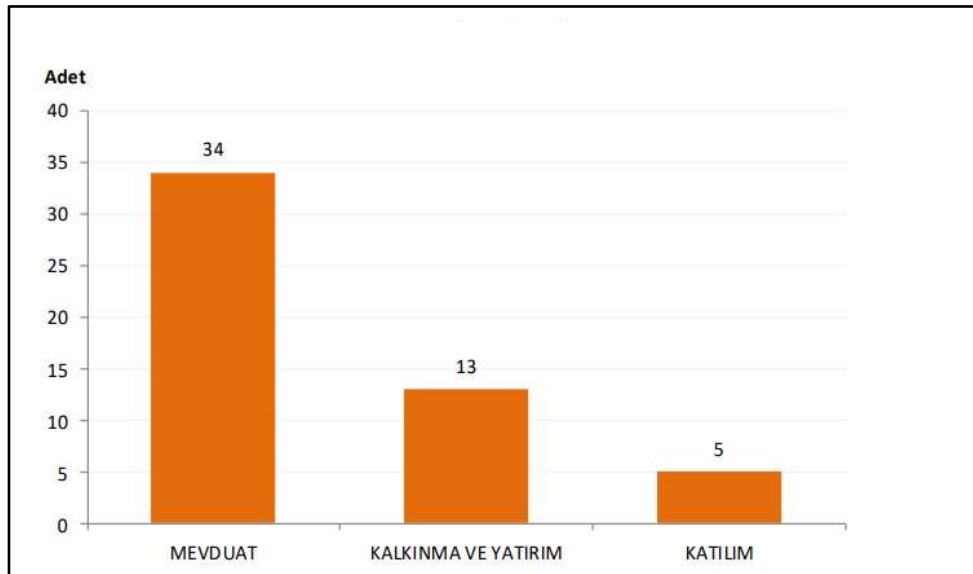


Kaynak: BDDK, 2018

Bireysel krediler kapsamında ihtiyaç ve diğer tüketici kredilerinin oranı yüzde 41, konut kredilerinin oranı yüzde 37 ve kredi kartının oranı da yüzde 21 şeklinde gerçekleşmiştir.

Türkiye'deki Bankacılık Sektöründe Aralık 2018 itibariyle; 34 Mevduat bankası, 13 Kalkınma ve Yatırım bankası, 5 Katılım Bankası olarak toplamda 52 bankanın faaliyetlerini yürüttüğü görülmektedir. Eylül 2018 verileri ile kıyaslandığında ise banka şubelerinde 29 adetlik azalış ve personel sayısında da 913 kişilik azalış söz konusudur. Aralık 2018 dönemi itibariyle şube sayısı 11,565 adet ve personel sayısı da 207,716 kişi olarak gerçekleşmiştir (BDDK, 2018).

Grafik 4: Banka Sayıları, 2018



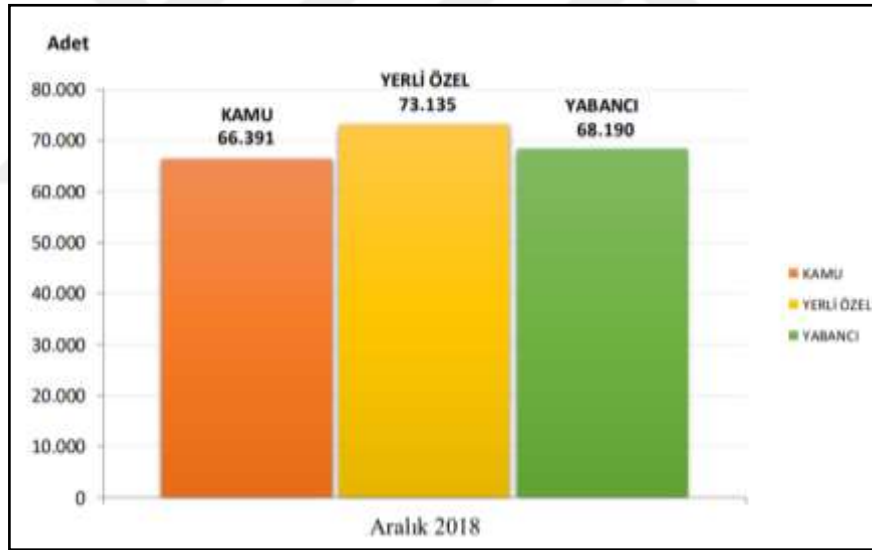
Kaynak: BDDK, 2018

Grafik 5: Banka Şube Sayıları, 2018



Kaynak: BDDK, 2018

Grafik 6: Bankacılık Personel Sayısı, 2018



Kaynak: BDDK, 2018

Ocak-Mart 2018 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 35, 673,000 kişidir. Bu sayının 4,541,000 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 23, 441,000 kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 7,691,000 kişidir. Aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin 25, 174,000 kişisi erkek (%71), 10,499,000 kişisi ise kadın (%29) müşterilerdir. Ocak - Mart 2018 dönemi içerisinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 13, 301,000 kişi ile 36 - 55 yaş grubu almaktadır. Bunu,

11,753,000 kişi ile 26 - 35 yaş grubu, 8,015,000 kişi ile 18 - 25 yaş grubu izlemektedir. 56 - 65 yaş grubundaki aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı ise 1,887,000 kişidir (TBB, 2018: 1).

Mobil bankacılık uygulamaları yürütmek üzere sistemde kayıt oluşturmuş ve en az bir defa sisteme giriş yaparak işlem yapmış olan müşteri sayısı Mart 2018 itibariyle 48,806,000 kişi olmuştur. Bunların 32,047.000 kişisi (%66ı) Ocak - Mart 2018 dönemi içinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır. Son bir yıl içinde en az bir defa giriş işlemi yapmış mobil bankacılık müşteri sayısı ise 39,181,000 kişidir. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 2.5 milyon kişilik bir yükseliş meydana gelmiştir (TBB, 2018: 4).

2.8. Kâr ve Kârlılık Kavramları

Kar kavramı ile ilgili Türk Dil Kurumu alışverişler sonucunda elde edilen maddi kazanç, girişimcilerin imalat yolu ile elde ettikleri paylar, maliyet bedeli ile satış bedeli arasında oluşan fark tanımlarını yapmaktadır (TDK, 2019).

Kar, bir işletme veya örgütün faaliyetlerini devam ettirebilmek için gerekli olan en önemli kaynaktır. Bu yüzden işletmeler maliyetini düşürmek için çabalarken satışlar sonucunda elde edecekleri kazancı da yükseltmeye çalışmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2001: 22).

Kar kavramının bir mutlak büyüklük olmasına karşın, karlılık kavramı oransal bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. En basit tanımı ile karlılık bir kuruluşta belirli bir dönemde ortaya çıkan kar rakamının o kuruluşta bulunan sermaye rakamlarına oranlanmasıdır. Kârlılık, bir kuruluşun faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan sonucun ölçüsüdür. Bununla birlikte işletmelerin koyduğu sermayeye oranla pay sahiplerinin kazanmak istedikleri getiri oranını belirtir. Çağdaş işletmecilik yaklaşımlarında bu getirinin genelde sektör ortalamalarının üstünde olması beklenir. Ancak kimi zaman sorunların yaşandığı dönemlerde bu getiride azalmalar meydana gelebilir (Ülgen ve Mirze, 2004: 187).

Seviye olarak karlılık olgusunun yüksek olması istenir. Yüksek oranlı kar rakamları elde etmek için de fiyatların yüksek seviyede bulunması gerekir. Öte taraftan, paydada bulunan sermaye rakamının devir hızı yükseltilerek azaltılması; kâr / sermaye oranı demek olan karlılığın yüksek şekilde gerçekleşmesi için koşuldur. Sağlıklı işleyen finans piyasalarında; işletme yönetiminin etkinliğini belirlemek de, konulan sermayeye karşılık işletmenin doyurucu bir kar elde etme becerisi başlıca göstergedir. Karlılığın düşük olduğu konularda, finans yatırımcıları sermayelerini aktarmadıkları gibi, girişimciler de yatırım yapmaktan sakınırlar. Diğer taraftan kredi kuruluşları da karlılık oranlarının düşük olarak gerçekleştiği işletmelere kredi verme konusunda isteksiz davranırlar. İşte bu gibi nedenlere bağlı olarak karlılık kavramı pek çok bakımdan kuruluşlar için

büyük öneme sahip bir göstergedir ve doğru belirlenmesi de büyük önem taşımaktadır (Öztürk, 2015: 100).

Kuramsal açıdan bakıldığında kar ile ilgili tanımlar ve açıklamalar kar üzerinde etkisi olan bilanço ve gelir bağlamında ortaya atılmaktadır. Bilanço yaklaşımına göre kar, belirlenmiş bir dönem içinde işletmeden alınan ve konulan değerler dışarıda bırakılmak üzere, işletmenin dönem sonu özkaynak tutarı ile dönem başı özkaynak tutarı arasında ortaya çıkan olumlu farkı ifade etmektedir. Gelir yaklaşımına göre ise kar, bir işletmede belirlenmiş bir dönem içinde elde edilen brüt hasılat rakamından, bu hasılatın ortaya çıkması için harcanan tüm bedelin çıkarılması sonucunda ortaya çıkan değeri ifade eder. Karlılık ise kuruluşların faaliyet sonuçlarını rakamsal değil de oransal olarak ortaya koyan bir kavramdır. Diğer bir deyişle kuruluşların elde ettikleri karın, kuruluşun imalatında kullandığı varlıklar, öz kaynak ve net satışlar üzerinden ölçülü, yeterli ve doyurucu orana sahip olup olmadığının bilgisi verilmektedir (Apak ve Demirel, 2015: 134).

Karlılığın ölçülmesi için çok sayıda teknik vardır. Mesela öz sermaye karlılığı ile hissedarların işletmeye ne kadar sermaye koydukları esas alınarak karlılık oranını hesaplanır ve işletmenin performansı bir bütün olarak değerlendirilir (Parasız, 2010: 87).

2.8.1. Bankacılıkta Kâr ve Kârlılık Kavramı

Kâr ve kârlılık kavramları sadece bankacılık için değil tüm ekonomik birimler açısından makro ve mikro çevre faktörlerine bağlı değiştiği görülmektedir. Mikro faktörleri bir işletmenin kendi içinde ve kendi faaliyetleri ile ortaya koyduğu performansları olarak nitelendirebiliriz. Buna karşılık işletmenin kendisi dışında meydana gelen sektörel ve genel geçer ekonomik yapı makro faktörler olarak değerlendirilir. Kâr kavramı, işletmeler faaliyetlerini sürdürürken ortaya çıkan performansların sonucuna ve işletmenin verimli ve etkin çabalarına bağlı olarak gelişmektedir (Zaineldeen, 2018: 19).

Günümüz bankacılık uygulamalarında karlılık, makro değişkenler tüm bankalar için benzer şartlar oluşturduğu için bankaların kurumsal becerilerine göre değişmektedir. Bununla birlikte bir gösterge olarak sektördeki rekabet konumuna dair belirleyicileri ve yönetsel kaliteyi açığa çıkarmaktadır. Öte taraftan bankaların risk üstlenebilme gücü veya sermaye yeterliğini geliştirme gücü de diğer belirleyiciler arasında bulunmaktadır (Çilli, 1994: 36).

Bankalar da tüm diğer ticari işletmeler gibi yaşamını devam ettirebilmek amacıyla maliyet ve yükümlülükleri karşılama konusunda hassas davranmak zorundadır. Bunların elde edilmesi için kar elde etmek zorundadır. Bu nedenle sundukları bütün hizmet kalemlerinin maliyetlerini doğru olarak hesaplayarak arzu edilen düzeyde kar elde etmek için fiyatlarını belirlemek zorundadırlar. Bankalar arasında oluşan rekabet çoğalmasa, hizmetlerdeki fiyatlamayı da önemli hale getirmiştir. Bunun

sonucunda da bankalarda, hizmetlere ilişkin maliyetlerin belirlenmesi ve maliyetlerin denetim altına alınması önem taşır. Rekabet içindeki bankaların sayısı çoğaldıkça, müşterilerin hizmetlerin fiyatlarına olan duyarlılıkları artar. Bu nedenle müşterilerin bankalara olan bağlılığı ve fiyatlamaya karşı duyarlılıkları çoğaldıkça düşme eğilimine girer ve seçme özgürlüğü müşterilerde olduğu müddetçe bu eğilim devam eder. Sonuç olarak fiyatlamanın yön verdiği karlılık değişimler gösterebilmektedir (Öztürk, 2015: 101).

Fiyat belirleme, tüketicileri veya hedef kitleyi o ürüne çekme noktasında önemli bir role sahiptir ve müşteriler üzerinde bir algı oluşturur. Özellikle üst gelir grubuna dahil olmayan kitlelerde klasik olarak ürün fiyatı, tüketicilerin satın alma kararlarını alma konusunda birincil etkidir. Bu tür kitlelerde ürün, fiyat, tutundurma ve dağıtımdan meydana gelen pazarlama karmasının da en önde gelen ögesi fiyatlamadır ve karmada bulunan diğer öğelere de büyük bir etkisi bulunmaktadır. Bununla birlikte fiyatlama, pazarlama karmasının en çok değişen unsurudur (Cemalcılar, 2005: 65).

Bu bağlamda üstünde dikkatli bir şekilde durulması gerekli olan nokta fiyatlama durumunun karlılık kavramının merkezinde bulunmasıdır. Çünkü son dönemde liberalizasyon yönünde ortaya konulan tedbirler, teknik gelişme, plasman türleri ve müşterilere verilen hizmetlerin farklılaşmasını sağlamıştır. Mevduatın toplanarak kredi kullanılması biçimindeki klasik bankacılık uygulamalarının yanı sıra yeni ürünler ve hizmetler pazar içine dahil edilmiştir. On sene öncesine kadar potansiyel müşterilerin ihtiyaç duydukları hizmetleri çok da önemsemeyen, problemlerin çözülmesine odaklanmayan, müşterileri şubesine bekleyen bankacılık anlayışı değişerek evrim geçirmiştir. Yeni şartların ortaya çıkması, bankaların sayısının çoğalması ve buna bağlı rekabetin artması, bankacılık uygulamalarında teknoloji kullanımının artması, müşterilerin daha bilinçli hareket etmeleri gibi sebepler eski bankacılık anlayışlarının kökten değişim göstermesine neden olmuştur (Çitoğlu, 2004: 51).

Fiyat konusunu bankalardaki karlılık kavramının merkezine konumlandıran en önemli durum son dönemlerde banka banka bilânçolarında ortaya çıkan hazine geliri paylarının azalması ve sektörün bu kapsamda uğradığı radikal değişiklikler, hazine bonolarından sağlanan faiz getirilerinin ciddi anlamda düşmesine bağlı olarak hazine bankacılığına olan ilgi azalmış ve bilânçolarda gerçekleşen gelir paylarında benzer olarak düşüş yaşanmıştır. Bu gelişmelere paralel olarak, içerisinde bulunan dönemde faaliyet gösteren tüm yerli ve yabancı bankalarda bireysel ve KOBİ bankacılığına bir yönelme meydana gelmiş ve hazine bankacılığı dışında kalan bankacılık uygulamaları ön plana çıkarılmıştır (Çobankara, 2013).

1999 ve 2001 senesinden sonra yaşanan mecburi dönüşüm ve değişim sürecinden sonra hem faiz oranlarında hem de enflasyon rakamlarında görülen tek haneli rakamlar bankalar açısından tatlı paranın da sona ermesi anlamına gelmiştir. Çünkü bu yeni dönemde bankaların riskli olmayan

hazine ürünleri üzerinden elde ettikleri kazanımlar sert bir biçimde düşüş göstermiştir. Sonuç olarak bankalar asıl faaliyetlerine yönelmeye başlamış, bireyleri ve orta büyüklükteki şirketleri yeniden keşfetmiştir (www.capital.com.tr).

Bu keşif teknoloji ile desteklenmiş, bankacılık sektörü kaynak ürünlerden kullanım ürünlerine geçiş yapmıştır. Türkiye pazarındaki büyüklük ve ekonomik yapının tekrar büyüme eğilimine girmesi bankalar arasında bir tür pazar kapma yarışı başlatmış ve buna bağlı olarak hem hizmetlerde çeşitlenme hem de rekabette sertleşme başlamıştır. Gelişmenin ana bileşenleri ekonomik dönüşüm kadar, küreselleşme, globalizm, teknolojik altyapı, iletişimin gelişmesi, entegrasyon, hedef müşterilerin demografik yapısı ve hizmetlerinin dağıtım kanallarının gelişmesi olmuştur. Bu yeni dönemde bankalar modern pazarlama anlayışını benimseyerek ilke edinmişlerdir (Öztürk, 2015: 103).

Ayrıca, fiyat oldukça esnek bir araçtır. Yeni ürünler, dağıtım kanalındaki ya da iletişim politikasındaki değişiklikler yıllar alabilecekken, fiyatlarla çok hızlı olarak oynanabilir. Pazarlama karması elemanları incelendiğinde bankalar için “gelir” sağlayan tek eleman “fiyat” karması olmaktadır. Diğer elemanlar ise gelirin sağlanması amacıyla bankalar tarafından kullanılan araçlar niteliğinde olup bankalar için birer maliyet unsurudur. Örneğin, bir bankanın kendi kredi kartını tanıtıcı reklâmlar yapması yüksek bütçeler ayırmasını gerektirir. Reklâm pazarlama karması içinde “tutundurma” elemanı olmakta ancak banka için önemli bir maliyet faktörüdür. Bankanın bu maliyete katlanmasındaki temel neden ise gelir sağlama amacıdır. Diğer elemanlara ayrılan bütçe ve işletmecilik giderleri bankacılık ürünlerinin maliyetini etkilemekte ve fiyatlamada önemli rol oynamaktadır (Doyle, 2000: 453-454).

Fiyat, günümüz ekonomilerinde hem makro hem de mikro seviyede kuruluşlar ve son tüketiciler açısından önem arz eden bir değişken olma özelliğini sürdürmektedir. Makro seviyede ele alındığında fiyatlama ekonomik yaşamın temel düzenleyicisidir. Pazar ekonomisi ve karma ekonomik yapılarda fiyat, kaynakların dağılımını düzenleme işlevini yürütür. Mikro seviyede ele alındığında kuruluşlar açısından fiyat, pazarlama etkinliklerinin devam ettirilmesinde önem arz eden bir değişkendir. Mal ya da hizmetlere işletmelerin belirledikleri fiyat, o ürüne gelecek olan talep üzerinde büyük etkiye sahiptir (Mucuk, 2016: 144 - 145).

Fiyatlamada yapılmamasındaki temel amaç uzun dönemde karlılık sağlamak ve kurumsal varlığı sürdürülebilir büyüme sağlamak için sağlamaktır. Fiyatlandırmaya ilişkin kararlar verilirken farklı stratejik amaçlar da göz ardı edilmemelidir. Bu amaçlar işletmelerin genel amaçları ve pazarlama hedefleri ile uyumlu olmak durumundadır. İşletmelerin genel pazarlama amaçları göz önünde bulundurulmadan fiyatlamada kararları verilemez. İşletme yönetimlerinin belirlediği işletme amaçları hangi ölçüde birbirinden farklı ise, fiyatlamada amaçları da o denli birbirinden farklı olacaktır. Fiyatlandırmada güdülen amaçlar genel olarak işletme ve pazarlama amaçlarıdır; çünkü yönetim

sadece fiyatla değil tüm diğer karar değişkenleriyle de belirli pazarlama hedeflerine ulaşmaya çalışmaktadır (Tek, 1999: 458, İslamoğlu vd., 2011: 379-380).

Hizmetlerin özellikleri ve bankacılık işletmelerinin kendilerine özel yapıları içinde karlılık oranlarını belirleyen fiyatlama teknikleri diğer ürün ve hizmetlerin fiyatlamasına göre büyük farklar içerir. Çünkü bir maliyete sahip olan endüstriyel ürünler imalat sürecinde girdi, işlem, çıktı döngülerinde hammadde, işçilik, stok maliyeti, enerji gibi kavramlardan etkilenmektedir. Bankacılık uygulamalarında ortaya çıkan durum biraz daha farklıdır. Bankacılık hizmetlerinde maliyet unsuru olan kalemler fonların sağlanmasına yönelik mevduat faizleri ve sendikasyon kredilerindeki dış kaynaklı mevduatın faizleri, teknolojik yatırımlar ve altyapı hizmetlerinin sağlandığı tedarikçilerle ilgili giderler, yasal yükümlülükler ve faaliyetlerin sürdürülmesi sırasında ortaya çıkacak olan işletme giderleri ve satış ve dağıtım giderleri sayılabilir (Berk, 2001: 162).

Bankacılıkta fiyatlama politikaları genel yönetim giderleri ve fonlama maliyetlerine göre kredi faizlerinin ve diğer hizmetlerin maliyetlerine göre belirlenir. Büyük gelir kalemi oluşturduğu için kredilerin fiyatlandırılması bankaların kârlılıklarında önemli rol oynar. Günümüz bankacılığında kredi faizlerini açık piyasa işlemleri belirler. Türk bankacılık sektörünün başlangıcından bu yana, özellikle 1980 sonrası uygulamaya konulan reform politikaları sonrasında, karşılaştığı bazı temel sorunlar olmuştur. Bunlar; ekonomik istikrarsızlık, mali riskler, yüksek kaynak maliyeti, haksız rekabet koşulları, teknolojideki hızlı gelişmeler, öz kaynakların yetersizliği ve yeniden yapılanma sorunları şeklinde sıralanabilir. Bu sorunların tümü, bankaların fiyatlama politikalarında da ortaya çıkmıştır (Parasız, 2010: 125).

Bankaların karlılığını sağlayan asıl unsur fiyatlamadır. Çünkü pazarlama faaliyetlerinin 4 boyutunun her birinin ortak amacı kuruluşa kar elde edebilecek imkanları sağlamaktır. Bankalar açısından pazarlama bağlamında gelir elde edilmesini sağlayan ve karlılık üzerinde etkili olan unsurları ele almakta yarar görülmektedir. Bankacılık hizmetlerine ilişkin fiyatlama çalışmalarının gerçekleştirilmesinde esas olarak, bankanın doğrudan müdahil olamadığı sektörel ve genel finansal durumdan kaynaklanan makro faktörler ve bankanın kendi kurumsal yapısından kaynaklanan, denetim ve kontrolünü sağlayabileceği mikro faktörler etkilidir. Bankacılık hizmetlerinde fiyatlama yapılmasında belirleyici durumda bulunan temel unsurlar aşağıda ele alınmaya çalışılacaktır (Öztürk, 2015: 106).

2.8.2. Bankacılık Kârlılık Göstergeleri

Bankalardaki karlılık göstergeleri, özkaynak, mevduat ve varlık karlılığı oranları ile gösterilmektedir.

Özkaynak Kârlılığı Oranı (ROE); Bu oran, bir fona sahip olan kişi veya kurumların fonlardaki yatırımlarının getiri oranlarını hesaplamaya yarar. Özkaynak karlılığındaki yüksek seviye, etkili bir yönetsel performans için bir göstere niteliğindedir ve yükselişi, yüksek kaldıraç riskine işaret edebilirken, düşmesi de tutucu kredi finansmanına işaret etmektedir. Aşağıda yer alana formül ile hesaplanmaktadır (Hempel vd., 1994: 63).

$$\text{Karlılık Oranı} = \text{Vergi Sonrası Net Kar} / \text{Özkaynak} * \%100$$

Mevduat Karlılığı Oranı (ROD); Banka yönetiminin bulabildiği mevduat kaynaklarından sağlanan karlar başarı oranının ölçülmesi için kullanılan diğer bir unsurdur. Bu oran aşağıdaki gibi hesaplanmaktadır (Abu Hamad ve Kadouri, 2001: 352).

$$\text{Mevduat Karlılığı Oranı} = \text{Vergi Sonrası Net Kâr} / \text{Toplam Mevduat} * \%100$$

Varlıklar Karlılığı Oranı (ROA); Bu oran, banka yönetim biriminin, mülki hakları ve mevduat gibi var olan fonlardan ne kadar kazanç edebileceğini gösteren bir orandır. Bu oranda ortaya çıkacak artışlar, bankaların karlı varlıklarda fonlarını değerlendirme yeteneğini gösterir. Bu oranın hesaplanması şöyle yapılmaktadır (Zaineldeen, 2018: 24).

$$\text{Varlık Karlılık Oranı} = \text{Vergi Sonrası Net Kar} / (\text{Özkaynaklar} + \text{Mevduat}) * \%100$$

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BİREYSEL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BİST BANKA ENDEKSİNDEKİ BANKALARIN KARLILIKLARINA ETKİSİ

3.1. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmada amaç; Bireysel Bankacılık Hizmetleri'nin (konut kredisi tutarı, otomobil kredisi tutarı, ihtiyaç kredisi tutarı, kredili mevduat tutarı, kredi kartı tutarı) BİST-BANKA endeks'inde bulunan bankaların karlılıklarında etkisinin olup olmadığını belirlemektir. Çalışma; 2010-2018 yılları arasında BİST-BANKA endeks'inde bulunan 13 adet bankanın yıllık verilerini kapsamaktadır.

Çalışma sonucunda; Bireysel Bankacılık Hizmetleri'nin, BİST-BANKA endeks'inde bulunan 13 bankanın karlılıklarını etkileyip etkilemediği tespit edilecektir. Buna ek olarak; Bireysel Bankacılık Hizmetleri ile BİST-BANKA endeksinde bulunan bankaların karlılıkları arasında ilişki var ise, bu ilişkinin yönü ve kuvveti belirlenecektir.

3.2. Literatür Taraması

Literatür incelendiğinde; bankaların karlılığı ile bankaların mikro ve makro ekonomik değişkenleri arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik birçok ulusal ve uluslararası çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalardan bazılarında aşağıda yer verilmektedir.

Berger (1995) tarafından yapılan çalışmada; 1983-1989 ile 1990-1992 zaman aralığında Amerika Birleşik Devletleri'nde faaliyette bulunan bankaların finansal verileri kullanılarak, öz kaynak karlılığı ile sermaye yeterlilik oranı arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu ilişki incelenirken 'Granger nedensellik' testi yönteminden yararlanılmıştır. Çalışmada bağımlı değişken; öz kaynak karlılığı, bağımsız değişken olarak; sermaye yeterlilik oranı kullanılmıştır.

Çalışma sonucunda; 1983-1989 zaman aralığında yapılan çalışmada, öz kaynak ile sermaye yeterliliği oranı arasında pozitif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir. 1990-1992 zaman aralığında yapılan çalışmada ise; sermaye yeterlilik oranı ile öz kaynak karlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir.

Demirgüç-Kunt ve Huizinga(1999) tarafından yapılan çalışmada; gelişmiş ve gelişmekte olan 80 ülkede faaliyet gösteren bankaların 1988-1995 zaman aralığındaki finansal verileri kullanılarak, net faiz marjı ile aktif karlılığının belirleyicileri araştırılmıştır. Çalışmada çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; net faiz marjı ve aktif karlılık, bağımsız değişkenleri ise; banka özellikleri, makro ekonomik göstergeler, vergileme, mevduat sigortası, finansal yapı, yasal ve kurumsal yapı göstergeleri olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; sermaye oranı ve net faiz geliri ile aktif karlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki, faiz kazancı sağlamayan aktifler ile aktif karlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir. Ayrıca mevduat oranı yüksek olan bankaların mevduatın maliyetlerinden dolayı daha az kar elde ettiği, gelişmekte olan ülkelerde teknolojik avantajlarından dolayı yabancı bankaların yerli bankalara oranla daha yüksek net faiz marjı ve karlılığa sahip olduğu ancak bu teknolojik avantajların yabancı bankalara gelişmiş ülkelerde yüksek karlılığı sağlamadığı, enflasyonun net faiz marjı ve aktif karlılık ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu, resmi rezervler ile banka karlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu, mevduat sigorta sistemi ile banka karlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Kaya (2002) tarafından yapılan çalışmada; Türkiye’de faaliyette bulunan, 44 adet kamu ve özel bankaların 1997-2000 zaman aralığındaki üçer aylık finansal verileri kullanılarak karlılığın mikro ve makro ekonomik belirleyicileri Ho ve Saunders (1981) tarafından geliştirilen iki aşamalı yaklaşım yardımı ile incelenmiştir. Çalışmada çoklu doğrusal regresyon-panel veri yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık, öz kaynak karlılığı ve net faiz marjı, bağımsız değişkenleri ise; sermaye yapısı (yeterliliği), likidite, personel giderleri, mevduat, piyasa payı, krediler, menkul değerler cüzdanı, yabancı para pozisyonu, takipteki alacaklar, enflasyon, büyüme, reel faiz oranı, faiz dışı giderler olarak belirlenmiştir. Ayrıca; Türk bankacılık sektöründe bankaların sermaye yapılarına göre kamu ve özel bankalar olarak sınıflandırılmasının bankaların faiz marjını ve karlılıklarını etkileyip etkilemediklerinin belirlenmesi amacıyla, kamu bankaları için 1, özel bankalar için 0 değerini alan bir kukla değişken katılmıştır.

Çalışmanın birinci aşama regresyon sonucunda; net faiz marjı ile sermaye yapısı (yeterliliği), likidite, personel giderleri, krediler, yabancı para pozisyonu ve piyasa payı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunurken, mevduat ve menkul değerler cüzdanı ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca net faiz marjı ile kukla değişken ve takipteki krediler arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Aktif karlılık ile sermaye yapısı (yeterliliği), menkul değerler cüzdanı, likidite, krediler, takipteki krediler, piyasa payı ve yabancı para pozisyonu arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunurken, personel giderleri ve mevduat arasında negatif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir. Ayrıca; aktif karlılık ile kukla değişken arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Öz kaynak karlılığı ile menkul değerler cüzdanı, likidite, krediler, yabancı para pozisyonu ve piyasa payı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunurken,

sermaye yapısı (yeterliliği), personel gideri ve mevduat arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca; öz kaynak karlılığı ile kukla değişken arasında istatistiki olarak anlamlı, takipteki krediler arasında istatistiki olarak anlamsız bir ilişki bulunmuştur.

Çalışmanın ikinci aşamasında; birinci aşama tahmin sürecinde zaman kukla değişkenleriyle sabit terimin toplanmasıyla elde edilen saf faiz marjı ve saf karlılık göstergeleri makro değişkenler ile açıklanmıştır. Bunun sonucunda; saf net faiz marjı, aktif karlılık ve öz kaynak karlılığı ile enflasyon ve reel faiz oranı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunurken, büyüme ile istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Jiang, Tang, Law ve Sze (2003) tarafından yapılan çalışmada; 1992-2002 yıllarında Hong Kong'da bulunan 14 bankanın finansal verileri kullanılarak, banka karlılığının mikro ve makro ekonomik belirleyicileri incelenmiştir. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni; aktif karlılık, bağımsız değişkenleri; özkaynakların toplam varlıklara oranı, kredilerin toplam varlıklara oranı, mevduatların toplam varlıklara oranı, karşılıkların toplam varlıklara oranı, faiz dışı harcamaların toplam varlıklara oranı, faiz dışı gelirin brüt gelire oranı ve vergilerin vergi öncesi faaliyet kârına oranı, gayri safi milli hasıla (GSMH), enflasyon, reel faiz oranı olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; aktif karlılık ile GSMH, enflasyon, reel faiz arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Ayrıca; Mikro faktörlerden operasyonel verimliliğin aktif karlılığını önemli derecede etkilediği bulunmuştur.

Hassan ve Bashir (2003) tarafından yapılan çalışmada; 1994-2001 zaman aralığında 60'dan fazla İslam ülkesinin İslami banka karlılıklarını etkileyen faktörler araştırılmıştır. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık, özkaynak karlılığı, bağımsız değişkenleri ise; sermaye, kredi, duran aktif, büyüme oranı, büyüklük olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; Sermaye ile bankaların kârlılığı arasında pozitif yönde ilişki, kredi oranı ile banka karlılığı arasında negatif yönlü ilişki, mevduat ile banka kârlılığı arasında negatif yönlü ilişki, faiz geliri düşük aktifleri ile banka karlılığı arasında yine negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca; banka büyüklüğü ile banka kârlılığı arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Dinç (2006) tarafından yapılan çalışmada; Türkiye'de faaliyet gösteren bankaların 2002-2004 zaman aralığındaki finansal verileri kullanılarak karlılığın makroekonomik belirleyicileri incelenmiştir. Çalışmada çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan bağımlı değişkenler; aktif karlılık ve özkaynak karlılığı, bağımsız değişkenleri ise;

enflasyon, faiz oranı, döviz kuru, GSMH, iç borç, dış borç ve sanayi üretim endeksi olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; Türkiye’de ticaret bankalarının karlılığı üzerinde analizde ele alınan makroekonomik faktörlerin etkili olduğu tespit edilmiştir. Karlılık üzerine en fazla etkiyi pozitif yönlü olarak enflasyon yapmaktadır. Ayrıca; aktif karlılık ile dış borç arasında negatif yönlü, sanayi üretim endeksi ile pozitif yönlü bir ilişki olduğu, özkaynak karlılığı ile dış borç arasında negatif yönlü, iç borç ile pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Badola ve Verma (2006) tarafından yapılan çalışmada; 1991-2004 zaman aralığında Hindistan’da faaliyetlerini sürdüren 27 kamu bankasının finansal verileri kullanılarak, karlılığın belirleyicileri araştırılmıştır. Çalışmada çoklu doğrusal regresyon yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni; net kar, bağımsız değişkenleri ise; fiyat farkı, faiz dışı gelir, verilen kredilerin mevduata oranı, takipteki kredilerin toplam kredilere oranı, ayrılan karşılıklar, faaliyet giderleri, personel başına düşen gelir miktarı ve personel başına düşen kar olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; faiz dışı gelirler, fiyat farkı, sabit maliyetler ve ayrılan karşılıkların yapılan analizi açıklama gücünün yüksek olduğu, verilen kredilerin mevduata oranı, personel başına düşen gelir ve takipteki kredilerin toplam kredilere oranının analizi açıklama gücünün zayıf olduğu belirlenmiştir. Faiz dışı gelirler ve fiyat farkının net karı olumlu yönde etkilediği, ayrılan karşılıklar ve sabit maliyetlerin net karı olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Ayrıca; takipteki kredilerin toplam aktiflere oranının da net karı olumsuz yönde etkilediği bulunmuştur.

Atasoy (2007) tarafından yapılan çalışmada; Türkiye’de faaliyette bulunan 26 bankanın 1990-2005 zaman aralığındaki finansal verileri kullanılarak, bankaya özgü değişkenler, makro ekonomik değişkenler ve finansal sektörün yapısına ilişkin değişkenlerin net faiz marjı ve aktif karlılık üzerindeki etkileri belirlenmek istenmiştir. Çalışmada panel veri regresyon yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık ve net faiz marjı, bağımsız değişkenleri ise; öz kaynakların toplam aktiflere oranı, kredilerin toplam aktiflere oranı, mevduatların toplam aktiflere oranı, iştirak, bağlı ortaklık ve sabit kıymetlerin toplamından oluşan duran aktiflerin toplam aktiflere oranı, takipteki alacaklar özel karşılık giderlerinin toplam kredilere oranı, faiz dışı giderlerin toplam aktiflere oranı, bankaların toplam aktif büyüklüğünün logaritması, enflasyon oranı, GSMH reel büyüme oranı, aktif büyüklüğü bakımından ilk beş bankanın toplam aktif büyüklüğünün sektör aktiflere oranının toplamı, bankacılık sektörünün toplam aktiflerinin GSMH içindeki payı, Borsa İstanbul (BİST)’da işlem gören firmaların toplam piyasa kapitalizasyonunun gayrisafi milli gelire oranı, BİST’de işlem gören firmaların toplam piyasa kapitalizasyonunun bankacılık sektörünün toplam aktiflere oranı olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; özkaynak değişkeni ile karlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki, duran aktif değişkeni ile aktif karlılık ve net faiz marjı arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü bir ilişki, takipteki alacaklar için ayrılan özel karşılık gideri ile net faiz marjı arasında pozitif yönlü bir ilişki ancak aktif karlılık ile negatif yönlü bir ilişki, mevduatlar ile aktif karlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamasına karşın net faiz marjı ile negatif yönlü bir ilişki, kukla değişken (yabancı bankalar) ile karlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca; aktif karlılığında en etkili değişken faiz dışı giderlerin aktiflere oranı (operasyonel giderler) olduğu gözlemlenmiştir. Makro değişkenlerden enflasyon ile net faiz marjı ve aktif karlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki, büyüme ile net faiz marjı arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Son olarak; finansal yapı değişkenleri arasındaki aktif büyüklüğü bakımından ilk beş bankanın toplam aktif büyüklüğünün sektör aktiflere oranının toplamı ve bankacılık sektörünün toplam aktiflerinin GSMH oranı değişkenleri ile aktif karlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Yıldırım (2008) tarafından yapılan çalışmada; Türkiye’de faaliyette bulunan bankaların 2002-2007 zaman aralığındaki aylık finansal verileri kullanılarak, karlılığın mikro ve makro ekonomik belirleyicileri araştırılmıştır. Çalışmada çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada bağımlı değişken olarak; aktif karlılık ve özkaynak karlılığı, bağımsız değişkenler ise; özkaynakların toplam varlıklara oranı, kredilerin toplam varlıklara oranı, menkul kıymetlerin toplam varlıklara oranı, likit varlıkların toplam varlıklara oranı, bütçe dışı işlemin toplam varlıklara oranı, tüketici fiyat enflasyonu bütçe dengesinin sanayi üretim endeksine oranı, sanayi üretim endeksi kullanılmıştır.

Çalışma sonucunda; aktif karlılık ve özkaynak karlılığını aylık tüketici fiyatları enflasyonu negatif yönde, sanayi üretim endeksi ve bütçe dengesinin sanayi üretim endeksine oranı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca; özkaynakların toplam varlıklara oranı karlılığı istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, bilanço dışı işlemlerin toplam varlıklara oranı karlılığı negatif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Ancak; kredilerin varlıklara oranı, menkul değerlerin varlıklara oranı ve likit varlıkların varlıklara oranı ile aktif karlılık ve özkaynak karlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Şerbetli (2008) tarafından yapılan çalışmada; Türkiye’de faaliyetlerini devam ettiren ticari bankaların 1992-2006 zaman aralığındaki verileri kullanılarak, banka karlılığı ile makro ekonomik değişkenler arasındaki ilişkinin boyutunun belirlenmesi ve banka karlılığını istatistiksel olarak en iyi açıklayabilen değişkenlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada ayrıca; bankacılık sektörünün yaşadığı 2000 ve 2001 krizlerinin etkisini ve bu dönemde karlılıktaki değişimleri daha iyi gözlemleyebilmek için, veriler 1992-2000 ve 2000-2006 olarak iki döneme bölünerek incelenmiştir. Çalışmada yapay sinir ağları yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; net kar, aktif karlılık ve özkaynak karlılığı, bağımsız değişkenleri ise; gecelik faiz oranı, mevduat faiz oranı, reel kur tüfe, altın, vadeli mevduat miktarı, kredi hacmi, kapasite

kullanım oranları, sanayi üretim endeksi, toptan eşya fiyatları, ihracat, ithalat, iç borç stoku, portföy yatırımları, GSYİH, toplam rezerv, mevduat hacmi, ödemeler dengesi, cari açık, doğrudan yatırımlar, kamu harcamaları, gayrisafi sabit sermaye yatırımı ve petrol fiyatları olarak belirlenmiştir.

Çalışmanın sonucunda; kullanılan veriler ile bankacılık sektörünün aktif getirisi arasında ilişki kurmanın daha anlamlı olduğu, 1992-2006 zaman aralığı boyunca banka karlılığının faiz oranlarına bağlı olarak değiştiği tespit edilmiştir. Ancak; analizi kriz verileri dikkate almadan yapıldığında, bankacılık sektörü karlılığının enflasyon oranlarına bağımlı olmadığı, aktif getirisi üzerinden bakıldığında karlığa; ihracat, kamu harcamaları ve gayrisafi sabit sermaye yatırımlarının etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca; aktif karlılığın en iyi ihracat değişkeni ile açıklanabildiği belirlenmiştir.

Sufian ve Habibullah (2009) tarafından yapılan çalışmada; 1997-2004 zaman aralığında Bangladeş’ de faaliyet gösteren 37 ticaret bankasının finansal verileri kullanılarak, bankaların karlılığı etkileyen mikro ve makro ekonomik faktörler incelenmiştir. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık, özkaynak karlılığı, net faiz marjı, bağımsız değişkenleri ise; kredilerin varlıklara oranı, toplam varlıkların logaritması, takipteki kredilerin toplam kredilere oranı, faiz dışı gelirlerin toplam varlıklara oranı, faiz dışı giderlerin toplam varlıklara oranı, özsermayenin toplam varlıklara oranı, GSMH’nin logaritması ve yıllık enflasyon oranı olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; kredi oranı ile banka karlılığı arasında pozitif yönlü ilişki olduğu, aktif karlılık ve özkaynak karlılığı ile takipteki krediler oranı arasında pozitif yönlü ilişki olduğu faiz dışı gelirler ile ise negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Büyüklüğün özkaynak karlılığını negatif yönde, net faiz marjını ise pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Net faiz marjı ile faiz dışı giderler ve enflasyon arasında negatif yönlü, sermaye oranı ile ise pozitif yönlü ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca; GSMH ile karlılık göstergeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Senseven (2010) tarafından yapılan çalışmada; 2002-2008 zaman aralığında Türkiye’de faaliyet gösteren Türkiye Garanti Bankası A.Ş. ve Akbank T.A.Ş. ‘nin bireysel bankacılık hizmetleri ve bilançoları incelenerek, bireysel bankacılık hizmetleri ile bankaların karlılıkları arasında ilişki olup olmadığı belirlenmiştir. Çalışmada iki banka ile ilgili toplanan bireysel bankacılık hizmetleri ve bilanço verileri yardımı ile yıllara göre karşılaştırmalı nicel ve nitel analiz birleşimi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada bireysel bankacılık hizmetlerinin temel unsurları olan tüketici kredileri ve kredi kartı, banka karlılık göstergelerinden ise; faiz gelirleri toplamı, net faiz geliri-gideri, ticari kar-zarar, net faaliyet karı-zararı, net dönem karı-zararı kullanılmıştır. Ayrıca;

büyüklik göstergeleri olarak, çalışmadaki iki bankanın aktifleri, finansal varlıkları, duran varlıkları belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; bankaların karlılık göstergeleri ve büyüklik göstergeleri rakamsal olarak incelendiğinde, Akbank ve Garanti Bankası'nın sektörün önde gelen iki bankası olduğu ve bu başarıyı bireysel bankacılık hizmetlerinde de gösterdiği dolayısıyla bireysel bankacılık hizmetleri ile karlılık arasında olumlu ilişki kurulabileceği tespit edilmiştir.

Alp, Ban, Demirgüneş ve Kılıç (2010) tarafından yapılan çalışmada; Türkiye'deki mevduat bankalarının 2002- 2009 zaman aralığındaki finansal verileri kullanılarak, kârlılığın içsel (mikro) belirleyicileri araştırılmıştır. Çalışmada çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni; aktif karlılık, bağımsız değişkenleri; büyüklik, risk, likidite, etkinlik ve sermaye yeterliliği olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; sermaye yapısı (yeterliliği) ve banka büyüklüğü Türk mevduat bankalarının karlılığını pozitif yönde faaliyet giderlerinin ve likit aktiflerin artması Türk mevduat bankalarının karlılığını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ancak kredi riski ile aktif karlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki gözlemlenmemiştir.

Taşkın (2011) tarafından yapılan çalışmada; 1995-2009 zaman aralığında Türkiye'de varlığını devam ettiren ticari bankaların finansal verileri kullanılarak, karlılığın mikro ve makro ekonomik belirleyicileri incelenmiştir. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık, özkaynak karlılığı, net faiz marjı, bağımsız değişkenleri ise; kredilerin toplam aktiflere oranı, aktif büyüklüğü, özkaynakların toplam aktiflere oranı, özel karşılıkların toplam kredilere oranı, personel giderlerinin toplam gelirlere oranı, bilanço dışı faaliyetlerin toplam aktiflere oranı, yabancı banka, kişi başına düşen Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH), sanayi üretim endeksi, faiz oranı, enflasyon oranı, 2001 krizi olarak belirlenmiştir.

Çalışmanın sonucunda; makroekonomik değişkenlerden sadece üretim endeksinin aktif karlılığı etkilediği, krizin hem faiz marjlarını hem de aktif karlılığını negatif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Faiz oranındaki değişim, enflasyon ya da Gayrisafi Yurt İçi Hasıladaki değişimin banka performansına istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmamıştır. Ayrıca; karlılık göstergelerinde özkaynaklar toplam aktifler oranı istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır.

Çerçi (2011) tarafından yapılan çalışmada; Ocak 2003-Mayıs 2010 zaman aralığında, Türkiye'de faaliyette bulunan 32 ticari bankanın aylık finansal verileri kullanılarak, bankaların kârlılıklarını etkileyen mikro ve makro ekonomik değişkenler incelenmiştir. Çalışmada çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık ve net faiz marjı, bağımsız değişkenleri ise; toplam kredilerin toplam mevduata oranı, faiz dışı

gelirlerin toplam aktiflere oranı, faiz dışı giderlerin net kara oranı, takipteki alacaklar karşılığının takipteki alacaklara oranı ve para arzındaki büyüme oranı olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; aktif karlılık ile toplam kredilerin toplam mevduata oranı ve faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranı arasında pozitif yönlü, aktif karlılık ile faiz dışı giderlerin net kara oranı arasında negatif yönlü ilişki belirlenmiştir. Ayrıca; takipteki alacaklar karşılığının takipteki alacaklara oranı ve para arzındaki büyüme ile aktif karlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bir diğer karlılık göstergesi olan net faiz marjı değişkenlerine bakıldığında, toplam kredilerin toplam mevduata oranının, faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranının ve takipteki alacak karşılıklarının takipteki kredilere oranının, net faiz marjını pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Ayrıca; faiz dışı giderlerin net kara oranı ve para arzındaki büyüme ile net faiz marjı arasında istatistiksel olarak anlamlı bulgulara rastlanmamıştır.

Özarslan-Saydar, Sacaklı-Saçıldı (2012) tarafından yapılan çalışmada; BİST’de 2005-2010 zaman aralığında işlem gören ticari bankaların finansal verileri kullanılarak, bankaların karlılıklarını etkileyen mikro ve makro ekonomik değişkenler incelenmiştir. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık, özkaynak karlılığı, net faiz marjı, bağımsız değişkenleri ise; mevduatın toplam aktiflere oranı, kredilerin toplam aktiflere oranı, özkaynakların risk ağırlıklı varlıklara oranı, ayrılan karşılıkların ortalama takipteki kredilere oranı, takipteki kredilerin (net) toplam kredilere oranı, pazar payı (mevduatlar), pazar payı (aktifler), faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranı, likit aktiflerin toplam aktiflere oranı, özkaynakların toplam aktiflere oranı, reel GSYİH, faiz oranları (MB gösterge faizi), enflasyon (tüfe), enflasyon (üfe), sanayi üretim endeksi, Merkez Bankası döviz rezervleri, kısa vadeli dış borç stoku, iç borç stoku, BİST-100 Endeksi, ihracat, ithalat, para arzı (M2) ve para arzı (M3) olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; Özkaynak karlılığı üzerinde mevduatın toplam aktiflere oranı, kredilerin toplam aktiflere oranı, takipteki kredilerin toplam kredilere oranı, pazar payı (aktifler), faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranı mikro değişkenleri ile sanayi üretim endeksi, ihracat ve ithalat makro değişkenlerinin anlamlı etkileri olduğu belirlenmiştir. Ayrıca; mevduatın toplam aktiflere oranı, takipteki kredilerin (net) toplam kredilere oranı ve ithalatın özkaynak karlılığı üzerindeki etkisi negatif iken, toplam kredilerin toplam aktiflere oranı, pazar payı (aktifler), faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranı ve ihracat değişkenlerinin özkaynak karlılığı üzerindeki etkisinin pozitif olduğu, takipteki kredilerin oranının özsermaye karlılığını negatif yönlü etkilediği, pazar payı (aktifler) oranının pozitif yönlü etkilediği gözlemlenmiştir. Aktif karlılığı değişkeni üzerinde toplam mevduatın toplam aktiflere oranı, toplam kredilerin toplam aktiflere oranı, özkaynakların risk ağırlıklı varlıklara oranı, ayrılan karşılıkların ortalama takipteki kredilere oranı, takipteki kredilerin toplam kredilere oranı, faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranı mikro değişkenleri ile reel GSYİH, sanayi üretim endeksi, iç borç stoku ve ithalat makro değişkenlerinin anlamlı etkileri

olduğu tespit edilmiştir. Net faiz marjı değişkeni üzerinde ise; ayrılan karşılıkların ortalama takipteki kredilere oranı, Pazar payı (aktifler) mikro değişkenleri ile tüfe, sanayi üretim endeksi ve iç borç stoku makro değişkenlerinin anlamlı etkileri olduğu görülmüştür. Ayrılan karşılıkların ortalama takipteki kredilere oranının net faiz marjı üzerindeki etkisi pozitifken, pazar payı (aktifler), tüfe, sanayi üretim endeksi ve iç borç stoku değişkenlerinin net faiz marjı üzerindeki etkisi negatif olduğu belirlenmiştir. Ayrıca; sanayi üretim endeksinin 3 karlılık göstergesinde de istatistiksel olarak anlamlı etki yarattığı belirtilmiştir.

Jamal, Hamidi ve Karim (2012) tarafından yapılan çalışmada; 2004-2011 zaman aralığında Malezya'da faaliyet gösteren 16 ticari bankanın finansal verileri kullanılarak, banka karlılığını etkileyen makro ekonomik değişkenler incelenmiştir. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni; aktif karlılık, bağımsız değişkenleri ise; enflasyon, ekonomik büyüme, faiz oranı, sermaye piyasalarının gelişmişlik düzeyi olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; aktif kârlılık ile enflasyon, ekonomik büyüme ve faiz oranı arasında pozitif yönlü ilişki; sermaye piyasalarının gelişmişlik düzeyi ile ise negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Almumani (2013) tarafından yapılan çalışmada; 2005-2011 zaman aralığında Amman Menkul Kıymetler Borsası'nda yer alan Jordanian ticari bankalarının finansal verileri kullanılarak, karlılıklarını etkileyen mikro faktörler incelenmiştir. çalışmanın yöntemi regresyon analizidir. Çalışmanın bağımlı değişkeni; aktif karlılık, bağımsız değişkenleri ise; maliyet etkinliği, likidite, kredi portföyünün yapısı, kredi riski, sermaye yeterliliği ve banka büyüklüğü olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; aktif kârlılık ile likidite ve kredi riski pozitif yönlü ilişki; maliyet etkinliği, kredi portföyünün yapısı, sermaye yeterliliği ve banka büyüklüğü ile ise negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Abduh ve Idrees (2013) tarafından yapılan çalışmada; Malezya'da faaliyet gösteren İslami bankaların 2006-2010 zaman aralığındaki verileri kullanılarak, bankaların karlılığını etkileyen sektör ve mikro ve makro ekonomik değişkenler incelenmiştir. Çalışmada panel veri regresyon yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni; aktif karlılık, bağımsız değişkenleri ise; banka büyüklüğü, sermaye yeterliliği, likidite, kredi riski, finansal risk, faaliyet gideri, GSYİH büyüme oranı, kişi başı GSYİH büyüme oranı, enflasyon, para arzı büyüme oranı, yoğunlaşma, finansal piyasa gelişimi olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; banka büyüklüğünün banka karlılığında hayati bir öneme sahip olduğu, aktif karlılık ile enflasyon, finansal piyasa gelişimi ve yoğunlaşma arasında pozitif yönlü ilişki, sermaye yeterliliği ve GSYİH ile ise negatif yönlü anlamsız bir ilişki bulunmuştur. Aktif karlılık ile

likidite arasında anlamlı negatif yönlü ilişki gözlemlenmiştir. Ayrıca; aktif karlılık ile kredi riski, finansal risk ve faaliyet gideri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Samırkaş, Evcı, Ergün (2014) tarafından yapılan çalışmada; Ocak 2003-Haziran 2012 zaman aralığında Türkiye’de var olan ticari bankaların aylık finansal verileri kullanılarak, bankaların karlılığını etkileyen mikro ve makro ekonomik faktörlerin incelenmiştir. Çalışmada çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık, özkaynak karlılığı, bağımsız değişkenleri ise; toplam özkaynakın toplam aktiflere oranı, menkul değerler toplamının toplam aktiflere oranı, takipteki alacaklar toplamının(net) toplam aktiflere oranı, faiz dışı gelirin toplam aktiflere oranı, gayrisafi yurtiçi hasıla (GSYİH), mevduat faiz oranları, enflasyon (tüfe) olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; bankaların faiz dışı gelirlerinin aktif toplamına oranının aktif karlılık ve özkaynak karlılığını etkileyen en önemli faktör olduğu bulunmuştur. Ayrıca; özkaynakların toplam aktiflere oranının aktif karlılık ve özkaynak karlılığını pozitif yönde etkilediği, mevduat faiz oranlarının negatif yönlü etkilediği belirlenmiştir. Ancak; aktif karlılık ve özkaynak karlılığı ile çalışmadaki makro ekonomik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Banka karlılığı belirleyicilerinin mikro ekonomik faktörler olduğu belirlenmiştir.

Kiganda (2014) tarafından yapılan çalışmada; 2008-2012 zaman aralığında Kenya’da faaliyette bulunan ticaret bankalarının finansal verileri kullanılarak, banka karlılığını etkileyen makro ekonomik faktörler tespit edilmiştir. Çalışmada en küçük kareler yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni aktif karlılığı, bağımsız değişkenleri ise; gayrisafi yurtiçi hasıla, enflasyon, döviz kuru olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; aktif karlılık ile GSYİH ve enflasyon arasında önemsiz pozitif yönlü ilişki, döviz kuru ile ise %5 seviyelerinde negatif yönlü ilişki gözlemlenmiştir.

Güneş (2015) tarafından yapılan çalışmada; 2002-2012 zaman aralığında Türkiye’de faaliyet gösteren mevduat bankalarının finansal verileri kullanılarak, bankaların karlılığını etkileyen mikro, makro ekonomik ve sektörel faktörler incelenmiştir. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık ve özkaynak karlılığı, bağımsız değişkenleri ise; büyüklük (enflasyona göre düzeltilmiş aktif toplamının doğal logaritması), sermaye yapısı (özkaynakların aktiflere oranı), risk (krediler ve alacakların aktiflere oranı), gider yönetimi (personel giderlerinin aktiflere oranı), takipteki krediler (takipteki kredilerin aktiflere oranı), likidite (likit aktiflerin toplam aktiflere oranı), enflasyon, gayri safi yurtiçi harcama (GSYİH), yoğunlaşma (aktif büyüklüğü en büyük ilk beş bankanın toplam aktiflerinin, sektördeki tüm bankaların toplam aktiflerine oranı) olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; aktif kârlılığı ile büyüklük, sermaye ve enflasyon değişkenleri arasında pozitif ve istatistiki olarak anlamlı, takipteki krediler değişkeni ile ise negatif ve anlamlı ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Özkaynak kârlılığı ile sermaye ve enflasyon değişkenlerinin pozitif ve istatistiki olarak anlamlı ilişki içinde olduğu saptanmıştır.

Karataş (2015) tarafından yapılan çalışmada; Türkiye’de faaliyette bulunan 19 ticari bankanın Aralık 2002-Aralık 2013 zaman aralığında finansal verileri kullanılarak, bankaların kârlılığını etkileyen mikro ve makro ekonomik faktörler araştırılmıştır. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılığı, özkaynak karlılığı, net faiz marjı, bağımsız değişkenleri ise; kredilerin toplam aktiflere oranı, özkaynakların toplam aktiflere oranı, mevduatların toplam aktiflere oranı, personel giderlerinin toplam aktiflere oranı, net faiz gelirlerinin toplam gelirlere oranı, faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranı, takipteki kredilerin toplam kredilere oranı, likit varlıkların toplam aktiflere oranı, aktif logaritması, tüketici fiyatları endeksi (tüfe), gayrisafi yurtiçi hasıla (GSYİH), ihracatın ithalatı karşılama oranı olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; aktif karlılık ile özkaynakların toplam aktiflere oranı, mevduatların toplam aktiflere oranı, personel giderlerinin toplam aktiflere oranı, net faiz gelirlerinin toplam gelirlere oranı, tüfe ve gsyih arasında pozitif yönlü ilişki olduğu ancak, likit varlıkların toplam aktiflere oranı ve takipteki kredilerin toplam kredilere oranı ile ise negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Özkaynak karlılığı ile mevduatların toplam aktiflere oranı, personel giderlerinin toplam aktiflere oranı, net faiz gelirlerinin toplam gelirlere oranı ve tüfe arasında pozitif yönlü ilişki, özkaynakların toplam aktiflere oranı, gsyih ve faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranı ile ise istatistiksel olarak anlamlı ilişki gözlemlenmemiştir. Net faiz marjı ile mevduatların toplam aktiflere oranı, personel giderlerinin toplam aktiflere oranı, özkaynakların toplam aktiflere oranı, net faiz gelirlerinin toplam gelirlere oranı, faiz dışı gelirlerin toplam aktiflere oranı ve GSYİH arasında pozitif yönlü bir ilişki, likit varlıkların toplam aktiflere oranı ve takipteki kredilerin toplam krediler oranı ile ise istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunamamıştır. Ayrıca; kredi riskinin ve ihracatın ithalatı karşılama oranının kredi arz ve talebi etkilemesinin her üç kârlılık göstergesi üzerinde de istatistiki olarak anlamlı bir etkisi bulunamamıştır.

Reis, Buğan ve Kılıç (2016) tarafından yapılan çalışmada; 2009-2013 zaman aralığında Türkiye’de faaliyet gösteren ve payları Borsa İstanbul (BİST)’da işlem gören bankaların finansal verileri kullanılarak, bankaların karlılığını etkileyen mikro ve makro ekonomik değişkenler tespit edilmiştir. Çalışmada panel veri analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkenleri; aktif karlılık ve net faiz marjı, bağımsız değişkenleri ise; kaldıraç oranı (toplam borcun toplam aktiflere oranı), likidite oranı (kredi ve alacakların toplam aktiflere oranı), faaliyet giderleri oranı (diğer faaliyet giderlerinin toplam aktiflere oranı), kredi-mevduat oranı (kredi ve alacakların toplam

mevduata oranı), enflasyon (tüfe), GSYİH, piyasa kapitalizasyonu ((dolaşımdaki pay senedi sayısı x kapanış fiyatı)/GSYİH) olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; aktif karlılık ile kaldıraç oranı ve kredi-mevduat oranı arasında negatif yönlü bir ilişki, piyasa kapitalizasyonu ile ise pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca; aktif karlılık ile GSYİH arasında istatistiksel olarak anlamlı bir etki bulunamamıştır. Net faiz marjı ile kaldıraç oranı, kredi-mevduat oranı, piyasa kapitalizasyonu ve GSYİH arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Kedia (2016) tarafından yapılan çalışmada; Hindistan’da faaliyet gösteren kamu bankalarının 2006-2013 zaman aralığındaki finansal verileri kullanılarak, bankaların karlılığı etkileyen içsel (mikro) faktörler incelenmiştir. Çalışmada çoklu regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni net kar, bağımsız değişkenleri ise; duran varlık, faaliyet giderleri, kredi mevduat oranı ve net faiz geliri olarak belirlenmiştir.

Çalışma sonucunda; net kar ile net faiz geliri ve kredi mevduat arasında güçlü bir ilişki olduğu, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama gücünün yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca; kredi mevduat oranının net kar üzerinde en yüksek etkiye sahip olduğu, faaliyet giderlerinin ise en az etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Özet olarak; literatürde banka karlılığı ile ilgili yapılan çalışmalarda banka karlılığını etkileyen mikro, makro ekonomik ve sektörel yapı faktörlerinin incelendiğini, banka karlılığı olarak Aktif karlılık, özkaynak karlılığı ve net faiz marjının alındığı gözlemlenmiştir. Bireysel Bankacılık Hizmetleri’nin banka karlılığına etkisini araştıran yalnız Senseven (2010) çalışması olduğunu görmekteyiz. Senseven (2010) çalışmasında, yukarıda bahsedildiği gibi iki mevduat bankasının Bireysel Bankacılık Hizmetleri’nden tüketici kredileri ve kredi kartları ayrıca bilanço göstergeleri 2002-2008 yılları arasında karşılaştırmalı rakamsal olarak analiz edilmiştir. Bu çalışmada ise; 2009-2016 yılları arasında çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılarak, Bireysel Bankacılık Hizmetleri’nden; konut kredileri, otomobil kredileri, ihtiyaç kredileri, kredi kartı ve kredili mevduat hesabının BİST-BANKA endeksi’ndeki bankaların net karını etkileyip etkilemediği araştırılacaktır. Çalışmada; kullanılan dönemin farklı olması, bağımsız değişkenlerinin Bireysel Bankacılık Hizmetleri’nden alınması çalışmayı literatürdeki banka karlılığı üzerine yapılmış olan çalışmalardan ayıran özellikler olarak gösterilebilir.

3.3. Çalışmanın Verileri ve Değişkenleri

3.3.1. Çalışmada Kullanılan Veriler

Çalışma; 2010-2018 yılları arasında BİST-BANKA endeksinde bulunan ve verilerine ulaşılabilen 13 bankayı kapsamaktadır. Bu bankalar EK 1’de verilmiştir. Bankaların çalışmada kullanılan verilerine KAP (Kamuyu Aydınlatma Platformu) ve TBB (Türkiye Bankalar Birliği) internet sitesinden ulaşılmıştır.

Çalışmada; BİST-BANKA endeks’inde yer alan Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası kredi kullandırmadığı için analize dahil edilmemiştir.

3.3.2. Çalışmada Kullanılan Değişkenler

3.3.2.1. Bağımlı Değişken

Bağımlı Değişken
Net Kar

Çalışmanın bağımlı değişkeni, bankaların net karı olarak belirlenmiştir. Bankaların net karı tutar olarak analize dahil edilmiştir. Bankaların net kar’ına KAP (Kamuyu Aydınlatma Platformu) ve TBB (Türkiye Bankalar birliği) resmi internet sitesinden ulaşılmıştır.

Net Kar; belli bir dönem içerisinde işletmenin yaptığı tüm faaliyetler ile olağan veya olağanüstü gelir ve giderleri elde etmesinden sonra ortaya çıkan vergi öncesi kardan ödenmesi gereken yasal verginin çıkmasının ardından kalan kar olarak tanımlanabilir (<https://www.muhasebeturk.org/nedir/net-kar-nedir-ne-demek>).

3.3.2.2. Bağımsız Değişkenler

Bağımsız Değişkenler
Konut Kredisi
Otomobil Kredisi
İhtiyaç Kredisi
Kredi Kartı Tutarı
Kredili Mevduat Hesabı

Kredili mevduat hesabı; bankaların bireysel ya da kurumsal kullanıcılarına sunduğu bir çeşit hesap hizmetidir. “avans hesap, ek hesap, artı para” gibi adlandırmalarla yapılan bir uygulamadır. Bireysel ya da kurumsal müşterilere, bir genel kredi sözleşmesi adı altında sunulan bu ek hesap hizmeti için müşterinin bir mevduat hesabı olması esastır. Bu mevduat hesabı ile ilişkilendirilen kredili mevduat hesapları, hesap sahibinin bakiyesinde para olmadığı zaman, daha önceden belirlenmiş olan bir limiti aşmamak şartı ile müşterinin kredi çekmesini sağlamaktadır. Bir kredi işlemi olması nedeniyle hesap sahibinin kullanılan tutar haricinde faiz ödemesinde gerekmektedir(Koray, 2016). (<http://www.hangikredi.com/bilgi-merkezi/kredili-mevduat-hesabi-nedir/>)

3.4. Çalışmanın Yöntemi ve Hipotezler

Çalışmada; 2010-2018 yılları arasında BİST-BANKA endeks’inde bulunan 13 bankanın Net Karı ile Bireysel Bankacılık Hizmetleri arasındaki ilişki incelenirken çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Çalışmada test edilen hipotezler;

H₁: Konut kredisinin net kar üzerinde etkisi vardır.

H₂: Otomobil kredisinin net kar üzerinde etkisi vardır.

H₃: İhtiyaç kredisinin net kar üzerinde etkisi vardır.

H₄: Kredi kartı tutarının net kar üzerinde etkisi vardır.

H₅: Kredili mevduat hesabının net kar üzerinde etkisi vardır.

3.5. Çoklu Regresyon Analizi ve Modelin Varsayımlarına İlişkin Yapılan Testler

3.5.1. Çoklu Regresyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek bilimin ilgi alanları arasında yer almaktadır. Günlük hayatta veya bilimsel araştırmalarda karşılaşılan sorunların çoğu, iki veya çoklu değişken arasındaki ilişkinin varlığının belirlenmesi ile ilgilidir. Regresyon terimini ilk kez kullanan Francis GALTON’dur (Yüksek, 2007: 126).

Regresyon analizi; aralarında sebep sonuç ilişkisi varlığından söz edilebilen iki veya daha çok değişken arasındaki ilişkinin varlığını incelemek ve o konuyla ilgili çıkarım yapabilmek için oluşturulan aynı zamanda matematiksel bir model ile belirtilen istatistiksel bir analizdir (Bıçkıcı, 2007: 23). Regresyon analizi; bir bağımlı değişken ile bir bağımsız değişken (basit regresyon) veya birden fazla bağımsız (çoklu regresyon) değişken arasındaki ilişkilerin açıklanmasını sağlayan

istatistiksel bir süreçtir.(Kalaycı, 2010: 199). Regresyon analizinin cevap aramaya çalıştığı sorular aşağıdaki gibidir (Yıldırım, 2011: 6):

- Bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında ilişki varlığından söz edilebilir mi?
- Eğer bir ilişki varsa bu ilişkinin gücü(bağımlılığı) belirlenebilir mi?
- Bağımlı değişkene ait değerlere ilişkin ileriye dönük çıkarımlarda bulunulabilir mi?

Regresyon analizi yukarıda bahsedildiği gibi tek değişkenli (basit regresyon) regresyon analizi ve çok değişkenli (çoklu regresyon) regresyon analizi olmak üzere ikiye ayrılır. Basit regresyon modeli aşağıda gösterilmiştir;

$$y = \beta_0 + \beta_1 x + \varepsilon$$

Bu denklemdede; y bağımlı değişkeni, x bağımsız değişkeni, β_0 doğrunun y eksenini kestiği noktayı, β_1 doğrunun eğimini, ε şansa bağlı hata terimini göstermektedir. Fakat bu çalışmada tek değişkenli regresyon analizi değil “Çoklu Regresyon Analizi” kullanılmıştır. Tek değişkenli regresyon analizinde bir bağımlı ve bir bağımsız değişken vardır ve bu değişkenler arasında fonksiyonel bir ilişki olup olmadığı incelenir. Çoklu regresyon analizinde ise bir bağımlı ve birden fazla bağımsız değişken arasındaki fonksiyonel ilişkinin varlığı araştırılmaktadır (Günaşdı, 2014: 13). Çoklu regresyon modeli aşağıda gösterilmiştir;

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_n x_n + \varepsilon$$

Çoklu regresyon modelinde birden fazla bağımsız değişken vardır. Yukarıdaki modelde; x bağımsız değişkenleri, y bağımlı değişkeni, β bilinmeyen anakütle parametrelerini, ε hata terimini temsil etmektedir.

Çalışmanın regresyon modeli aşağıda verilmiştir;

$$NK = \beta_0 + \beta_1 KK + \beta_2 OK + \beta_3 İK + \beta_4 KM + \beta_5 KKT + \varepsilon$$

Yukarıdaki modelde; NK net karı, β 'lar katsayıları, KK konut kredisini, OK otomobil kredisini, İK ihtiyaç kredisini, KM kredili mevduatı, KKT kredi kartı tutarını ve ε hata terimini temsil etmektedir.

Katsayıların hesaplanmasında kullanılan temel yöntem en küçük kareler (EKK) yöntemidir. Günümüzde β_0 ve β_1 parametrelerinin tahmini için en sık kullanılan yöntemlerden birisi EKK yöntemidir. Toplam sapmaların karelerinin toplamını en küçük yapacak değerlerin bulunması EKK yönteminin temelini oluşturmaktadır (Gürünlü-Alma ve Vupa, 2008: 221).

Çoklu regresyon yöntemini kullanabilmek için bazı varsayımları sağlaması gerekmektedir. Bu varsayımlar; hataların normal dağılıma sahip olması, tüm değişkenlerin eşit varyansa sahip olması ve modelde otokorelasyon sorununun olmaması gerekmektedir (Temizer, 2015: 90). Bundan sonraki kısımlarda çalışmada kullanılan modelin çoklu regresyon analizi varsayımlarını karşılayıp karşılamadığı incelenmiştir.

3.5.2. Modelin Varsayımlarına İlişkin Yapılan Testler

Çalışmada kullanılan modelin istatistiki anlamda problem olup olmadığını belirlemek amacıyla; normal dağılım, değişen varyanslılık, çoklu doğrusal bağlantı ve otokorelasyon testleri yapılmıştır. Testlere ait sonuçlar sırasıyla aşağıda açıklanmıştır.

3.5.2.1. Normal Dağılım Testi

Çoklu regresyon analizi varsayımlarına göre hataların normal dağılması gerekmektedir. Normallik varsayımı testlerin gücünü etkilediğinden, varsayımdan anlamlı sapma olup olmadığının kontrol edilmesi önerilmektedir (Kalaycı, 2010: 210).

Verilerin normal dağılıma uyup uymadığını belirlemek amacıyla paket programlar kullanılır. Bir çok paket programda bulunan en yaygın kullanılan normal dağılıma uygunluk testleri Kolmogorov-Smirnov (K-S) ve Shapiro-Wilk testleridir. Bu testlerde verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığını anlamak için P (istatistiksel anlamlılık) değerine bakılır. Bu değer 0,05 den büyük çıkarsa verilerin normal dağılıma sahip olduğu söylenebilir (Kul, 2014: 28). Bu çalışmada, K-S testi kullanılmıştır. Kolmogorov-Smirnov (K-S) testini tesadüfen elde edilmiş örnek bir verinin belirli bir dağılıma uyup uymadığının tespitinde kullanabiliriz (K-S testi(t.y.), www.istatistikanaliz.com). Teste ait hipotezler aşağıda gösterilmiştir;

H_0 = Hatalar normal dağılıma uyar.

H_1 = Hatalar normal dağılıma uymaz.

Yukarıdaki hipotezlerde H_0 , hataların normal dağılıma sahip olduğunu; H_1 ise hataların normal dağılıma sahip olmadığını göstermektedir. Hataların normal dağılıma uygunluğunun belirlenmesinde, hatalara K-S testi uygulanmıştır. Aşağıdaki sonuçlar tespit edilmiştir.

Tablo 5: Kolmogorov-Smirnov Testi

Anlamlılık Düzeyi	0,055
-------------------	-------

Yukarıdaki tabloda, anlamlılık düzeyinin 0,05'ten büyük olduğu görülmektedir ($0,055 > 0,05$). Buna göre 0.05 anlamlılık düzeyinde hataların normal dağıldığını belirten H_0 hipotezi kabul edilir ve böylece çoklu regresyon denklemindeki hataların normal dağılım gösterdiği tespit edilmektedir.

3.5.2.2. Çoklu Doğrusal Bağlantı Problemi Testi

Bağımsız değişkenler arasındaki çoklu bağlantı, çoklu regresyon modeli ile ilgili varsayımlardan bir tanesi dir (Yıldırım, 2010: 21).

Regresyon uygulamalarının hemen hemen hepsinde, bağımsız değişkenler arasında ilişki söz konusudur. Hatta bazen, bağımsız değişkenler arasında çok kuvvetli doğrusal ilişki varlığından söz edilebilir. Bu gibi durumlarda, regresyon modeli vasıtasıyla yapılacak yorumlar, yanlış yönlendirmelere ve hatalara neden olur. Çünkü; çoklu regresyon denklemi, bağımsız değişkenler arasında kuvvetli bir ilişkinin olmaması varsayımına dayalıdır. Bu varsayımın bozulması, yani bağımsız değişkenler arasında bir ya da daha fazla doğrusal bağıntının olması çoklu bağlantı (multicollinearity) sorununu gündeme getirir (Kasalar, 2015: 3).

Bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal ilişkinin saptanırken bazı yöntemlerden yararlanır. Bunlar (Sevinç, 2013: 2);

- Bağımsız değişkenler arasındaki basit doğrusal korelasyon katsayılarının sıfırdan farklı olup olmadığının test edilmesi,
- Varyans Artış Faktörü (Variance Inflation Factors – VIF) hesaplaması
- Tolerans Değerlerinin Hesaplanması
- Kondisyon İndeksi (Condition Indeks)

Tolerans değerinin elde edilebilmesi için; her bir bağımsız değişken ile diğerleri arasındaki çoklu korelasyon katsayısının 1 den çıkarılması gerekmektedir (Sevinç, 2013: 2). Çoklu bağlantı probleminden söz edebilmemiz tolerans değerinin 0.10 ya da daha düşük olmasına bağlıdır (Kasalar, 2015: 5).

Bir bağımsız değişkenin bir diğer bağımsız değişken ile olan ilişkisini belirlemek için Varyans artış faktörü kullanılır. VIF değerinin büyümesi bağımsız değişkenler arasında ciddi bir çoklu doğrusal bağlantı problemi olduğunu gösterir. Genelde 10 un üzerindeki VIF değerleri ciddi bir çoklu doğrusal bağlantı olduğunu gösterir (Sevinç, 2013: 2).

Bu çalışmada; çoklu doğrusal bağlantının tespitinde tolerans değerleri ve VIF değerleri kullanılmış ve elde edilen sonuç aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 6: Varyans Artışı Faktörleri (VIF) ve Tolerans Değerleri (t)

	Tolerance	VIF
Konut Kredisi	0,172	5,800
Otomobil Kredisi	0,295	3,391
İhtiyaç Kredisi	0,219	4,560
Kredili meduat	0,475	2,107
Kredi Kartı Tutarı	0,339	2,951

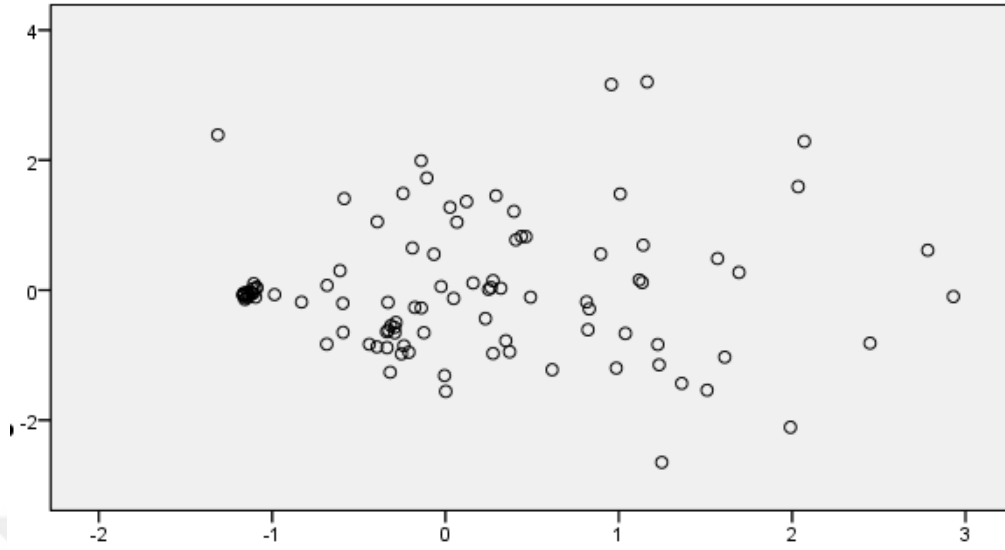
Tablo 6’da görüldüğü gibi, değişkenlere ait tolerans değerleri 0,10 ‘dan büyük ve değişkenlere ait VIF değerleri 10’dan küçüktür. Tolerans değerlerinin 0,10’dan büyük olması ve VIF değerlerinin 10’dan küçük olması modelde çoklu doğrusal bağlantı problemi olmadığını göstermektedir.

3.5.2.3. Değişen Varyanslılık Testi

Çoklu regresyon yönteminin bir diğer varsayımı, yatay-kesit verilerle çalışıldığında karşılaşılan en yaygın problemlerden birisi olan hataların eşit varyanslı olmasıdır. Değişen varyans sorununun bir diğer adı “Heteroscedasticity”dir. Değişen varyanslılık; hata terimlerine ilişkin varyansların, bağımsız değişkenin ya da ortalamanın çeşitli düzeyleri için istatistiksel olarak farklı olması olarak adlandırılır (Çelik, 2013: 64). Değişen varyans problemini saptamada kullanılan çeşitli istatistik testler bulunmaktadır. Bunlar; Grafik yöntem, Park testi, Goldfeld-Quandt testi, Glejser testi, Spearman sıra korelasyon testi, Breusch-Pagan-Godfrey testi ve White nR-kare testidir (Albayrak, 2008: 115). Grafik yönteminde, modelin önemli açıklayıcı değişkenleri ve tahminleri ile hataları arasındaki serpilme diyagramları ayrı ayrı incelenir. Hatalar ile tahminler arasındaki dağılımın şekli artan, azalan veya kum saatine benziyorsa değişen varyans; dikdörtgensel bir dağılıma yakın bir dağılıma sahip ise sabit varyans varsayımının sağlandığı söylenebilir(Albayrak, 2008: 116).

Çalışmada değişen varyans problemi olup olmadığını belirlemek amacıyla grafik yöntemi kullanılmıştır. Grafik 7’de elde edilen sonuç gösterilmiştir.

Grafik 7: Serpilme Grafiği



Grafik 7’de standardize edilmiş hatalar ile tahmini değerlerin artan,azalan veya kum saatine benzer bir Şekil almadığı, dikdörtgensel bir dağılıma yakın olarak dađıldđıđı tespit edilmiştir. Bۆylece; modelde değişen varyans probleminin olmadđıđı ve hataların sabit varyansa sahip olduğu belirlenmiştir.

3.5.2.4. Otokorelasyon Testi

Regresyonda temel varsayımlardan bir diğerini otokorelasyon olmamasıdır. Otokorelasyon hata terimleri arasında ilişki bulunmasıdır. Hata terimleri arasında ilişki var ise, otokorelasyonun varlığından sۆz edilebilir (Yavuz, 2009: 126).

Bir regresyon özۆmlenmesinde, zaman ya da uzaklığın bağımsız değişken olarak kullanılması ve bu değerlerin birbirlerine yakın olması otokorelasyonlu hataların varlığını artırır. Zaman ya da uzaklık aralıkları geniş biyimde paralanmıŐsa, bu durumlarda hatalar yaklaşık otokorelasyonsuz olabilir. Bunun yanında, ihmal edilen değişkenler, modelin fonksiyonel biyiminin doğru belirlenmemesi, verilerle ilgili ۆlme hataları vb. durumlar da otokorelasyonlu hataların varlığına neden olabilir (AŞıkgil ve Erar, 2008: 149).

Bir modelde hata teriminin otokorelasyonlu olup olmadđıđınının tespitinde çeşitli yۆntemler kullanılmaktadır.Bu yۆntemler; grafik yۆntemi, sıra testi, Durbin-Watson testi, Von-Neumann oran testidir (Yavuz; 2009: 127). Uygulamalarda yaygın olarak kullanılan otokorelasyon testi Durbin-Watson testidir. Durbin ve Watson tarafından birinci derece otokorelasyon için ortaya atılmıştır (Kınacı ve Genç, 2002: 58). Durbin-Watson istatistiği 0 ile 4 arasında değerler almaktadır. 2’ye yakın değerler otokorelasyon yoktur anlamına gelir. Sıfıra yakın değerler pozitif otokorelasyonu,

4'e yakın olan değerler ise negatif otokorelasyonu gösterir (Savsar, 2012: 93). 1 ile 2 arasında bir Durbin-Watson testi değeri de otokorelasyon olmadığını gösterebilir (Şeref Kalaycı ile kişisel görüşme, 15 Şubat 2017). Çalışmada otokorelasyonun varlığının tespitinde Durbin-Watson testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: Durbin Watson Testi

R = 0,907
R ² = 0,823
Düzeltilmiş R ² = 0,814
Durbin-Watson Testi Değeri = 1,045

Yukarıdaki tabloda Durbin-Watson testi değeri 1,045 olarak bulunmuştur. Bu değer 1 ile 2 aralığında bulunduğundan, modelde otokorelasyon problemi olmadığı tespit edilmiştir.

3.6. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Çalışmada çoklu regresyon analizi yapılmış ve varsayımlar test edilmiştir. Bunun sonucunda; çalışma verilerinin çoklu regresyona ait tüm varsayımları sağladığı görülmüştür. Ayrıca; analizin F değeri 86,699, anlamlılık düzeyi 0,000 olarak bulunmuştur. Bu durum çalışmada kullanılan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni anlamlı olarak açıkladığını göstermektedir. Analizin sonuçları tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8: Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: Net Kar				
Yöntem: Çoklu Regresyon Analizi				
Dönem: 2009-2016				
Banka Sayısı: 12				
Değişkenler	Katsayılar	Standart Hatalar	t- istatistiği	Olasılık (p) Değerleri
Constant	46325,840	123575,810	0,375	0,709
Konut Kredisi	0,086	0,028	3,077	0,003
Otomobil Kredisi	0,353	0,269	1,315	0,192
İhtiyaç Kredisi	0,086	0,023	3,724	0,000
Kredili mevduat	-0,175	0,166	-1,056	0,294
Kredi Kartı Tutarı	0,096	0,023	4,167	0,000
* 0,05 seviyesinde anlamlı				

Tablo 9: Çoklu Regresyon Analizi Sonuçlar Devamı

R -Kare	0,823
Düzeltilmiş R ²	0,814
F değeri	86,699
Anlamlılık Düzeyi	0,000
Durbin-Watson	1,045
* 0,05 seviyesinde anlamlı	

Tablo 9'da belirlilik katsayısı olarak da adlandırılan R-Kare değeri, 0,823 olarak bulunmuştur. Regresyon modelindeki gözlem değerlerinin modele uyumluluğunun belirlenmesinde belirlilik katsayısını kullanabiliriz. Belirlilik katsayısı R² ile gösterilir. R² bağımlı değişkendeki değişimin % kaçının bağımsız değişken tarafından açıklandığını gösterir (Gökgöz, 2009: 16).

R² 'nin iki temel özelliğinden söz edilebilir (Yalta, 2011: 74):

- R² eksi değer alamaz.
- Sınırları $0 \leq r \leq 1$ 'dir.

Buna göre; eğer R² = 1 olması, kusursuz bir uyumluluk anlamına gelmektedir. Bu durumda rastsal hata yoktur ve tüm gözlemler bire bir bağlanım doğrusu üzerinde yer almaktadır. Diğer yandan bağımlı değişken ile açıklayıcı değişken arasında hiçbir ilişkinin olmaması sıfıra eşit bir R² anlamına gelir. Dolayısıyla R² değerinin 1'e yakın olması, bağımlı değişkendeki değişimin büyük kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklanabildiğini gösterirken, R² değerinin 0'a yakın olması bağımlı değişkendeki değişimin modele dahil edilmeyen başka bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösterir (Temizer, 2015: 95).

Analiz sonucunda R² değerinin 0,823 olarak bulunması; bağımlı değişkende (net kar) meydana gelen değişimin % 82,3 'inin seçilen bağımsız değişkenlerdeki değişimler tarafından açıklandığını gösterir. Arta kalan % 17,7 'lik kısım ise, modele dahil edilmeyen başka değişkenler tarafından açıklanmaktadır.

Çoklu regresyon modelleri için denkleme yeni değişken ilave edilmesi durumunda R² değeri genellikle artmaktadır. Bu yüzden R² belirlilik katsayısı çoklu modellerde genellikle yeterli olmaz. Dolayısıyla; anlamlı bir test yapabilmek çoklu modellerde düzeltilmiş R² hesaplanmasına bağlıdır (Karacabey ve Gökgöz, 2012: 5). Düzeltilmiş R² değeri; modelin gerçek açıklama gücünü göstermektedir. Tablo 5'e bakıldığında; Düzeltilmiş R² değerinin 0,814 olduğu görülmektedir. Buna göre; modele dahil edilen bağımsız değişkenler bağımlı değişkendeki değişimin gerçek anlamda % 81,4'ünü açıkladığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sonuç; seçilen bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkendeki değişimi açıklama gücünün çok yüksek olduğunu göstermektedir.

Çoklu regresyon modelinin temel varsayımlarından biri olan otokorelasyon probleminin modelde var olup olmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Çoklu regresyon analizinde hata teriminin birbirini izleyen değerleri arasında ilişki bulunması durumunda otokorelasyondan söz edilebilir. Genel regresyon modeli varsayımı gereği olarak, hata terimleri arasında bir ilişki olmaması gerekmektedir. İlişki var ise, modelde otokorelasyon problemi var demektir. Modelde otokorelasyonun varlığı, elde edilen sonuçların güvenilirliğini zedelemektedir. Otokorelasyonu belirleme yöntemlerinden biri de Durbin Watson testidir.

Durbin-Watson istatistiği 0 ile 4 arasında değerler almaktadır. Bulunan değer 2'ye yakın olması otokorelasyon yoktur anlamına gelmektedir. Diğer yandan; sıfıra yaklaşan değerler pozitif otokorelasyonu, 4'e yaklaşan değerler ise negatif otokorelasyonu gösterir (Savsar, 2012: 93). 1 ile 2 arasında bir Durbin-Watson testi değeri de otokorelasyon olmadığını gösterebilir (Şeref Kalaycı ile kişisel görüşme, 15 Şubat 2017). Tablo 5'de Durbin Watson istatistiğinin 1,045 olduğu görülmektedir. Buna göre; modelde otokorelasyon problemi olmadığını söylemek mümkündür.

Tablo 8'e bakıldığında; sabit terimin (constant) 46325,840 olduğu görülmektedir. Sabit terim, bağımsız değişkenlerin hepsi birden 0 iken bağımlı değişkenin alacağı değerdir (Karacabey ve Gökgez, 2012: 10). Dolayısıyla; modele dahil edilen bağımsız değişkenlerin değeri 0 bile olsa bankaların net karı 46325,840 olacaktır.

F testinin kullanılma amacı; regresyon analizinde sabit parametre dışındaki tüm parametrelerin bir bütün olarak anlamlılıklarının sınanmasıdır. Bu testle, bütün bağımsız değişkenlerin hep birlikte bağımlı değişkeni açıklama gücüne sahip olup olmadığı ortaya konulur (Aktaş ve Akdağ, 2013: 59). Tablo 5'de F değeri 86,699 , anlamlılık düzeyi ise, 0,000 olarak görülmektedir. F değerinin büyük olması ve anlamlılık düzeyinin 0,05 'ten küçük olması dolayısıyla model istatistiki olarak anlamlı denilebilmektedir. Bir başka ifade ile bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiye bakılabilmektedir.

Çalışmada kullanılan bağımsız değişkenlerden konut kredisinin katsayı değeri 0,086, t istatistiği 3,077, anlamlılık düzeyi 0,003 olarak bulunmuştur. 0,05 anlamlılık seviyesinde, konut kredisi anlamlılık seviyesi 0,05'ten küçük olduğundan ($0,003 < 0,05$) konut kredisi ve net kar arasında istatistiki olarak anlamlı ilişkinin varlığından söz edilebilir. İlişkinin yönü ise pozitiftir. Dolayısıyla; konut kredisinde meydana gelecek 1 birimlik artış bankalar net karını 0,086 birim artıracaktır.

Bağımsız değişkenlerden bir diğeri olan otomobil kredisinin katsayı değeri 0,353, t değeri 1,315, anlamlılık düzeyi 0,192 olarak bulunmuştur. 0,05 anlamlılık seviyesinde, otomobil kredisi anlamlılık seviyesi 0,05'ten büyük olduğundan ($0,192 > 0,05$) otomobil kredisi ve bankaların net karı arasında istatistiki olarak anlamlı ilişki bulunamamıştır. Yani; otomobil kredisinde meydana

gelecek olan 1 birimlik değişim bankaların net karı üzerinde bir etkiye neden olmayacaktır. Aynı şekilde tablo 4 incelendiğinde; Kredili mevduat tutarı katsayı değeri -0,175, t istatistiği -1,056, anlamlılık düzeyi 0,294 olarak bulunmuştur. Kredili mevduat tutarının anlamlılık düzeyinin 0,05'ten büyük olduğu görölmektedir ($0,294 > 0,05$). Dolayısıyla; kredili mevduat tutarı ve bankaların net karı arasında da istatistiki olarak anlamlı ilişki olmadığı, kredili mevduat tutarında meydana gelecek olan 1 birimlik değişimin bankaların net karını etkilemeyeceği sonucuna ulaşılmaktadır.

Bir diğer bağımsız değişken olan ihtiyaç kredisinin katsayı değeri 0,086, t istatistiği 3,724, anlamlılık düzeyi 0,000'dır. 0,05 anlamlılık seviyesinde ihtiyaç kredisi anlamlılık düzeyi 0,05'den küçük olduğundan ($0,000 < 0,05$) ihtiyaç kredisi ve nektar arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki var diyebiliriz. İlişkinin yönü ise pozitiftir. Yani; ihtiyaç kredisinde meydana gelecek 1 birimlik artış bankalar net karını 0,086 birim artıracaktır.

Kredi kartı tutarında ise; katsayı değeri 0,096, t istatistiği 4,167, anlamlılık düzeyi 0,000 olarak bulunmuştur. 0,05 anlamlılık seviyesinde, kredi kartı tutarı anlamlılık seviyesinin 0,05'ten küçük olduğu görölmektedir ($0,000 < 0,05$). Kredi kartı tutarı ve bankaların net karı arasında istatistiki olarak anlamlı ilişki vardır. İlişkinin yönü pozitiftir. Bu anlamda; kredi kartı tutarında meydana gelecek olan 1 birimlik artış bankaların karını 0,096 birim artıracadığı söylenebilir.

Özetle; çoklu regresyon analizi sonuçlarından konut kredisi, ihtiyaç kredisi ve kredi kartı tutarının bankaların net karını istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği, kredili mevduat tutarı ve otomobil kredisi ile bankaların net karı arasında istatistiki olarak anlamlı ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Aşağıdaki tablolarda ifade edilen analiz sonuçları ve hipotezler verilmiştir.

Tablo 10: Analizde Kullanılan Bağımsız Değişkenler ile Net Kar ilişkisi

Bağımsız Değişkenler	Net Kar İle İlişkisi ve İlişkinin Yönü
Konut Kredisi	Anlamlı-Pozitif
Otomobil Kredisi	Anlamsız
İhtiyaç Kredisi	Anlamlı-Pozitif
Kredili Mevduat	Anlamsız
Kredi Kartı Tutarı	Anlamlı-Pozitif

Tablo 11: Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
H ₁ : Konut kredisinin net kar üzerinde etkisi vardır.	Kabul
H ₂ : Otomobil kredisinin net kar üzerinde etkisi vardır.	Red
H ₃ : İhtiyaç kredisinin net kar üzerinde etkisi vardır.	Kabul
H ₄ : Kredi kartı tutarının net kar üzerinde etkisi vardır.	Kabul
H ₅ : Kredili mevduat tutarının net kar üzerinde etkisi vardır.	Red

Tablo 10'da; bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken ile ilişkisi ve ilişkisinin yönü, tablo 11'de; H₁, H₃, H₄ hipotezlerinin kabul edildiği ve H₂, H₅ hipotezlerinin red edildiği özetle gösterilmektedir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada bireysel bankacılık hizmetlerinin BİST bankacılık endeksindeki bankaların karlılıklarına olan etkileri incelenmiştir. Bankalar, mevduat, mevduat dışı fon ve sermayelerden sağladıkları kaynakları, işgücü, maddi duran varlıklar ve teknolojiyi girdi olarak kullanarak, birçok finansal hizmet üretmektedir. Bankalar temel hedefleri olan kar elde etme amacına ulaşabilmek için sundukları ürün ve hizmetleri çeşitlendirir, piyasaya farklı ürün ve hizmetler sunarlar. Çünkü bankanın faaliyetini sürdürebilme gücü kazanması için bankanın yeterli ve sürekli kâr elde etmesi önem taşımaktadır.

Bankalarında tüm diğer işletmelerde olduğu gibi en önemli amaçları arasında kârlılıklarını devam ettirebilmek vardır. Kârlılık, bankaların sektördeki rekabet pozisyonunu belirlemekte ve yönetim kalitesini ortaya çıkarmaktadır.

Günümüzde bireysel bankacılık bankaların büyüme ve gelişme alanı olarak önemini arttırmıştır. Bireysel bankacılıkta, bankalar hem göstergelerinin anlaşılması açısından hem de büyüme ve kârlılık stratejileri anlamında önemli bir yere sahip olmaya çalışmaktadırlar. Bu çalışmada banka karlılığı için önemli yere sahip olan bireysel bankacılık hizmetlerinin bankaların karlılığı ne derecede etkilediği incelenmiştir.

Çalışma; 2010-2018 yılları arasında BİST-BANKA endeks'inde 13 adet bankanın yıllık verilerini kapsamaktadır. Çalışmada; BİST-BANKA endeks'inde yer alan Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası ve Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası kredi kullandırmadığı için analize dahil edilmemiştir.

Çalışmanın bağımlı değişkeni; bankaların net karı kullanılmıştır.

Çalışmanın bağımsız değişkenleri; tüketici kredileri (konut kredisi, ihtiyaç kredisi, taşıt kredisi), kredi kartı tutarı, kredili mevduat hesabıdır.

Değişkenler arasındaki ilişki çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Yöntemin tüm varsayımları test edilmiştir. Bu testler; normal dağılım, çoklu doğrusal bağlantı problemi, değişen varyanslılık, otokorelasyon testidir. Bu testlerin sonucunda; verilerin normal dağılıma uyduğu, çoklu doğrusal bağlantı problemi olmadığı, hataların eşit varyanslı olduğu, otokorelasyon problemi olmadığı belirlenmiştir.

Analiz sonuçlarına göre; bağımlı değişkende (net kar) meydana gelen değişimin % 81,4'ünün seçilen bağımsız değişkenlerdeki değişimler tarafından açıklandığını gösterir. Diğer % 18,6 'lık kısım ise, modele dahil edilmeyen başka değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Bu anlamda seçilen değişkenlerin, net kar üzerindeki etkisinin yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Çalışmada kullanılan bağımsız değişkenlerin sonuçlarına bakıldığında; konut kredisinin net kar üzerinde istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Konut kredisinde meydana gelecek %1'lik bir artış bankalar net karını %8,6 artıracaktır. Otomobil kredisi ve bankaların net karı arasında istatistiki olarak anlamlı ilişki bulunamamıştır. Yani; otomobil kredisinde meydana gelecek olan %1'lik değişim bankaların net karı üzerinde bir etkiye neden olmayacaktır. İhtiyaç kredisi ve bankaların net karı arasında da istatistiki olarak anlamlı pozitif yönlü bir ilişki olduğu, ihtiyaç kredisinde meydana gelecek olan %1'lik değişimin bankaların net karını %8,6 artıracığı sonucuna ulaşılmaktadır. Kredili mevduat tutarı ile bankaların net karı arasında istatistiki bir ilişki bulunamamıştır. Kredili mevduat tutarı bankaların net karını etkilememektedir.

Kredi kartı tutarı ve bankaların net karı arasında istatistiki olarak anlamlı ilişki vardır. İlişkinin yönü pozitiftir. Dolayısıyla; kredi kartı tutarında meydana gelecek olan %1'lik artış bankaların karını %9,6 artıracığı söylenebilir.

Sonuç olarak analizde; çoklu regresyon analizi sonuçlarından konut kredisi, ihtiyaç kredisi ve kredi kartı tutarının bankaların net karını istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilediği; kredili mevduat tutarı ve otomobil kredisi ile bankaların net karı arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Kredili mevduat tutarının banka karlılığını etkilememesi, bu hesabın kısa dönemli olması ve yüksek faiz oranlı olması nedeniyle banka müşterileri fazla tercih etmemesi ve genellikle acil durumlar için kullanmaları, ayrıca; bankaların kredi ya da kredi kartı borçlarındaki gecikme konusunda gösterdiği toleransı kredili mevduat için göstermemesi gibi sebeplere bağlanabilir.

Diğer yandan; otomobil alacak olanlar otomobil kredisi yanında ihtiyaç kredisi de kullanabilmektedir. İhtiyaç kredisinin otomobil kredisine nazaran peşinatsız olması, ek kaskoya gerek olmaması, birçok banka tarafından aktif kullanıldığı için bankalar arası rekabeti artırmasının sonucu olarak zaman zaman bankaların düşük faiz oranları ile ihtiyaç kredisini müşterilerine kullandırması banka müşterilerini ihtiyaç kredisine yönlendirmektedir. Bu sebepler otomobil kredisinin bankaların net karını etkilememe sonucunu doğurmuş olabilir.

Son olarak; bu çalışmada BİST banka endeksindeki bankaların karlılıkları esas alınmıştır. Yapılacak olan diğer çalışmalarda Türkiye'deki tüm bankaların karlılıkları esas alınarak genel

anlamda bireysel bankacılık hizmetlerinin etkileri gösterilebilir. Ayrıca; bankaların piyasa değeri , marka değeri, büyüklüklerinin bankaların net karlılığı üzerine etki sağlayıp sağlamadığıda araştırılabilir.



YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Abduh, Muhamad ve Idress, Yameen (2013), “Determinants of Islamic Bankig Profitability in Malaysia”, **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, 7(2), 204-210.
- Abu Hamad ve Kadouri, Reza Sahib, Faiq Meshaal (2001), **Bankaların Yönetimi**, Musul Üniversitesi, Musul.
- ACAR, Okan (2006), **Bireysel Bankacılıkta Ürün Geliştirme Sürecinin Bir Alt Süreci Olarak Rekabetçi Fiyatlama Stratejisi ve Bu Stratejiye Göre Fiyatlama Yönteminin AHP Tekniği İle Belirlenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aksoy, C. Nuray (2018), **Merkez Bankası Para Politikası Araçlarının Banka Karlılık Performansları Üzerindeki Etkisi**, Doktora Tezi, T. C. İstanbul Ticaret Üniversitesi Finans Enstitüsü, İstanbul.
- Aksoy, Tamer (1998), **Çağdaş Bankacılıktaki Son Eğilimler ve Türkiye’de Uluslararası Bankacılık**, Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları No: 109; Ocak; 1998
- Aktaş, Metin ve Akdağ, Saffet (2013), “ Türkiye’de Ekonomik Faktörlerin Hisse Senedi Fiyatları ile İlişkilerinin Araştırılması”, **International Journal Social Science Research**, 2, 50-67.
- Albayrak, Ali Sait (2008), “Değişen Varyans Durumunda En Küçük Kareler Tekniğinin Alternatifi Ağırlıklı Regresyon Analizi ve Bir Uygulama”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 10(2), 111-134.
- Almumani, Muhammad Abdelkarim (2013), “Impact of Managerial Factors on Commercial Bank Profitability: Empirical Evidence from Jordan”, **International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences**, 3(3), 298-310.
- Alp, Ali vd. (2010), “Türk Bankacılık Sektöründe Karlılığın İçsel Belirleyicileri”, **IMKB Dergisi**, 12(46).
- Alpergin, Pelin (1991), **Bireysel Bankacılık**, Türkiye Bankalar Birliği Yayını, Ankara.
- _____ (2001), **Bireysel Bankacılık**, 2.Baskı, Türkiye Bankalar Birliği Yayını, Ankara.
- Apak Sudi ve Demirel Engin (2015), **Finansal Yönetim**, Papatya Yayınevi, İstanbul.
- Apak, Sudi (2006), **Finansal serbestleşmenin ekonomik büyüme üzerindeki etkisi: Türkiye örneği**. Türkiye Ekonomi Kurumu, Ankara, (62) 11-13.

- Artun, Tuncay (1983), **İşlevi, Gelişimi, Özellikleri ve Sorunlarıyla Türkiye’de Bankacılık**, Tekin Yayınevi, İstanbul.
- Aşıkgil, Barış ve Erar, Aydın (2008), “ Otokorelasyonlu Doğrusal Olmayan Regresyon Çözümlemesinde Model Seçimi”, **Anadolu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi**, 9(1), 147-157.
- Atasoy, Hakan (2007), “Türk Bankacılık Sektöründe Gelir-Gider Analizi ve Karlılık Performansının Belirleyicileri”, **TC Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluş Genel Müdürlüğü**, 1-73
- Badola, B.S. ve Verma, Richa (2006), “Determinants of Profitability of Banks in India a Multivariate Analysis”, **Delhi Business Review**, 7(2), 79-88.
- Başaran, Y. Elif, (2015), **Bireysel Bankacılıkta Müşteri İlişkileri Ve Servis Mükemmeliyeti Sağlanmasında İnsan Faktörü**. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Battal, Ahmet, (2007), **Bankalar Kanunu Şerhi, (5411 Sayılı Kanun ve Açıklaması)**. Seçkin Yayınları, Ankara.
- BDDK, (2018), Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeler. http://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri_0014_39.pdf (25.04.2019)
- Berger, Allen N. (1995), "The Relationship Between Capital and Earnings in Banking", **Ohio State University Press** , 27(2),379-408.
- Berk, Niyazi (2001), **Kredi Yönetimi**, Beta Basım A.Ş, İstanbul.
- Biçkici, Burcuhan (2007), **Çok Değişkenli Varyans Analizi ve Çoklu Doğrusal Regresyon Analizinin Uygulamalı Olarak Karşılaştırılması**, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi – Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Canbaş, Serpil ve Doğukanlı, Hatice (2001), **Finansal Pazarlar: Finansal Kurumlar ve Sermaye Pazarı Analizleri**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Capital Online Dergisi, Bankacılıkta En Son Trendler <http://www.capital.com.tr/bankacilikta-en-son-trendler-haberler/18236.aspx> (01.04.2019)
- Cemalcılar, İlhan (2005), **Pazarlama İlkeleri**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Çağlar, Ünal (2007), Elektronik Para: Enformasyon Teknolojisindeki Gelişmeler ve Yeni Ödeme Sistemleri, **Kırgız-Türk Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 17, 181.
- Çelik, Reşit (2013), “Kelebek Şeklinde Dağılan Artıklar için Genel Varyans Dengeleme Yöntemlerinin Karşılaştırılması”, **Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 15(1), 63-84.

- Çerçi, Gözde (2011), **Bankalardaki Karlılık Analizi: Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi - Sosyal Bilimler Üniversitesi.
- Çınar, Recai (1993), Genç Pazarın Banka Hizmetlerini Tercihleri Üzerine Bir Saha Araştırması, **Pazarlama Dünyası Dergisi**, 7(37).
- Çitoğlu, Elif (2004), **Bankalarda Kredi Pazarlaması**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çobankara, Özlem (2013), Bankacılık Sektöründe Kariyer Bireysel Satış ve Pazarlamadan Geçiyor, <http://ozlemcobankara.com/?p=6> (01.04.2019).
- Çolak, F. Ömer (2001), Finansal Kriz ve Bankacılık Sektöründe Yeniden Yapılandırma Programı Üzerine Bir Eleştiri, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 3(2), 15-30.
- Demirgüç-Kunt, Aslı ve Huizinga, Herry (1999), "Determinants of Commercial Bank Interest Margins and Profitability", **The world Bank Economic Review**, 13(2), 379-408.
- Diñç, Abdulkadir (2006), **Makro Ekonomik Faktörlerin Bankaların Karlılığı Üzerine Etkileri: 2000-2004 Dönemi Türk Bankacılık Sistemi Üzerine Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doyle Peter, (2000), Valuing Marketing's Contribution, **European Management Journal**, 18(3), 223-245.
- Duranlar, Selçuk (2005), Ülkemizdeki Banka İşletmelerinde Tüketici Kredileri Üzerine Bir İnceleme, **Finans-Politik& Ekonomik Yorumlar Dergisi**, 42(492), 25.
- Elibol, Halil ve Kesici, Burcu (2004), Çağdaş İşletmecilik Açısından Elektronik Ticaret, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 11, 320-321
- Er, Selami (2009), Finansal Krizleri Önleme Aracı Olarak Finansal Sektörün Regülasyonu, Mortgage Krizi ve Türkiye, **Maliye Dergisi**, S:160,ss.307-327.
- Erdem, M. Şükrü (2003), **Avrupa İç Pazarı ve Türk Bankacılık Sistemi: Sorunlar ve Öneriler**, Türkiye Bankalar Birliği, Ankara.
- Ersoy, Hicabi (2008), **Finansal Risk Ortamında Bankacılık Sisteminin Yeniden Yapılandırılması, Türkiye Uygulaması**. Uluslararası Finans-Küresel Dalgalanmalar ve Finans Sektörüne Yansımalar Sempozyumu.
- Eyyüp, Yılmaz (2000), **Türkiye'de Kredi Kart Uygulaması ve Ekonomik Etkileri**, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Gökgöz, Fazıl (2009), "Korelasyon ve Tekli Regresyon Analizi En Küçük Kareler Yöntemi", <http://acikders.ankara.edu.tr> (20.06.2017).

- Gülmez, Dilek (1998), **Teknolojik Gelişmelerin Türkiye'de Bankacılık Sektörüne Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Günaşdı, Nazlı Elif (2014), **Çok Değişkenli Çoklu Doğrusal Regresyon Analizinin İncelenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi – Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Güneş, Nizamülmülk (2015).” Banka Karlılığının Belirleyiciler: 2002 – 2012 Dönemi Türk Mevduat Bankaları Üzerine Bir İnceleme”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 20(3), 265-282.
- Gürünlü Alma, Özlem ve Vupa, Özgül (2008), “ Regresyon Analizinde Kullanılan En Küçük Kareler ve En Küçük Medyan Kareler Yöntemlerinin Karşılaştırılması”, **SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Fen Dergisi E-Dergi**, 3(2), 219-229.
- Güvemli, Oktay (2001), **Türk Devletleri Muhasebe Tarihi- Cumhuriyet Dönemi XX.Yüzyıl**, Cilt IV, Proje Danış A.Ş., İstanbul.
- Güvenç, Uğur (2008), Türkiye'de Kabul Gören Uluslararası Kartlar, **Bankalararası Kart Merkezi Dergisi**, 3, 3.
- Hassan, M.Kabir ve Bashir, Abdel Hameed M. (2003), ”Determinants of Islamic Banking Profitability”, [http://www.researchgate.net/\(28.02.2017\)](http://www.researchgate.net/(28.02.2017)).
- Hempel George H., Simonson, Donald F. and Goleman, Alan B. (1994), **Bank Management: Text and Cases**, 4th de, John Wiley & Sons, Inc.
- İslamoğlu Hamdi vd. (2011), **Hizmet Pazarlaması**, 2.Baskı, Beta Basım A.Ş., İstanbul.
- Jamal, Amer Azlan Abdul vd. (2012), “Determinants of Commercial Banks Return on Asset: Panel Evidence from Malaysia”, **IRACST-International Journal of Commerce Business and management**, 1(3), 55-62.
- Jiang, Guorong vd. (2003), “The Profitability of The Banking Sector in Hong Kong”, [http://www.hkma.gov.hk/\(04.03.2017\)](http://www.hkma.gov.hk/(04.03.2017)).
- Kalaycı, Şeref (2010), **Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, 5. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kansu, Mehmet (2000), Telefon Bankacılığı, **Banka ve Para Teknolojileri Dergisi**, Sayı:10.
- Karacabey, A. Ve Gökgöz, Fazıl (2012), “Korelasyon ve Tekli Regresyon Analizi EKK Yöntemi”, [http://acikders.ankara.edu.tr \(20.06.2017\)](http://acikders.ankara.edu.tr (20.06.2017)).
- Karataş, Yasemin (2015), **Ticari Bankalarda Karlılığı Belirleyen Faktörler: Türk Ticari Bankacılık Üzerine Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kasalar, Serkan (2015), **Multicollinearity Çoklu Doğrusal Bağlantı**, Doktora Tezi, Yaşar Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya, Ferudun (2009), **Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması**, Graphis Matbaa San. ve Tic. Ltd Şirketi, İstanbul.
- Kedia, Naresh (2016), “Determinants of Profitability of Indian Public Sector Banks”. **IRA International Journal of Management & Social Sciences**, 2(3), 1-16.
- Kınacı, İsmail ve Genç, Aşır (2002), “Hataları Değişen Varyanslı ve Otokorelasyonlu Lineer Olmayan Parametre Tahmini”, **Fen Edebiyat Fakültesi Fen Dergisi**, 20, 55-68.
- Kiganda, Evans Ovamba (2014), “Effect of Macroeconomic Fktors on Commercial Banks Profitability in Kenya: Case of Equity Bank Limited”. **Journal of Economics and Sustainable Development**, 5(2), 46-56.
- Koç, Kübra (2010), **Bireysel Bankacılık Sektöründe İhtiyaç Kredisi ve Banka Müşterilerinin İhtiyaç Kredisi Kullanma Davranışları Üzerine Ankara Ölçeğinde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Koray, Emre (2016), “Kredili Mevduat Hesabı”, <http://www.hangikredi.com> (12.02.2017).
- Korkmaz, Sezer ve Gövdeli, E. Yasemin (2005), Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri İle Bunların Gelişiminde Ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi, **Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi**, 15, 3.
- Kudat, Beliz (2000), İnternet, Bireysel Bankacılığı Öne Çıkardı, **BT Haber Dergisi**, 256, 24.
- Kul, Seval (2014), “Uygun İstatistiksel Test Seçim Kılavuzu” **Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Biyoistatistik Anabilimdalı İstatistik Köşesi**, 26-29.
- Kunter, Kürşat (1993), **Türkiye’deki Parasal Büyüklükler İçin İndeks ve Bileşim Teorisinin Bir Uygulaması: Dmsia ve Fisher İdeal İndeksi**. TCMB Araştırma Planlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Tartışma Tebliği, No: 9304, 1993.
- Kuzu, Yasemin (2003), **Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası’nda Uluslar Arası Elektronik Finansal İletişim ve Yurt Dışı Ödeme Sistemleri İle İlişkiler**, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara.
- Küçük, Mehmet (1993), Bireysel Bankacılık, Otomasyon ve Türkiye’de Bireysel Bankacılık, **Uzman Gözüyle Bankacılık Dergisi**, 16, 30-31.
- Mucuk, İsmet (2004), **Pazarlama İlkeleri**, 20.Baskı. Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Muratoğlu, Cem (1998), **Bireysel Bankacılıkta Pazarlama ve Satış**, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, İstanbul.
- Öçal, Tezer ve Çolak Ö. Faruk (2001), **Para-Banka**, İmge Kitabevi Yayınları, İstanbul.

- Özarslan Soydar, Özlem ve Saçaklı Saçıldı, İrem (2012), “İMKB’de İşlem Gören Ticari Bankaların Karlılığını Etkileyen Faktörler”, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar**, 49(570), 5-20.
- Özkan, Ahmet (2010), **Bireysel Bankacılıkta Hizmet Kalitesi Ve Müsteri Memnuniyetinin Ölçülmesi: Eskişehir’de Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, T.C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Öztürk, A. Sevgi, (2016), **Hizmet Pazarlaması**, Ekin Kitabevi, 8. Baskı, Bursa.
- Öztürk, K. Elif (2006), **Bankacılıkta Hizmet Pazarlaması, Bireysel Bankacılık Hizmetleri Uygulamasında Bir Banka: Akbank Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Öztürk, Kerem (2015), **Türk Bankacılık Sektöründe Kârlılığın Belirleyicileri Ve Ürün Hizmet Pazarlamasının Kârlılık Üzerindeki Rolü**, Yüksek Lisans Tezi. T.C. Marmara Üniversitesi Bankacılık Ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- Parasız, İlker (2010), **Para Banka ve Finansal Piyasalar**, 8.Baskı, Ezgi Yayıncılık, Bursa.
- Parasız, İlker, (2009), **Para Banka ve Finansal Piyasalar**, 9.Baskı, Ezgi Yayıncılık, Bursa.
- Reis, Şükriye Gül vd. (2016), “Banka Karlılığını Etkileyen Faktörler: Türkiye Örneği”, **Researchgate**, 21-36.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tokol, Tuncer (2001), **İşletme**, Ezgi Yayınları, Bursa.
- Samırkaş, Mustafa Can vd. (2014), “ Türk Bankacılık Sektöründe Karlılığın Belirleyicileri”, **Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 5(8), 119-134.
- Sarıyer, Nilsun, (2007). Banka Çağrı Merkezi Pazarının Bölümlendirilmesi: Yozgat İş Merkezi’nde Bir Uygulama, **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 3(69).
- Savsar, Arif (2012), **Finansal Oranlarla Firma Değeri Arasındaki İlişki ve İMKB’de Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi – Sosyal Bilimler Üniversitesi.
- Senseven, M. Taner (2010), **Bireysel Bankacılık Hizmetlerinin Türk Bankalarının Karlılıklarına Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sevinç, Erkan (2013), “Çoklu Regresyon Korelasyon Analizinde Varsayımdan Sapmalar ve Çimento Sektörü Üzerine Bir Uygulama”, **Docplayer**, <http://docplayer.biz.tr/> (27.05.2017).
- Sufian, Fadzlan ve Habibullah, Muzafar Shah (2009), “Determinants of Bank Profitability in a Developing Economy: Empirical Evidence From Bangladesh”, **Journal of Business Economics and Management**, 10(3), 207-217.
- Sungur, Turgut (1999), **Bankacılar İçin Banka Tekniği İşlemleri**, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, İstanbul.

- Şerbetli, Alp (2008), **Makroekonomik Göstergelerin Banka Karlılığı ve Sermaye/Aktif Getirisi Üzerindeki Etkisinin Yapay Sinir Ağları ile Test Edilmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şuman, Nuran (2001), Müşteri Bankanın Merkezinde, **BT Vizyon İş Dünyası**, Sayı: 2.
- Takan, Mehmet ve Boyacıoğlu, A. Melek (2011), **Bankacılık: Teori, Uygulama ve Yönetim**, Nobel Yayınları, Ankara.
- Taşkın, F.Dilvin (2011), “Türkiye Ticari Bankalarının Performansını Etkileyen Faktörler”, **Ege Academic Review**, 11(2), 289-298.
- TBB (2018), Bankalarımız 2017, https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/7519/Bankalarimiz_2017.pdf (10.04.2019).
- TBB (2018), Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri. https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/965/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Mart_2018.pdf (10.04.2019).
- Tek, Ömer Baybars (1999), **Pazarlama İlkeleri**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Temizer, Zekiye (2015), **Finansal Analizde Kullanılan Oranlar ile Firma Değeri İlişkisi: BİST’de Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tunahan, Hakan (2005), İnternet Üzerinden Güvenli Alışverişte Önemli Bir Enstrüman: Sanal Kartlar. <http://www.adamyo.sakarya.edu.tr/Sources/PDF/ADAMAG/0504GIDOMAGG-GNisanG2005.pdf> (03.03.2019).
- Türk Dil Kurumu, “Kâr” http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts &arama=gts&guid=TDK.GTS.53b3f5e0659048.79981539 (22.03.2019).
- Türker Kaya, Yasemin (2002), “Türk Bankacılık Sektöründe Karlılığın Belirleyicileri”, **BDDK Mali Sektör Politikaları Dairesi Çalışma Raporları**, 1.
- Türkiye Bankalar Birliği (2008), Banka ve sektör bilgileri. http://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Kurum_Bilgileri/Kurum_Bilgileri.aspx (22.03.2019).
- Uluer, Aysenur (2004), Bireysel Bankacılık, **Hazine ve Dış Ticaret Dergisi**, Sayı 1.
- Ulukuş, Elif (2011), **Bireysel Bankacılıkta Pazarlama Stratejileri**. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- URL, “Net Kar Nedir” (t.y.), <http://www.muhasebeturk.org> (03.05.2017).
- _____, “K-S Testi” (t.y.), www.istatistikanaliz.com (17.05.2017).
- _____, <http://www.bkm.com.tr/kronoloji.html>, (25.03.2019).

- Ülgen Hayri ve Mirze, Kadri (2004), **İşletmelerde Stratejik Yönetim**, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Yavuz, Murat (2011), **Kurum İmajının, Üst Gelir Müşteriler Özelinde Bireysel Bankacılık Finansal Çıktılarına Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Yavuz, Selahattin (2009), Hataları Ardışık Bağımlı (Otokorelasyonlu) Olan Regresyon Modellerinin Tahmin Edilmesi, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 23(3), 123-140.
- Yıldırım, Mesut (2011), **Yüz Tanıma**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi – Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yıldırım, Nurşen (2010), **En Küçük Kareler Ridge Regresyon ve Robust Regresyon Yöntemlerinde Analiz Sonuçlarına Aykırı Değerlerin Etkilerinin Belirlenmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi – Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yıldırım, Onur (2008), **Türk Bankacılık Sektöründe Karlılığın Belirleyicileri**, Doktora Tezi, Ankara üniversitesi – Sosyal Bilimler Üniversitesi.
- Yücebalkan, Benan ve diğerleri (2010), Akademik Kapitalizm Örneği: Üniversitelerde Akıllı Kart Uygulaması, **5. Karaburun Bilim Kongresi**, 02–05 Eylül, 4.
- Yüksek, Ahmet Gürkan (2007), **Hava Kirliliği Tahmininde Çoklu Regresyon Analizi ve Yapay Sinir Ağları Yönteminin Karşılaştırılması**, Doktora Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yüksel, Ülkü, Yüksel A. Sait ve Yüksel, Aslı (2004), **Bankacılık Hukuku ve İşletmesi**, Beta Yayınları, İstanbul.
- Zaineldeen, S.S. Mohammed (2018), **Filistin Bankacılık Sektöründe Likidite ve Karlılık İlişkisi 2010 - 2016**. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Finans Enstitüsü, İstanbul.



EKLER

Ek 1. BİST Banka Endeksinde Bulunan Bankalar

AKBANK T.A.Ş.
ALBARAKA TÜRK KATILIM BANKASI A.Ş.
DENİZBANK A.Ş.
ICBC TURKEY BANK A.Ş.
QNB FİNANSBANK A.Ş.
ŞEKERBANK T.A.Ş.
TÜRKİYE GARANTİ BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE HALK BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE İŞ BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE KALKINMA ve YATIRIM BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE SİNAİ KALKINMA BANKASI A.Ş.
TÜRKİYE VAKIFLAR BANKASI T.A.O.
YAPI ve KREDİ BANKASI A.Ş.

ÖZGEÇMİŞ

Şura AYDIN, 28.02.1992 tarihinde Samsun İli Çarşamba İlçesi'nde doğdu. 2002 yılında İlkadım İlkokulu'nu; 2005 yılında İlkadım Ortaokulu'nu; 2009 yılında Samsun Ondokuz Mayıs Lisesi'ni; 2014 yılında da Karadeniz Teknik Üniversitesi – İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü'nü bitirdi. 2014 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı'nda Finans Tezli Yüksek Lisans programına başladı.

AYDIN, evli ve bir erkek annesi olup İngilizce bilmektedir.

