

T.C.

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE FİNANSAL YENİLİKLERİN PERFORMANSA ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜLAY ÖZBEK

DANIŞMAN

YRD. DOÇ. DR. MUSTAFA YILMAZ İÇERLİ

AKSARAY, 2017

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE FİNANSAL YENİLİKLERİN PERFORMANSA ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜLAY ÖZBEK

YRD. DOÇ. DR. MUSTAFA YILMAZ İÇERLİ

AKSARAY, 2017

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren yirmi dört (24) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : TÜLAY

Soyadı : ÖZBEK

Bölümü : İŞLETME

İmza :

Teslim tarihi : 27/07/2017

TEZİN

Türkçe Adı : Bankacılık Sektöründe Finansal Yeniliklerin Performansa Etkisi

İngilizce Adı : The Effect of Financial Innovations on Performance in the Banking Sector

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı: Tülay ÖZBEK

İmza:

T.C.

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

JÜRİ ONAY SAYFASI

.....Tülay ÖZBEK..... tarafından hazırlanan "~~Bankacılık Sektöründe~~ Finansal Yeniliklerin Performansa Etkisi." başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / ~~oy çokluğu~~ ile Aksaray Üniversitesi...İşletme..... .....Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans / ~~Doktora~~ tezi olarak kabul edilmiştir.

İMZA

Danışman: (Unvanı Adı Soyadı)
(Anabilim Dalı, Üniversite Adı) YRD.DOÇ.DR. M. YILMAZ İGERLİ (İşletme / AKSARAY ÜN.) .....

Üye: (Unvanı Adı Soyadı)
(Anabilim Dalı, Üniversite Adı) PROF. DR. HASAN BÜLBÜL (İşletme/ÖMER HALİSDEMİR ÜN). .....

Üye: (Unvanı Adı Soyadı)
(Anabilim Dalı, Üniversite Adı) YRD DOÇ.DR. ÖMER YAZGAN (İşletme/AKSARAY ÜN.) .....

Tez Savunma Tarihi: ~~21../07./2017~~

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun ~~27/07/2017~~ tarih ve ~~2017/33-4~~ sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Öğrencinin
Adı Soyadı
İmza
Tülay ÖZBEK

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
Yrd. Doç. Dr. Sevilay USLU DİVANOĞLU
İmza

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE FİNANSAL YENİLİKLERİN PERFORMANSA ETKİSİ

Yüksek Lisans Tezi

Aksaray 2017

TÜLAY ÖZBEK

ÖZET

Finansal piyasalar 1980'li yıllardan itibaren hızla gelişmiş ve ulusal sınırları aşmıştır. Uluslararasılaşmanın sonucu olarak bir yakınsama süreci ortaya çıkmış yeni bir finansal düzen oluşmuştur. Bu yeni piyasada artan rekabet ve talep sonucu var olan merkezler kendilerini geliştirmek ve yenilemek durumunda kalmış, böylece yeni finansal merkezler ve yeni finansal ürünlerin ortaya çıkması kaçınılmaz olmuştur. Enformasyon ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, bu süreçte ekonomik ve sosyal alanda büyük değişim yaşanmasına neden olmuştur. Sermaye hareketlerinin serbestleşmesiyle ve özellikle iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle finansal işlemler elektronik piyasalar aracılığı ile küresel ölçekte gerçekleşmeye başlamıştır. Son zamanlarda finansal piyasalarda gözlemlenen eğilimlerden birisi olan finansal yeniliklerin temel amacı, piyasaları etkin ve rekabetçi yapmak, kâr elde etmek ve riski azaltmaktır. Bunlar aynı zamanda finansal yeniliğin arkasındaki itici unsurlar olarak kabul edilmektedir. Finansal yenileşme eğilimleri, temelde ekonomik aktörlerin sürekli daha yüksek kâr elde etme isteklerinden kaynaklanan finansal yenilikler, yeni finansal teknolojiler, kurumlar ve piyasalar ile oluşan yeni finansal araçlar ve hizmetler olarak tanımlanabilir.

Türkiye'de finansal sektör bankacılık ağırlıklı bir yapıya sahiptir. Bu sebeple bankacılık sektöründe gösterilen performansın düşük ya da yüksek olması finansal sistemi ve böylece tüm ekonomiyi etkilemektedir. Bu çalışmada, finansal yenilikler incelenmiş ve bu yeniliklerin bankaların performansına etkisi SPSS istatistik paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu kapsamda çalışmanın ilk bölümünde finansal yenilik kavramından, finansal yenilikle ilgili genel bilgilerden ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmelere ve dolayısıyla finansal yenilikleri hazırlayan koşullardan bahsedilmektedir. İkinci bölümde ise

performans ve finansal performans kavramlarından, banka performansının hangi kriterlere göre ölçüleceği ve bankaların performansını gösteren rasyolardan bahsedilmiştir. Son bölümde ise Türk bankacılık sektöründe 2015 yılı itibariyle faaliyet gösteren bankaların performansı, finansal yenilikler açısından incelenmeye çalışılmış ve bu amaç doğrultusunda bankaların performansına ilişkin veriler istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

Bilim Kodu:
Anahtar Kelimeler: Finansal Yenilik, Finansal Performans, Bankacılık Rasyoları
Sayfa Adedi: 204
Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mustafa Yılmaz İÇERLİ

AKSARAY UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES

THE EFFECT OF FINANCIAL INNOVATIONS AND IN THE BANKING SECTOR

Master of Science Thesis

Tülay ÖZBEK

Aksaray 2017

ABSTRACT

The financial markets have developed rapidly since the 1980s, and national bounds. Emerged as a result of internationalization is a process of convergence is composed of a new financial order. In this new market as a result of increased competition and demand for existing centers to develop and renew themselves up to the event, so that the new financial centers and the emergence of new financial products has become inevitable. Advancement of information and communication technologies brought a considerable influence economically and socially over the years. Liberalization of capital movements and especially, advancements in communication technologies elevated financial transactions to global scale by means of electronic markets. Recently, the observed trends in financial markets, financial innovation, which is one main purpose, to make an efficient and competitive markets, to make a profit and reduce risk. They are also the driving factors behind financial innovation is considered. Trends in financial innovation, essentially being results of economic actors' demand for more profit, can be defined as new financial instruments and financial services composed from financial technologies, institutions and markets.

The financial sector has a structure of predominantly as banking in Turkey. For this reason, low or high performance shown in the banking sector affects financial system and so that affects the whole economy. In this study, we examined the financial innovations and on the financial performance of the banks effect of these innovations has been investigated using the SPSS package program statistics. In this context, the study's first section of the financial innovation, financial innovation information and communication technology developments in general, and thus preparing the financial innovations mentioned

conditions. In the second part, the performance and financial performance concepts, the criterias for measuring the bank performances and the financial performance ratios of the banks are mentioned. In the last part, the performance of the banks operating in the Turkish banking sector in 2015 has been tried to be examined in terms of financial innovations and the data related to the financial performance of the banks have been evaluated statistically.

Science Code:
Key Words: Financial Innovation, Financial Performance, Banking Ratios
Page Number: 204
Supervisor: Asst. Assoc. Dr. Mustafa Yılmaz İÇERLİ

İÇİNDEKİLER

ÖZET ..... **iv**
ABSTRACT ..... **vi**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **xiv**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **xix**
GİRİŞ **1**
BÖLÜM I **3**
FİNANSAL YENİLİK **3**
1.1. Finansal Yenilik Kavramı 3
1.2. Finansal Yeniliklerin Tarihsel Süreci 5
1.3. Finansal Yeniliklerin Ortaya Çıkış Nedenleri 6
1.3.1. Enflasyon ve Faiz Oranındaki Dalgalanmalar 7
1.3.1.1. Değişken Faiz Oranlı Borç Araçları 8
1.3.1.2. Vadeli İşlem Piyasalarının Ortaya Çıkışı 9
1.3.1.3. Borç Araçları İçin Option Piyasalarının Ortaya Çıkışı 9
1.3.2. Yasal Düzenlemeler 9
1.3.2.1. Toplanılan Mevduatın Belli Bir Kısmını Rezerv Olarak Tutma Zorunluluğu 11
1.3.2.2. Mevduata Ödenen Faiz Oranları Üzerindeki Kısıtlamalar 11
1.3.3. Vergi Kanunlarındaki Değişiklikler 11
1.3.4. Finansal Kurum ve Mali Araç Çeşitliliği 12
1.3.5. Teknolojik Gelişmeler 13
1.3.6. Ekonomik Büyümenin Hızlanması 15
1.3.7. Finansal Derinlik 16
1.3.8. Piyasa Etkinliği Üzerinde Yapılan Akademik Çalışmalar 17
1.4. Finansal Yenilik Türleri 17
1.4.1. Ürün / Hizmet Yenilikleri 19
1.4.1.1. Vadeli İşlem Piyasaları ve Türev Ürünler 20

1.4.1.1.1. Vadeli İşlem Piyasaları 21
1.4.1.1.2. Futures Sözleşmeleri 21
1.4.1.1.3. Opsiyon Sözleşmeleri 22
1.4.1.1.4. Swap (Takas) Sözleşmeleri 23
1.4.1.1.5. Forward Sözleşmeleri 25
1.4.1.2. Menkul Kıymetleştirme 25
1.4.1.3. Tüketici Kredilerinde Yaşanan Gelişmeler 26
1.4.2. Süreç Yenilikleri 26
1.4.2.1. Elektronik Fon Transferi (EFT) 27
1.4.2.1.1. Elektronik (Otomatik) Vezne Makinası (ATM) 28
1.4.2.1.2. Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT) 29
1.4.2.1.3. Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi (EFTPOS) 29
1.4.2.1.4. Ev ve Ofis Bankacılığı 30
1.4.2.1.5. Telefon Bankacılığı 31
1.4.2.1.6. Çağrı Merkezleri 32
1.4.2.1.7. İnternet Bankacılığı 32
1.4.2.1.8. Kiosk (Kabin) Bankacılığı 34
1.4.2.1.9. Mobil Bankacılık ve SMS Bankacılığı 34
1.4.2.2. Elektronik Ödeme Araçları 35
1.4.2.2.1. Plastik Kartlar (Kredi Kartları) 35
1.4.2.2.2. Sanal Kart 37
1.4.2.2.3. Akıllı Kartlar 37
1.4.2.2.4. Banka Kartları 38
1.4.2.2.5. Elektronik Para 39
1.4.2.2.6. Elektronik Çek 40
1.4.2.2.7. Görüntülü İşlem Merkezi (VTM) 40
1.4.2.2.8. Yakın Alan İletişimi (NFC) 40
1.4.2.3. SWIFT 41
1.4.3. Organizasyonel (Sistem, Örgütsel) Yenilik 42
1.5. Türkiye'de Finansal Yeniliklerin Gelişim Süreci 43
BÖLÜM II 46
FİNANSAL PERFORMANS VE BANKALARDA PERFORMANS ANALİZİ 46
2.1. Performans Kavramı ve Performans Ölçümünün Önemi 46

2.1.1. Performans Kavramı 46
2.1.2. Performans Ölçümü ve Önemi 48
2.1.3. Performans Ölçümünün Yararları 49
2.1.4. Performans Boyutları 50
2.2. Finansal Performansın Tarihsel Süreci 54
2.2.1. Finansal Performans Kavramı ve Önemi 55
2.2.2. Bankalar Açısından Finansal Performansın Önemi 58
2.2.2.1. Bankaların Karşılaştığı Riskler 59
2.2.2.1.1. Kredi Riski 60
2.2.2.1.2. Likidite Riski 60
2.2.2.1.3. Piyasa Riski 61
2.2.2.1.4. Operasyonel Risk 61
2.2.2.1.5. Faiz Riski 62
2.2.2.1.6. Döviz Kuru Riski 62
2.2.3. Bankalarda Finansal Analiz ve Performans Ölçümünde Kullanılan Oranlar . 62
2.2.3.1. Bankalarda Finansal Analiz 62
2.2.3.2. Banka Performans Ölçümü 63
2.2.3.2.1. Sermaye Yeterlilik Oranları 66
2.2.3.2.2. Bilanço Yapısı Oranları 70
2.2.3.2.3. Aktif Kalitesi Oranları 72
2.2.3.2.4. Likidite Oranları 76
2.2.3.2.5. Kârlılık Oranları 79
2.2.3.2.6. Gelir–Gider Yapısı Oranları 81
2.2.3.2.7. Sektör Payları 84
2.2.3.2.8. Grup Payları 84
2.2.3.2.9. Şube Oranları 84
2.2.3.2.10. Faaliyet Oranları 85
2.3. Türkiye Ekonomisinde Bankacılık Sektörünün Önemi 86
BÖLÜM III 88
TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BANKACILIK HİZMETLERİ ve FİNANSAL PERFORMANSA ETKİSİ 88
3.1. Araştırmanın Metodolojisi 88
3.1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı 88

3.1.2. Araştırmanın Modeli, Kapsamı ve Hipotezlerin Geliştirilmesi 89
3.1.3. Evren ve Örneklem 92
3.1.4. Verilerin Toplanması 93
3.1.5. Verilerin Analizi 93
3.2. Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirilmesi 94
3.2.1. Sermaye Yeterlilik Oranları 95
3.2.1.1. SY1: Özkaynak / [(Kredi + Piyasa + Operasyonel Risk İçin Gerekli Sermaye Yükümlülüğü) x 12.5] x 100 95
3.2.1.2. SY2: Özkaynaklar / Toplam Aktifler 97
3.2.1.3. SY3: Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) 98
3.2.1.4. SY4: (Özkaynaklar – Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler 99
3.2.1.5. SY5: Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar 100
3.2.1.6. SY6: (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar 101
3.2.2. Bilanço Yapısı Oranları 103
3.2.2.1. BY1: TP Aktifler / Toplam Aktifler 103
3.2.2.2. BY2: YP Aktifler / Toplam Aktifler 104
3.2.2.3. BY3: TP Pasifler / Toplam Pasifler 105
3.2.2.4. BY4: YP Pasifler / Toplam Pasifler 106
3.2.2.5. BY5: YP Aktifler / YP Pasifler 107
3.2.2.6. BY6: TP Mevduat / Toplam Mevduat 108
3.2.2.7. BY7: TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar 109
3.2.2.8. BY8: Toplam Mevduat / Toplam Aktifler 110
3.2.2.9. BY9: Alınan Krediler / Toplam Aktifler 111
3.2.3. Aktif Kalitesi Oranları 111
3.2.3.1. AK1: Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlıklar 112
3.2.3.2. AK2: Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler 113
3.2.3.3. AK3: Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat 114
3.2.3.4. AK4: Duran Aktifler / Toplam Aktifler 115
3.2.3.5. AK5: Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Kredi ve Alacaklar 116
3.2.3.6. AK6: Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar 117
3.2.3.7. AK7: Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt) 118
3.2.3.8. AK8: Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar 119
3.2.4. Likidite Oranları 120

3.2.4.1. L1: Likit Aktifler / Toplam Aktifler 120
3.2.4.2. L2: Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler 121
3.2.4.3. L3: TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler 122
3.2.4.4. L4: Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) 123
3.2.4.5. L5: YP Likit Aktifler / YP Pasifler 124
3.2.5. Kârlılık Oranları 125
3.2.5.1. K1: Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler 125
3.2.5.2. K2: Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar 126
3.2.5.3. K3: Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler 127
3.2.5.4. K4: Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye 128
3.2.6. Gelir-Gider Yapısı Oranları 129
3.2.6.1. GG1: Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler 129
3.2.6.2. GG2: Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri) 130
3.2.6.3. GG3: Faiz Dışı Gelirler (Net) / Toplam Aktifler 131
3.2.6.4. GG4: Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri 132
3.2.6.5. GG5: Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler 133
3.2.6.6. GG6: Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri 134
3.2.6.7. GG7: Toplam Gelirler / Toplam Giderler 135
3.2.6.8. GG8: Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler 136
3.2.6.9. GG9: Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri 137
3.2.6.10. GG10: Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler 138
3.2.6.11. GG11: Faiz Giderleri / Toplam Aktifler 139
3.2.6.12. GG12: Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri 140
3.2.6.13. GG13: Faiz Giderleri / Toplam Giderler 141
3.2.7. Sektör Payları 141
3.2.7.1. SP1: Bankanın Aktif Büyüklüğü / Sektör Toplam Aktifleri 142
3.2.7.2. SP2: Bankanın Krediler Büyüklüğü / Sektör Toplam Krediler ve Alacakları 143
3.2.7.3. SP3: Bankanın Mevduat Miktarı / Sektör Toplam Mevduatı 144
3.2.8. Grup Payları 144
3.2.8.1. GP1: Bankanın Aktif Büyüklüğü / Grup Toplam Aktifleri 145

3.2.8.2. GP2: Bankanın Krediler Büyüklüğü / Grup Toplam Krediler ve Alacakları 146
3.2.8.3. GP3: Bankanın Mevduat Miktarı / Grup Toplam Mevduatı 147
3.2.9. Şube Oranları 148
3.2.9.1. ŞO1: Toplam Aktif / Şube Sayısı 148
3.2.9.2. ŞO2: Toplam Mevduat / Şube Sayısı 149
3.2.9.3. ŞO3: TL Mevduat / Şube Sayısı 150
3.2.9.4. ŞO4: YP Mevduat / Şube Sayısı 151
3.2.9.5. ŞO5: Kredi / Şube Sayısı 151
3.2.9.6. ŞO6: Personel Sayısı (Kişi) / Şube Sayısı 152
3.2.9.7. ŞO7: Net Kâr / Şube Sayısı 153
3.2.10. Faaliyet Oranları 154
3.2.10.1. FO1: (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler 155
3.2.10.2. FO2: (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı 156
3.2.10.3. FO3: Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı 157
3.2.10.4. FO4: Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri 158
3.2.10.5. FO5: Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler 159
3.2.10.6. FO6: Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler 160
3.2.10.7. FO7: Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler 161
4. SONUÇ ve ÖNERİLER 165
4.1. Sonuçlar 165
4.2. Öneri 171
KAYNAKÇA 173
EKLER 202

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. Banka Performans Değerlendirmede Kullanılan Oranlar.....65
Tablo 2.2. Sermaye Yeterlilik Oranları.....67
Tablo 2.3. Bilanço Yapısı Oranları.....70
Tablo 2.4. Aktif Kalitesi Oranları.....73
Tablo 2.5. Likidite Oranları.....77
Tablo 2.6. Kârlılık Oranları.....80
Tablo 2.7. Gelir–Gider Yapısı Oranları.....82
Tablo 2.8. Sektör Payları.....84
Tablo 2.9. Grup Payları.....84
Tablo 2.10. Şube Oranları.....85
Tablo 2.11. Faaliyet Oranları.....86
Tablo 3.1. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Sermaye Yeterliliği Rasyo Ortalamasının Test Edilmesi…….....…….96
Tablo 3.2. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özkaynak Rasyo Ortalamasının Test Edilmesi.....97
Tablo 3.3. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....99
Tablo 3.4. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre (Özkaynaklar - Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....100
Tablo 3.5. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....101
Tablo 3.6. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....102
Tablo 3.7. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....103
Tablo 3.8. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....104

Tablo 3.9. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Pasifler / Toplam Pasifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 105
Tablo 3.10. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Pasifler / Toplam Pasifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 106
Tablo 3.11. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Aktifler / YP Pasifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 107
Tablo 3.12. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Mevduat / Toplam Mevduat Oran Ortalamasının Test Edilmesi 108
Tablo 3.13. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi 109
Tablo 3.14. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Mevduat / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 110
Tablo 3.15. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Alınan Krediler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 111
Tablo 3.16. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlıklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi 112
Tablo 3.17. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 113
Tablo 3.18. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat Oran Ortalamasının Test Edilmesi 114
Tablo 3.19. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Duran Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 115
Tablo 3.20. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Kredi ve Alacaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi 116
Tablo 3.21. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi 117
Tablo 3.22. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt) Oran Ortalamasının Test Edilmesi 118
Tablo 3.23. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi 119
Tablo 3.24. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Likit Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 120
Tablo 3.25. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 121

Tablo 3.26. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 122
Tablo 3.27. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) Oran Ortalamasının Test Edilmesi 123
Tablo 3.28. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Likit Aktifler / YP Pasifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 124
Tablo 3.29. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 126
Tablo 3.30. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi 127
Tablo 3.31. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 128
Tablo 3.32. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye Oran Ortalamasının Test Edilmesi 129
Tablo 3.33. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 130
Tablo 3.34. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri) Oran Ortalamasının Test Edilmesi 131
Tablo 3.35. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Dışı Gelirler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 132
Tablo 3.36. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi 133
Tablo 3.37. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi..... 134
Tablo 3.38. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi..... 135
Tablo 3.39. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Gelirler / Toplam Giderler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 135
Tablo 3.40. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler Oran Ortalamasının Test Edilmesi..... 136
Tablo 3.41. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi..... 137
Tablo 3.42. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi..... 138

Tablo 3.43. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Giderleri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....139
Tablo 3.44. Bankaların Hizmet Puan Ortalamasına Göre Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi 140
Tablo 3.45. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Giderleri / Toplam Giderler Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....141
Tablo 3.46. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Aktif Büyüklüğü / Sektör Toplam Aktifleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi 142
Tablo 3.47. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Krediler Büyüklüğü / Sektör Toplam Krediler ve Alacakları Oran Ortalamasının Test Edilmesi 143
Tablo 3.48. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Mevduat Miktarı / Sektör Toplam Mevduatı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....144
Tablo 3.49. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Aktif Büyüklüğü / Grup Toplam Aktifleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi 145
Tablo 3.50. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Krediler Büyüklüğü / Grup Toplam Krediler ve Alacakları Oran Ortalamasının Test Edilmesi 146
Tablo 3.51. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Mevduat Miktarı / Grup Toplam Mevduatı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....147
Tablo 3.52. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Aktif / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....148
Tablo 3.53. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Mevduat / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....149
Tablo 3.54. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TL Mevduat / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....150
Tablo 3.55. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Mevduat / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....151
Tablo 3.56. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Kredi / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....152
Tablo 3.57. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Personel Sayısı (Kişi) / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi 153
Tablo 3.58. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Kâr / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....154
Tablo 3.59. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi 155

Tablo 3.60. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....156
Tablo 3.61. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....157
Tablo 3.62. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....158
Tablo 3.63. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....159
Tablo 3.64. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....160
Tablo 3.65. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi.....162
Tablo 3.66. Verilen Bireysel Müşteri Hizmetlerine Göre Hipotez Sonuçları.....163
Tablo 3.67. Verilen Kurumsal Müşteri Hizmetine Göre Hipotez Sonuçları 164

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Banka performans değerlendirme sisteminin yapısı.....57

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

A.Ş.	Anonim Şirket
ATM	Otomatik Vezne Makinası
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
BIST	Borsa İstanbul
BKM	Bankalar Arası Kart Merkezi
EFT	Elektronik Fon Transferi
EFTPOS	Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi
EMKT	Elektronik Menkul Kıymet Transferi
GPRS	General Packet Radio Service
GSM	Global System for Mobile Communications, Mobil İletişim İçin Küresel Sistem
GSMH	Gayri Safi Milli Hâsıla
İMKB	İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
NFC	Yakın Alan İletişimi
SMS	Short Message Service, Kısa Mesaj Servisi
SPK	Sermaye Piyasası Kurulu
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
TBB	Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
TMSF	Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
VTM	Görüntülü İşlem Merkezi
WAP	Wireless Application Protocol
WEB	World Wide Web

GİRİŞ

Teknolojik gelişmelerle birlikte bilgi teknolojisindeki gelişmeler ve bilgisayar kullanımının yaygınlaşması yeni finansal araçların ve ürünlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. 1970'lerden sonra dünyada sermaye hareketlerinin serbestleşmesi ve özellikle bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle iktisadi faaliyetlerin önemli bir bölümü, elektronik piyasalar aracılığı ile dünya ölçeğinde gerçekleşmeye başlamıştır. Ekonomide hem reel hem de finans sektörünü etkileyen yenilikler, söz konusu iktisadi faaliyetlerin bir parçası haline gelmiştir. Finansal yenilikler sayesinde işlem maliyetleri düşmekte ve bilgiye ulaşım kolaylaşmakta, finans kesiminin şeffaflık ve verimliliği artmaktadır.

Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle makro ve mikro düzeydeki ekonomik aktörlerin bilgiye ulaşması kolaylaşmıştır. Bu gelişmelerden işletmeler de maksimum düzeyde faydalanmaya çalışmakla birlikte özellikle teknolojiyi kullanabilen işletmelerin verimliliklerinde önemli artışlar gözlenmekte ve toplam çıktı miktarlarında artış yaşanmaktadır. Özellikle internetin gelişiminden sonra dijital ortama kayan ekonomik faaliyetler ile işlem maliyetleri azalmıştır. Firmalar daha çok müşteriye ulaşma imkânı bulmuşlardır. Aynı zamanda küçük ölçekli firmaların finansman bulma olanakları finansal yenilikler ile artış göstermiş ve rekabet gücü artmıştır.

Günümüzde finansal yeniliklerin etkileri çok geniş bir alana yayılmaktadır. Yeni finansal ürünler ticaret şekillerini, bankacılık sistemini, para arzı mekanizmasını etkilemektedir.

1980 sonrası finansal piyasalarda serbestleşme ile birlikte meydana gelen değişiklikler bankacılık işlemlerinin de karmaşık bir hal almasına neden olmuş ve bunun bir sonucu olarak sektörde yaşanan yoğun rekabet etkisiyle risk yönetimi, performans ölçümü gibi konular önemli hale gelmiştir. Bankalar performans ölçümü yaparak belirlediği hedeflere ulaşıp ulaşmadığını veya ne kadar yaklaştığını tespit etme ve çıkan sonuç doğrultusunda belirlediği politika ve stratejilerin isabetli olup olmadığını test etme imkânlarını elde etmişlerdir.

Bu çalışmanın ilk bölümünde finansal yenilik kavramı açıklanacak, iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmelere ve dolayısıyla finansal yenilikleri hazırlayan koşullara, finansal yeniliklerin türlerine ve özelliklerine değinilecektir. Çalışmanın ikinci bölümünde performans kavramı ve performansa ilişkin kavramlar, finansal performans, finansal analiz, bankalar açısından finansal odaklı performans ölçümünün önemi ve banka performans ölçüm yöntemlerinden bahsedilmektedir. Ayrıca çalışmanın son bölümü olan uygulama aşamasında ise, finansal oranlar ile finansal yenilikler açısından bankaların finansal performansı arasındaki ilişki test edilmiştir. Buna bağlı olarak oranlara ilişkin çıkan sonuçlar aracılığıyla bankacılık sektörünün nasıl bir performans sergilediği ve finansal yeniliklerin bankaların sermaye yeterliliği, likidite durumu, mali yapısı, kârlılık durumu, gelir- gider yapısı ve faaliyetlerinin devamlılığının sağlanabilmesi açısından varlıklarının etkin kullanımı üzerindeki etkisi açıklanmıştır.

BÖLÜM I

FİNANSAL YENİLİK

1.1. Finansal Yenilik Kavramı

Günümüzde dünya ekonomisinde yaşanan en önemli gelişmelerden biri finansal serbestleşme uygulamaları ve sermaye hareketlerinin serbestleşmesidir. 1970'lerden sonra hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde gerçekleştirilen finansal serbestleşmeler ya da finansal liberalleşme biçiminde ifade edilen düzenlemelerle finansal sistemde var olan baskının kaldırılması, daha iyi işleyen ve buna bağlı olarak da ekonomik büyümeye daha fazla katkı sağlayan bir finansal yapı sağlamıştır. Dünya genelinde yaşanan bu süreçte; gelişmekte olan ülkelerin kalkınmalarını sağlayabilmek için dış finansal kaynaklara gereksinim duymaları, gelişmiş ülkelerin daha kârlı yatırım olanakları gerçekleştirme istekleri ve finansal serbestleşmeye yönelik politikaların genel olarak benimsenmeye başlanması, uluslararası sermaye hareketlerinin büyük bir hız kazanmasını sağlayarak önemli boyutlara ulaştırmıştır (Turan, 2011:1).

Finansal yenilik terimi birçok tartışmada önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna rağmen genel olarak yazında üzerinde anlaşılan bir finansal yenilik tanımı bulunmamakta ve farklı amaçlara göre farklı tanımlamalar yapılabilmektedir. Ortak kabul gören bir finansal yenilik tanımının olmaması ve veri toplamanın zorluğu nedeniyle finansal yenilikle ilgili kapsamlı bir değerlendirme yapmakta oldukça zordur.

Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle beraber finansal yeniliklerinde hızlı bir gelişim süreci içerisine girdiğini söyleyebiliriz. Finansal yenilikler genel olarak riski azaltmak ve kârı artırmak amacıyla ortaya çıkmıştır. Finansal piyasaları etkileyen değişimleri ve gelişmeleri ifade eden finansal yenilik kavramı, piyasaya yeni finansal araçların girişini ve finansal araç çeşitliliğindeki artışı ifade etmektedir. Bununla beraber finansal yenilik kavramı daha geniş bir ifade ile piyasaların yapısında, finansal kurumların

faaliyet alanında ve finansal hizmetlerin sağlanma biçimlerinde meydana gelen değişiklikleri ve gelişmeleri içermektedir (Oktayer, 2011:353).

Van Horne, finansal yenilikleri; rasyonel ve esnek sermaye piyasalarının en önemli noktası yani can damarı ve finansal sistemin temel taşlarından birisi olarak değerlendirmektedir (Akhavein, Frame ve White, 2005:577). Finansal yenilik, finans piyasalarının etkin olmaması sonucu ortaya çıkabilecek kâr fırsatlarını yakalamak amacıyla; piyasaya yeni ürün ve süreçler sunmaktır (Şahin, 2012:15).

Finansal yenilikler, finansal kurum ve piyasalarda yeni finansal teknoloji ve ürün çeşitlendirmesi gibi yöntemlerle yeni finansal enstrümanlar yaratma ve bunları uygulamaya geçirme eylemlerinin bütünüdür (Tufano, 2002:4).

Finansal yenilik kavramı, genel olarak bütünüyle yeni bir yapıyı ifade etmek de olsa da aslında daha önce mevcut olmayan bir şeyin oluşturulmasından ziyade mevcut düşüncenin değiştirilmesidir. Bu kavram, yeni ürün / hizmet / süreç oluşumunun yanı sıra, mevcutların yayılmasını ve adaptasyonunu da içeren daha genel bir nitelik taşır. Bir ürünün yeni olarak kabul edilebilmesi için yepyeni oluş bir zorunluluk olmamakla birlikte, yenilik kavramı zaman ve mekâna bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir. Mevcut bir ürünün bazı özelliklerinin değiştirilmesiyle ya da aynı özelliklerin farklı bir birleşimle ortaya konmasıyla da bir yenilik oluşturulabilir. Örneğin; kredi kartları, tüketici kredileri vb. yenilikler bazı piyasalarda bilinen ürün, hizmet ya da süreç olarak karşımıza çıkarken bazen de yeni olmamasına rağmen ürünün tanınmadığı bir piyasaya sunulması da bir yenilik olarak ifade edilebilir (Öncü, Mesci, Şahin ve Faikoğlu, 2013:120). Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler açısından finansal yenilik kavramı çoğu zaman farklı anlam taşımaktadır. Finansal piyasalar alanında gelişmiş finansal sisteme sahip olan Batı ülkelerinde finansal yenilik kavramı yeni ürün/ hizmet/ süreç oluşumunu ifade ederken, gelişmekte olan ülkeler açısından, bu kavram daha çok mevcutların uyumu ve değiştirilmesi anlamına gelir (Yardım, 2005:54). Ancak, uygulandığı piyasada yaratacağı ekonomik etki açısından değerlendirildiğinde, gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan ülkeler bakımından, yeni bir ürün, hizmet ya da sürecin piyasa içinde yer alması finansal piyasaları ve ekonominin bütününü etkileyecektir (Yardım, 2005:77).

Literatürde yaygın olarak karşılaştığımız tanımlamada finansal yenilik kavramı, finansal aracılığın etkin olmaması veya mali piyasaların tam olmaması sonucunda ortaya çıkan kâr fırsatlarından yararlanmak amacıyla meydana getirilen yeni ürün ya da süreci ifade

etmektedir. Bir başka tanımlamada ise; ulusal ve uluslararası finansal piyasalarda ortaya çıkan ve finansal araçların yer aldığı birincil ve ikincil piyasalarda işlem riskini ve maliyetlerini azaltarak, finansal sistemin işlevsel etkinliğini artıran gelişmeler şeklinde ifade edilmektedir (Kaplan, 1999:1-2).

1.2. Finansal Yeniliklerin Tarihsel Süreci

Finansal yenilik sürecinin başlangıç koşulları ve temelleri 1970'lere kadar uzanmaktadır. 1973 yılında Bretton Woods sisteminin çökmesiyle sabit kur sisteminden serbest kur sistemine geçilmiş, döviz kurlarında sürekli olarak değişiklikler gündeme gelmiş, geleceğe ilişkin beklentiler ve belirsizlikler uluslararası finansal piyasaların yeniden şekillenmesine neden olmuştur. Böylece hızlı gelişen, dinamik ve esnek bir yapıya sahip uluslararası finansal piyasalar özellikle son yıllarda finansal risk kavramı ile karşı karşıya kalmıştır. (Aloğlu, 2005:43). Bu finansal riskler; döviz kurları, faiz, borsa ve enflasyondaki dalgalanmalardır. Uluslararası piyasalarda döviz kuru ve faiz oranlarındaki fiyat dalgalanmalarının neden olduğu risklerden korunmayı sağlayabilmek için devlet politikalarında faiz oranlarının serbestçe belirlenebilmesine izin veren bir değişim yaşanmıştır. Sermayenin serbestçe dolaşımının uluslararası düzeyde artmaya başlamasıyla sermaye transferi artmış, yeni piyasalar oluşmuştur ve piyasaların ihtiyacına uygun olarak yeni ürünler ortaya çıkmıştır (Akel, 2006:10). Başka bir ifade ile; finansal yeniliklerin temel amaçlardan birisi, yasal düzenlemelerin ve değişen yatırımcı profillerinin firmalara yüklediği maliyetleri azaltmak olduğundan; ülkelerin kambiyo rejimlerindeki düzenlemeler ve yasal yaptırımlar, üzerlerinde baskı yaratan yatırımcıları yeni arayışlara yönlendirmiştir. Bu yeni arayış çabalarında bilgisayar ve iletişim teknolojisinin etkisi oldukça fazladır (Kaygusuz, 1998:1-3).

1840'larda telgraf ile başlayan iletişim teknolojisi, 1870 – 1950'lere kadar telefon, radyo ve telsiz, televizyon ve radyo yayını ile devam etmiştir. 1960'larda uydu iletişimi ile yeni bir dönem başlamış ve 1970 – 1990 yılları arasında iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmelerle bilgisayar iletişimi, internet ve mobil iletişimi hayatımıza girmiştir. Telekomünikasyon alanındaki gelişmelerin dönüm noktası internet olmuştur (Avşar ve Öngören, 2010: 29-31).

Özellikle 1990'lı yıllarda enformasyon ve iletişim teknolojilerinde devamlı olarak ortaya çıkan yeni teknolojiler ile önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bütün bilgisayar ağlarını kapsayan internetin günlük hayata girmesiyle dünya üzerinde bilgi alışverişi kolaylıkla

sağlanmaya başlamış ve küresel sermaye finansal piyasalar arasında serbestçe dolaşabilir hale gelmiştir. Böylelikle bilgi transferi ve bilgiye ulaşma maliyetleri azalırken, bununla beraber bilgi küreselleşmeye başlamış, işlemler daha hızlı ve daha az maliyetle gerçekleştirilebilmiştir. Bilginin küreselleşmesi teknolojik gelişmeyi giderek artırmış, aynı zamanda ekonomik büyümeyi de tetiklemiştir (Oktayer, 2011:351).

Finansal işlemler, 19. yüzyılda özellikle 1840'lı yıllarda telgrafın, demiryollarının yaygınlaşmasıyla ve okyanus araştırmalarındaki gelişmeleri desteklemesiyle başlamıştır (Laeven, Levine ve Michalopoulos, 2012:6). Bu gelişmeleri izleyen dönemde telefon, faks kullanımı yaygınlaşmıştır (Yardım, 2005:54). Daha sonra bununla beraber kablolu ve kablosuz iletişim sistemleri ile görsel ve işitsel aktarımın hızlanması, cep telefonu kullanımının yaygınlaşması ile bilgi transferi hız kazanmıştır. İnternetin yayılmasıyla beraber her alanda sanal ortamda internet üzerinden işlemler gerçekleştirilmeye başlamıştır. Özellikle bankacılık ve borsa işlemleri iletişim teknolojileri sayesinde zaman ve mekan kısıtı olmadan yapılabilir hale gelmiştir. Bireyler bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan bu gelişmeler sayesinde her türlü bilgiye ulaşarak piyasada bireysel olarak herhangi bir aracıya ihtiyaç duymadan işlem yapabilir duruma gelmiş ve işlem maliyetleri azalmıştır (Aldiş, 2012:4-5).

1.3. Finansal Yeniliklerin Ortaya Çıkış Nedenleri

Finansal sistem ekonominin genel işleyişi içerisindeki çeşitli fonksiyonlar üstlenir. Bu fonksiyonlar; fon arz edenlerle talep edenleri karşılaştırmak, fon toplamak, riski azaltmak, danışmanlık hizmetleri sunmak, asimetrik bilgi sorununun çözümünü sağlamak ve finansal araçların alım satım işlemleridir. Eğer finansal sistem bu fonksiyonları yerine getiriyorsa finansal yeniliklere neden ihtiyaç duyulmaktadır sorusuyla karşılaşılmaktadır. Bu sorunun cevabı ile ilgili çeşitli alternatifler vardır. Bazı teorisyenler bu soruya statik bir çerçeveden bakarak finansal yeniliklerin sadece zaman boyutunu incelemektedirler. Dinamik çerçeveden bakanlar ise yeniliklerin finansal ve ekonomik alanda meydana gelen gelişmelere tepki olarak ortaya çıktığını ve bu değişimlerin etkisini azalttığını savunmaktadırlar (Tufano, 2002:10).

Tufano bu iki düşünceyi bir arada değerlendirip finansal yeniliklerin ortaya çıkış nedenlerini şöyle özetlemektedir (Tufano, 2002:10-22):

- Finansal piyasalardaki mevcut eksiklikleri tamamlamak,

- Firmaların, yatırımcıların, hükümetlerin, gerek ulusal gerekse uluslararası finansal piyasalarda karşı karşıya kalabilecekleri risklerin azaltılmasına ve yönetilmesine katkıda bulunmak,
- Piyasalardaki işlem, araştırma ve pazarlama maliyetlerini en aza indirmek,
- Vergi ve yasal düzenlemelerin piyasalar üzerindeki etkisini azaltmak,
- Piyasalarda etkinlik ve verimliliğin artmasına katkıda bulanarak, ekonomik istikrarın sağlanmasına yardımcı olmak,
- Finansal varlıkların likiditesini arttırmak ve uluslararasılaşmasını sağlamak.

Finansal yeniliklerin ortaya çıkmasına neden olan bu faktörler aynı zamanda en genel şekliyle finansal yeniliklerin işlevlerini de ifade etmektedir.

Finansal yenilikler zaman içinde gelişmiş ve ekonomilerin ihtiyaçlarına göre değişim geçirmişlerdir. Finansal yeniliklerin dünyada 1970'lerden sonra ortaya çıkış nedenleri yasal koşullar, enflasyon ve faiz oranındaki dalgalanmalar, vergi kanunlarındaki değişiklikler, finansal kurum ve mali araç çeşitliliği, teknolojik gelişme, ekonominin büyümesi ve finansal derinlik ve piyasa etkinliği üzerine yapılan çalışmalar olarak açıklanmaya çalışılmıştır. Finansal yenilik nedenlerinden biri olan yasal düzenlemeler de toplanılan mevduatın bir kısmı rezerv olarak tutma zorunluluğu ve mevduata ödenen faiz oranları üzerindeki kısıtlamalar başlıkları altında sınıflandırılmıştır. Finansal yeniliklerin ortaya çıkış nedenlerinden enflasyon ve faizi oranındaki dalgalanmalar ise değişken faiz oranlı borç araçları, vadeli işlem piyasaları ve borç araçları için opsiyon piyasaları başlıkları altında incelenmiştir.

1.3.1. Enflasyon ve Faiz Oranındaki Dalgalanmalar

Finansal yeniliklerin temelinde yatan ekonomik nedenler, istikrarsız çevre koşulları ve özellikle de bu koşullara bağlı olarak artan riskten kaynaklanmaktadır (Yıldız, 2006:8). Finansal piyasalarda 1960'lı yıllardan itibaren ekonomik yapıda önemli değişiklikler yaşanmıştır. 1970'li ve 1980'li yıllarda finansal piyasalar önceki yıllara göre daha riskli hale gelmiştir. Ekonomik ve siyasi krizler, enflasyon artışları vb. finansal durumlarda artan belirsizlik ortamında yatırımcılar ve finansal kurumlar risklerini azaltabilmek ve korunmak için yeni finansal ürünler ortaya çıkarmaya başlamıştır (Öncü vd., 2013:121).

Başka bir ifade ile Bretton Woods sisteminin yıkılışı ve sabit kur sisteminden serbest kur sistemine geçilmesiyle enflasyon ve faiz oranlarındaki dalgalanmaların artışı sonucu ortaya çıkan risklerden korunmak ya da riskleri minimize etmek için yeni arayışlar başlamış ve farklı türdeki finansal ürünlere karşı talep oluşmuştur (Akel, 2006:10).

Enflasyon ve faiz oranlarının hızlı bir şekilde yükselmesi ve önceden tahminin gittikçe güçleşmesi, yaşanan petrol krizlerinin ve gelişmekte olan ülkelerin borçlanma ihtiyaçlarının artması sonucunda; bu dönemde ortaya çıkan faiz ve enflasyon oranındaki hızlı dalgalanma mevcut yatırım araçlarının tekrar değerlendirilmesi sonucunu doğurmuş ve yeni bir takım finansal yenilikler ortaya çıkmıştır (Yardım, 2005:57).

Faiz oranlarındaki bu dalgalanmalar sermaye kazanç ve kayıplarına yol açmaya başlaması ile birlikte yatırım ve getiriler üzerindeki belirsizlikler giderek artmıştır. Finansal piyasalardaki değişmeler beraberinde kâr amacıyla yeni bir finansal varlık arayışını doğurduğu gibi finansman maliyetleri de artmaktadır (Ketenci, 2005:44-45). Örneğin faiz oranı riski artan yatırım araçları cazipliğini kaybetmeye başlamış ve bundan dolayı, yatırımcılar bu yatırım araçlarını satın alabilmek için daha yüksek bir faiz ödemesi yapmak zorunda kalmışlardır. Özellikle banka ve banka dışı gibi finansal kurumlar tüketicilerin finansal hizmetlerden yararlanmalarını sağlamak için daha düşük faiz oranı riski taşıyan yatırım araçları yaratarak müşterilerine daha düşük faiz oranları ile hizmet sunmaya çalışmışlardır. Böylece düşük maliyetle elde edilen fonlar daha yüksek kâr elde etme imkânı sağlamaktadır. Yatırımcılar karşı karşıya kaldıkları faiz oranı riskini azaltabilmek için yeni kurulan finansal piyasalarda ve yeni yatırım araçlarıyla işlem yapma tercihine yönelmekte ve bu piyasalarda rekabet giderek artmaktadır (Şahin, 2012:28).

1.3.1.1. Değişken Faiz Oranlı Borç Araçları

Faiz ve enflasyon oranlarındaki dalgalanmanın yükseldiği bir dönemde bireyler sabit oranlı yatırım araçlarına fonlarını yatırmaktan ziyade, değişken oranlı yatırım araçlarına yatırım yapmayı tercih etmeye başlamışlardır. Yatırımcılar yani fon sahipleri bu şekilde kendilerini faiz oranı riskine karşı korumaya çalışmaktadırlar (Akel, 2006:11). Bankalar ise artan faiz, kur dalgalanmaları ve bunlarla ilgili ortaya çıkan belirsizliklerde, değişken faiz oranlı yükümlülükleri arttığından dolayı; ya değişken faiz oranlı varlıklarının miktarını arttırmakta ya da faize duyarlı varlıklarının vadelerini kısaltmaktadırlar (Kaplan, 1999:4).

1.3.1.2. Vadeli İşlem Piyasalarının Ortaya Çıkışı

Vadeli işlem piyasası; belli bir satıcının belli bir standart malı anlaşmanın bugünden yapıldığı ileride belirlenmiş bir tarihte üzerinde anlaşılan bir fiyattan alıcıya satma konusunda anlaştıkları vadeli sözleşmelerin işlem gördüğü piyasalardır. Finansal piyasalarda vadeli kontratlar 1970'lerin başından itibaren kullanılmaya başlanmış olmasına rağmen, mal ile ilgili vadeli işlem piyasaları uzun süredir kullanılmaktadır. Finansal işlemlerde vadeli işlem kontratları ile hem yatırımcılar hem de finansal aracılar faiz oranı riskine karşı kendilerini koruma ve likit kalabilme imkânını elde etmişlerdir (Kaplan, 1999:4).

Türkiye'de ise bu ürünlerin etkinlik kazanması ve ürün sayısının artırılması için İMKB (4 Nisan 2013'de BIST olarak değişmiştir) bünyesinde döviz üzerine yazılmış futures sözleşmelerin işlem gördüğü Vadeli İşlem Piyasası ve İzmir'de mal piyasalarında vadeli işlem yapma imkânı sağlayan İzmir Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası kurulmuştur (Özalp, 2003:7-8).

1.3.1.3. Borç Araçları İçin Option Piyasalarının Ortaya Çıkışı

Yatırımcıları faiz oranı riskine karşı koruyabilecek diğer bir yatırım aracı da borç araçları üzerinden yapılan options işlemleridir. Options sözleşmesi; herhangi bir varlığı belli bir vadede ya da vadeye kadar belirli bir miktarda kullanım fiyatında alma ya da satma hakkını vermektedir. Finansal piyasalarda vadeli işlem piyasalarının ve opsiyon piyasalarının ortaya çıkması, varlıkların likiditesini arttırmakta, ekonomik birimlerin ve yatırımcıların risklere karşı kendilerini koruyabilme imkânını sağlamaktadır. Fakat bu araçlar bilginin ve teknolojinin önem kazandığı günümüz finansal sistemde iyi değerlendirilmemesi halinde, aynı zamanda spekülatif faaliyetlerin artması sonucunu da doğurmakta ve büyük kayıplara yol açmaktadır (Kaplan, 1999:5).

1.3.2. Yasal Düzenlemeler

Yasal düzenlemeler yatırımcıların; kâr elde etme imkânlarını sınırlamış ve kâr marjlarını azaltmıştır. Bundan dolayı hukuki çerçevenin getirdiği yükü azaltabilmek için ekonomik aktörler, yeni ürün ve süreçler geliştirmişlerdir. Yasal düzenlemeler kâr marjlarının azalması sonucunu doğurduğu zaman, yatırımcılar bu düzenlemelerden kaçınmak amacıyla finansal yenilik arayışı içerisine girmektedirler (Kaplan, 1999:5-6).

1970'lerin başlarındaki regülasyon hareketleri sonucunda ortaya çıkan yasal düzenlemelerden kaçınabilmek için bir dizi finansal yenilik yapılmıştır. 1970'lerin sonlarından itibaren 1980'li yıllarda ise finansal piyasalardaki yasal düzenlemeler (regülasyon) hafifletilmeye başlanmıştır. Deregülasyon hareketleri olarak adlandırılan bu süreçte liberalleşme ve serbestleşme hareketleri ile birlikte finansal piyasalar arasındaki sınırlar azalmaya başlamış veya bazı durumlarda tamamen ortadan kalkmış ve böylece finansal kurumlar birbirine yakınlaşmaya başlamıştır. Çeşitli piyasalara girişteki engeller kaldırılmış olduğundan, yatırımcılar daha fazla getiri elde etmek ve risk paylaşımını sağlamak amacıyla bu yeni piyasalara girme imkânına sahip olmuşlardır. Böyle bir ortam ise yeni finansal ürünlerin ortaya çıkması sonucunu doğurmaktadır (Oktayer, 2007:22).

Yasal düzenleme ve yenilik arasındaki ilişki literatürde en çok tartışılan konulardandır. Bu etkileşimin etkisinin nasıl ve ne kadar olduğu açık olmamakla birlikte biri diğerine sebep olabilmektedir (İzgi Koğar, 1995:359).

Silber (1983:89)'e göre finansal yenilikler kanuni düzenlemelerin yan ürünü olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun nedeni, firmaların kanunu sınırlamaların boşluklarından yararlanmak istemeleridir. Firmalar mevcut kısıtlamalara göre amaç fonksiyonunu maksimize etmeye çalışırken, kısıtlamalara bağlı kalmanın maliyeti arttıkça firmaların yeni finansal ürünlere olan eğilimleri de artacaktır.

Finansal yenilikler temelde piyasa odaklı olup, mali piyasalar da değişimin en hızlı yaşandığı piyasalardır (Mishra ve Pradhan, 2008:3). Sürekli olarak yeni finansal ürünler piyasaya girmektedir. Ancak, düzenlemeyi yapan kuruluşlar bu gelişimin altyapısı olan düzenlemeleri zamanında hayata geçiremediklerinden, muhasebe, kamuyu aydınlatma ve benzeri konularda teknik zorluklarla karşılaşılabilmektedir. Düzenlemeyi yapan kuruluşların bu gelişimi takip edememeleri halinde, yapılacak düzenlemeler gelişime engel olmakta ve dolayısıyla yeni finansal ürünler ve tekniklerin kullanımının yaygınlaşması da engellenmektedir (Aslan, 2008:33). Mali piyasalarla ilgili düzenlemeler yapan kamu otoritesi ya da otoritelerinin, finansal piyasaların gelişim trendi ve ihtiyaçlarını çok iyi izleyip ve bu gelişimi dengeli bir şekilde sağlayacak düzenlemeleri hayata geçirmeleri ya da mevcut düzenlemeleri değiştirmeleri gerekmektedir (Öncü vd., 2013:120-121).

Finansal düzenlemeler, finansal merkezlerin rekabet güçleri açısından da büyük öneme sahiptir. Örneğin mevduat faizlerine bazı ülkeler tarafından getirilmiş olan sınırlamalar ve piyasaya giriş çıkışlarla ilgili uygulanan sıkı düzenlemeler, bunların yapıldığı ülkenin

finansal piyasalarını ve bu ülkelerin fon aktarımlarını önemli oranda olumsuz bir şekilde etkilemiştir. Son 20 - 25 yıllık dönem içerisinde bir çok ülke sermayeyi çekmek ve finansal merkez olma özelliğine sahip olabilmek için düzenlemeleri yavaşlatmakta ve teşvik edici düzenlemeler uygulamaktadır (Ayyıldız, 2011:30). Bankacılık sektörü en yoğun düzenlemelerin yapıldığı sektörlerden birisi olduğu için, bu sektör yeniliklerin en fazla ortaya çıktığı sektör olmaktadır. İki tür yasal düzenleme bankaların kâr imkânını önemli ölçüde sınırlamaktadır (Aldiş, 2012:10-11).

1.3.2.1. Toplanılan Mevduatın Belli Bir Kısmını Rezerv Olarak Tutma Zorunluluğu

Munzam karşılıklar; bankaların ellerindeki mevduatın belli bir oranında ayırmaları gereken zorunlu karşılıklardır (Kaplan, 1999:6). Bu karşılıklar mevduatlar üzerinde bir vergi gibi etkide bulunduğu için yenilikleri etkilemektedir. Bankaların buradaki kaybı mevduatlar üzerinden genellikle bir faiz ödemesi yapılmadığı için bu karşılıkları kredi olarak kullandırarak elde edecekleri faiz kaybıdır (Yardım, 2005:59). Her birim mevduat için munzam karşılık olarak kesilen miktar kadar kullandırılabilecek krediden elde edilecek faiz kaybı miktarı bir maliyet ortaya çıkarmaktadır. Bankalar bu tür maliyetlerden kurtulabilmek ve düzenlemelerden kaçınmak amacıyla repo gibi finansal yenilikler yaratarak kâr artışı yaratmaya çalışmaktadırlar (Ayyıldız, 2011:30).

1.3.2.2. Mevduata Ödenen Faiz Oranları Üzerindeki Kısıtlamalar

Mevduata ödenen faiz oranlarındaki kısıtlamalar, bankaların kâr imkânını önemli ölçüde etkilemektedir. Gerçekleştirilen yasal düzenlemeler sonucu bir yandan yeni ürünler ortaya çıktığı gibi, bir yandan da finansal yeniliklere karşı yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Özellikle son yıllarda finansal yeniliklere karşı yapılan yasal düzenlemelerin iki temel amacı olmuştur. Yabancılara karşı vatandaşların sahipliklerini arttırmak ve finansal sistemdeki istikrarı arttırarak banka iflaslarını önlemektir (Ayyıldız, 2011:31).

1.3.3. Vergi Kanunlarındaki Değişiklikler

Yeni finansal ürünlerin ortaya çıkmasını teşvik eden bir diğer durum da vergi kanunlarında yapılan değişikliklerdir. Finansal araçların vergi sonrası getirileri vergi yasalarından etkilendiği zaman, mevcut yatırım araçlarının yeni düzenlemelere göre revize eden yeni finansal ürünler ortaya çıkacaktır. Özellikle sermaye kazancına karşı faiz ve temettü getirilerinin farklı vergilendirilmesi piyasa denge sürecini etkilemektedir. Verginin kâr

oranlarını etkileyen temel maliyet unsurlarından biri olması, vergi oranlarında yapılan yukarı yönlü bir değişiklik neticesinde yatırımcılar ödedikleri vergi miktarını düşürmek için yeni finansal ürün arayışı içerisine girmektedirler (Oktayer, 2007:22).

1.3.4. Finansal Kurum ve Mali Araç Çeşitliliği

Finansal yeniliklerin temel amacının yasal düzenlemelerin ve değişen yatırımcı profillerinin firmalara yüklediği maliyetleri azaltmak olduğu söylenebilir. Değişen düzenlemeler, yeni vergi kanunları, klasik tahvil ve hisse senetlerini kullanarak özel ihtiyaca göre portföy tasarlamak finans şirketlerine genel olarak yeni ve ek maliyetler getirmektedir. Bu nedenle; finansal yenilikler, maliyetleri en aza indirmek için ortaya çıkabilir (Akgiray, 1998:3).

Finansal piyasalarda yaşanan bir diğer gelişme finansal aracılık faaliyetlerinde yaşanmakta olup; finansal aracılar, finansal piyasalarda fon arz edenlerle fon talep edenleri bir araya getirip fon transferi sağlayan kurumlardır. Bu kurumlar, mevduat ve kredilerin vadelerini birbirine eşitleyerek, piyasalara ilişkin bilgi toplama sürecinde ölçek ekonomilerinden yararlanarak ve riski dağıtarak işlem maliyetlerini en aza indirebilir. Finansal aracılık faaliyetlerinden bu tür faydaların elde edilmesi için, finans sisteminin etkin bir biçimde çalışması gerekir (Yalta, 2011:58).

Finansal aracılık süreci, fon fazlası olanların elindeki tasarrufları finansal kurumlarda toplanmakta ve fon talep edenlere yönlendirilmekte yani finansal piyasalarda fonların tasarrufçu kesimden yatırımcı kesime aktarımı söz konusu olmaktadır (İbicioğlu, 2006: 8-10). Finansal sistem, farklı ekonomik birimlerden toplanan fonları daha fazla para harcamak isteyenlere ödünç verdikleri için faiz gelirinden yararlanacaklar, finansman açığı olanlarda kredi elde etmiş olmanın yararlarından faydalanacaklardır. Finansal aracılar kendilerine para yatıranlara ödeyecekleri faiz oranlarının kendilerinden ödünç alanların ödeyecekleri masrafların altında kalması durumunda kâr elde edeceklerdir (Aslan, 2008:35).

Ülkelerin gelişmelerini ve büyümelerini gerçekleştirebilmeleri için yatırımlarını arttırmaları gerekir. Bu durumun sağlanabilmesi ise kullanılabilir fonların yeterli düzeyde ve nitelikte olmasına bağlıdır. Ancak finansal piyasalarda yatırımlara aktarılacak olan fonların oldukça kısıtlı olması, mevcut fonların en düşük maliyet ve en fazla verimlilikle kullanılmasının her zaman sağlanamaması önemli bir sorun teşkil etmektedir. Bu nedenle,

finans piyasalarına önemli görevler düşmektedir. Çünkü ülkelerin gelişmelerini ve sanayileşmelerini gerçekleştirebilmeleri için gelişmiş finans piyasalarına, finans piyasalarında araç ve kurum çeşitliliğine, en önemlisi de derinleşmelerini tamamlamış finansal piyasalara büyük ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca finansal sistemde derinleşmenin sağlanmasının yanı sıra finans piyasalarının tasarruf ile yaratılan kaynaklarının verimli alanlara aktarılabilmesi için finansal serbestleşme ve yeniden yapılanma da zorunlu hale gelmiştir (Erim ve Türk, 2005:25).

Finansal deregülasyon, kısaca, finansal kurumların ve hizmetlerin çeşitlenmesidir şeklinde ifade edilebilir. Finansal deregülasyon sonucu, bankacılık sektörü ile sermaye piyasası arasında aracılık yapan birçok kurum ortaya çıkmaktadır. Bu durum finans piyasalarında derinleşmeyi de beraberinde getirir. Finansal piyasalardaki aracı kurumların çeşitliliğinin fazla olmasının, fon arz ve talebinin artmasına ve çok daha fazla fon talebinin karşılanabilmesine yol açacağı gibi, finansal araçlarında çeşitliliğinin fazla olması aynı şekilde sonuçlanacaktır. Bu nedenle, finansal kurumların çeşitliliği kadar, finansal araçlarında çeşitliliği de finans sektöründe büyük önem arz etmektedir (Yetiz, 2008:22-25).

Uluslararası finansal piyasalarda deregülasyon, regülasyon, kambiyo düzenlemelerinde serbestleştirme, teknolojik alanda yaşanan gelişmeler ve tüm bu gelişmelere paralel olarak da finans piyasalarının küreselleşmesi ile beraber piyasalarda yeni gelişmeler ortaya çıkmıştır (Aloğlu, 2008:49). Gelişmiş ülkelerle beraber aynı zamanda çok sayıda gelişmekte olan ülkenin finansal piyasalarının katılması bu yeni gelişmelere farklı bir boyut kazandırmaktadır. Gelişmiş ülkelerin dış ticaret ve kamu açıklarının, gelişmekte olan ülkelerin ise büyüme ve kalkınmalarının finansmanı için, yurtiçi ve yurtdışı tasarruflara giderek daha fazla fona ihtiyaç duymalarına neden olmaktadır. Daha fazla fon talep edilmesi anlamına gelen bu durum, uluslararası sermayenin kendisine yüksek getirili finansal pazarlar araması için itici bir faktör olmuştur (Erim ve Türk, 2005:25).

1.3.5. Teknolojik Gelişmeler

Son yıllarda yaşanan teknolojik gelişme hayatın her alanını önemli ölçüde etkilediği gibi finansal piyasaları da derinden etkilemiştir. Özellikle bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sayesinde finansal hizmetler internet üzerinden mekân ve zaman kısıtı olmadan sunulmaya başlanmıştır. Böylelikle ekonomik büyümede artış ve toplumsal rahatlık söz konusu olmuştur (Batmaz ve Özcan, 2008:58). Teknolojik gelişmeler aynı zamanda dünya çapında bilgiye ulaşımı kolaylaştırmakta, işlem bazında

etkinliğin artmasını ve sunulan hizmetlerin maliyetlerini düşürmekte, piyasaları şeffaf ve rekabetçi hale getirmektedir (Uzun, Türk ve Uzun, 2003:70). Teknolojik gelişmeler finansal piyasalarda yüz yüze işlemleri ortadan kaldırmış, ekonomik birimler bu gelişmeler sayesinde mekânları değiştirmeden işlem yapabilme olanağına kavuşmuş, sermayenin dolaşım alanı genişlemiş bunun sonucunda da ulusal ve uluslararası finansal piyasalarda işlem hacimleri büyük artışlar göstermiştir. Bununla beraber dünya ülkeleri arasındaki karşılıklı bağımlılığın artması ile finansal yeniliklere daha çok ihtiyaç duyulmuştur (Ayyıldız, 2011:35).

Finansal piyasalar, yenilikleri kolay benimseyen ve teknolojiyi kullanan bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, teknolojik gelişmeler, finansal yeniliklerin oluşumunda, gelişmesinde ve artışında finansal yeniliği teşvik edici faktörler arasındadır. Teknolojik gelişmeler, bankacılık sisteminin de küreselleşmesine katkı sağlamaktadır. Teknolojideki ilerlemeler, maliyetleri düşürerek yeni finansal araçların ve ürünlerin ortaya çıkmasına yol açmakta, finansal yeniliklerin ve bunların hizmete sunulmasını, bilgiye ulaşımı kolaylaştırmaktadır (Mıshra ve Pradhan, 2008:3). Diğer taraftan, tüm finansal yenilikler ekonomik büyümeyi teşvik etmemekle beraber; özellikle teknolojik ilerlemeye bağlı olarak ortaya çıkan yeni finansal ürünlerin firmaların potansiyel kârlarının artmasına ve ekonomik büyümeye katkıda bulunduğu söylenebilir. Dolayısıyla teknolojik gelişmelerin finansal yenilikleri desteklediği gözlenmektedir (Mıchalopoluos, Laeven ve Levine, 2009:3-4).

Teknolojide yaşanan hızlı ilerlemeler, finansal hizmet alanında sunulan yeni ürünler finansal kurumların ve şirketlerin maliyet avantajı sağlamalarına imkân tanımıştır. Sınır ötesi finansal işlemler çok fazla bilgi alışverişi ve işlemlerin anında gerçekleştirilmesi ihtiyacını doğurmakla beraber, fiziki mesafelerin uzak ve karmaşık olması bu işlemlerin maliyetlerini artırmaktadır. Dolayısıyla, teknolojik gelişmeler aynı anda birçok işlemin yapılmasını ve verimliliğin artmasını sağlayarak işlem başına düşen maliyetleri azaltmaktadır (Akel, 2006:12). Bununla beraber bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler sonucunda uluslararası telekomünikasyonda ortaya çıkan düşük maliyetler, ulusal ve uluslararası finansal işlemleri kolaylaştırdığından ülke dışına yapılacak yatırımlarda bir artış olmuştur. Ekonomik aktörler ise, teknolojide yaşanan bu değişiklerle beraber geliştirilen yeni ödeme sistemleri ile uluslararası ödemeleri daha hızlı, düşük risk ve maliyet ile yapabilmekte ve bu hizmetleri sağlayan kuruluşlar da kâr elde etmektedirler (Aldiş, 2012:7). Yeni sistemlerle küçük yatırımcılar büyük tutarlı yatırımlara ortak olabilmekte ve herhangi bir menkul kıymet borsasından menkul kıymet alabilmekte veya

satabilmektedir (Kutukız, 2003:5). Menkul kıymetleştirme olarak ifade edilen bu süreçte; aslında kurumsal yatırımcılarla küçük yatırımcılar, sermaye piyasası araçları içinde likit olmayan varlıkları likit hale dönüştürerek var olan riski paylaşabilmektedirler (Alptekin, 2009:11).

Teknolojik gelişmeler ile ortaya çıkan finansal yenilikler; kredi kartları, menkul kıymetleştirme ve finansal piyasaların uluslararasılaşmasıdır.

- Kredi Kartları: Günümüzde kredi kartları son derece yaygın olarak kullanılan ödeme araçlarından birisi haline gelmiştir. Kredi kartları, hamiline belirli limitler dahilinde peşin para verme zorunluluğu olmadan mal ya da hizmet satın alma veya ATM' lerden nakit çekme olanağı sağlayan ödeme araçlarıdır (Duramaz ve Dündar, 2014:26).
- Menkul Kıymetleştirme: Menkul kıymetleştirme kredi veren kurumun veya kredili satış yapan firmanın, kredi işlemlerinden doğan alacağını satması ve alacağın söz konusu varlığı satın alan yatırımcılar tarafından finanse edilmesidir (Küçükosman, 2010:25). Menkul kıymetleştirme, teknolojik gelişme ile eş zamanlı olarak ortaya çıkan yeniliklerden bir tanesidir.
- Finansal Piyasaların Uluslararasılaşması: Finansal piyasaların uluslararasılaşması özellikle 1990'lardan sonra, bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler ve finansal serbestleşme politikalarının uygulanmaya başlanmasıyla birlikte görülen bir gelişmedir. Dünyanın farklı yerlerinde bulunan bankaların çalışma saatleri birbirine uymamaktadır. Bilgi işlem teknolojisindeki gelişmeler sonucunda uluslararası telekomünikasyonda ortaya çıkan düşük maliyet avantajı, şirketlerin ihtiyaç duyduğu kaynakları yurt dışından sağlamalarına ya da şirketlerin ülke dışında yatırım yapmalarını daha kolay hale getirmektedir. Bilgisayarlar ve internet sayesinde yatırımcılar günün herhangi bir zaman diliminde gece ve gündüz dünyanın birçok ülkesinde işlem yapabilmektedirler (Yalta, 2011:61).

1.3.6. Ekonomik Büyümenin Hızlanması

Finansal kurumlar, riskten kaçındıkları ve likit kalmayı tercih ettikleri durgunluk ve resesyon dönemlerinin aksine ekonominin büyüdüğü dönemlerde yeni uygulamalar konusunda daha hevesli olmaktadır (Ayyıldız, 2011:36). Uluslararası bankacılık alanında

1970'li yıllardan itibaren ortaya çıkan finansal yenilikler ekonomik büyümeye bağlı olarak gelişme göstermiştir (Kaplan, 1999:10).

Diğer taraftan; yüksek enflasyon oranları, yüksek ve değişken oranlı faizler gibi istikrarsız ekonomik yapı ve buna bağlı olarak ortaya çıkan riskten ekonomik aktörlerin kaçınma istekleri finansal yeniliklerin temelinde yatan ekonomik nedenler olarak ifade edilebilir. İstikrarsız ekonomik koşullardan doğan belirsizliği ve artan risk olgusunu, mümkün olduğunca ortadan kaldırabilmek için yeni finansal araçların gerekliliği kendisini göstermiştir (Yetiz, 2008:39).

1.3.7. Finansal Derinlik

Ülkelerin gelişmelerini ve büyümelerini gerçekleştirebilmeleri için gelişmiş ve derinleşmelerini tamamlamış finansal piyasalara önemli derecede ihtiyaç duyulmaktadır (Erim ve Türk, 2005:25). Finansal derinlik, ekonomide finansal yenilik sürecinde tasarrufları yatırıma dönüştüren kanalların yaygın olarak kullanılmasını ifade etmektedir. Finansal derinleşmeye neden olan en önemli faktörlerden biri; finansal deregülasyon uygulamaları sonucunda finans piyasalarında faaliyette bulunan kurumların sayısının artmasıdır. Sonuç olarak finansal derinleşme ile beraber, bankacılık sektörü ile sermaye piyasası arasında aracılık yapan kurum sayısında artış olduğu gözlemlenmektedir (Öztürk, Barışık ve Darıcı, 2010:98).

Finansal derinleşme, para arzının gayri safi milli hâsıla (GSMH) içindeki payını ifade etmektedir. Başka bir ifade ile para arzının milli gelire oranıdır. Finansal gelişme ise; finansal sistemin gerek büyüklüğü gerekse yapı itibari ile uğradığı değişmeyi göstermektedir. Finansal gelişme/derinleşme finansal piyasalarda yaratılan fonların reel sektörü beslemesiyle orantılı olarak büyümüş ve gelişmiştir yani finansal derinleşme, finans sektöründe yaratılan fonların, reel kesime aktarılma oranı şeklinde de ifade edilebilir. Buna göre finansal derinleşme arttıkça para arzında artış meydana gelmekte ve para arzındaki artış da beraberinde ekonomik büyümeyi getirmektedir. Ayrıca finansal derinleşmenin zayıf olduğu ya da gerçekleşmediği ekonomilerde, finansal kesimde yer alan fonların reel sektöre aktarımı zorlaşmakta ve reel sektördeki kaynak yetersizliği nedeniyle, ekonomik büyüme istenilen düzeyde gerçekleşmektedir (Erim ve Türk, 2005:23). Finansal derinleşme, finansal sistemin hangi ölçüde genişlediğini ve finansal araçların ne kadar çeşitlendiğini göstermekte, etkin kaynak dağılımını sağlamakta ve ekonomik gelişmeyi de hızlandırmaktadır (Oruç ve Turgut, 2014:110).

Shaw (1973)'a göre finansal derinleşme, finansal aktif toplamının finansal olmayan aktif toplamından daha hızlı bir şekilde gelişmesidir. Shaw (1973), finansal derinleşmeyi açıklarken, finansal derinliğe sahip olmayan ekonomilerin durumunu ortaya koymaya çalışmıştır. Finansal derinliğe sahip olmayan ekonomilerdeki organize olmuş finans piyasalarında bankacılık sistemi baskın bir yapıdadır ve böylece finansal gelişme devam etmektedir. Finansal derinleşmeyle birlikte finansal deregülasyon bir ülkenin ekonomik büyümesinin artması için oldukça önemlidir. Finansal deregülasyon, kısaca, finansal kurumların ve hizmetlerin çeşitlenmesi olarak değerlendirildiğinden dolayı, bankacılık sektörü ile sermaye piyasası arasında aracılık yapan kurum sayısında artış olmuştur (Ayyıldız, 2011:36-37).

Joseph Schumpeter finansal gelişme ile ilgili çalışmalarında konuyu yenilik bakış açısı ile ele almış, finansal aracılar tarafından sağlanan hizmetleri vurgulamış ve bunların yenilik ve büyüme için gerekliliğini savunmuştur. Schumpeter, finansal sistemin merkezi olarak görülen gelişen bankacılık sektöründe finansal gelişmelerin teknolojik yenilikleri teşvik ettiği, yatırımcıları finansal olarak desteklediğini ve ekonomik büyümeyi şekillendirdiğini detaylı olarak açıklamaktadır (Aslan ve Küçükaksoy, 2006:27; Bulgurluoğlu, 2013:42-44).

1.3.8. Piyasa Etkinliği Üzerinde Yapılan Akademik Çalışmalar

Piyasaların etkinliği üzerine yapılan akademik çalışmalar da finansal ürünlerin artışını olumlu yönde etkileyen unsurlardan biri olarak ortaya çıkmaktadır (Bulgurluoğlu, 2013:29).

1.4. Finansal Yenilik Türleri

Her geçen gün yüzlerce yeni finansal ürün/hizmet/süreç (araç) geliştirilmektedir. Bunların birçoğu mevcut ürün ve hizmetlere dayanmakta ya da bu ürün/hizmetlerden çok az farklılıkla kısmen değişiklik ya da yenilik yapıldığı görülmektedir. Bu yüzden de finansal yeniliklerde bir takım sınıflandırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak finansal yeniliğin tanımında olduğu gibi finansal yeniliklerin sınıflandırılması konusunda da üzerinde anlaşılmış bir çerçeve bulunmamaktadır. Ayrıca finansal yenilikler zaman içerisinde gelişip, değişiklik gösterdiğinden dolayı; farklı amaçlar ve ihtiyaçlar için farklı sınıflandırmalar geliştirilmektedir (Cömert ve Epstein, 2016:2).

Hızla yaşanan ekonomik ve teknolojik gelişmeler, yeni finansal araçlar ve finansal kurumlar yaratmaktadır. Bütün bu gelişmeler ise finansal piyasaların daha kompleks ve daha gelişmiş bir hâl almasına neden olmuştur. Günümüzde finansal piyasalarda mevcut araç ve kurumlar ne kadar gelişmiş ise finansal sistemlerde o kadar gelişmiş sayılmaktadır. Finansal gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan finansal yenilikler, yeni ürünleri, yeni teknikleri veya yöntemleri ve yeni kurumları içermektedir (Aktop, 2010:82).

Finansal yenilik, finansal piyasaların tam olmaması veya finansal aracılığın etkin olmaması sonucu doğan kâr fırsatlarından yararlanmak için ortaya çıkmıştır. Yenilik, fonksiyonel bazda "saldırgan ya da agresif" ve "savunma" olarak gruplandırılabilir (İzgi Koğar, 1995:6). Ürün ve süreç yeniliği aracılığı ile piyasanın yeniden şekillenmesini sağlayan finansal yenilikler saldırgan yenilik olarak değerlendirilirken, bu yeniliklerin piyasalarda yer almasında işlem maliyeti ve çevresiyle olan ilişkisinde ortaya çıkan değerin karşılığı olan ise savunma yeniliktir (Kutukız, 2003:1). 1970'li yıllardan sonra paranın dolaşım hızının artmasıyla beraber ortaya çıkmış olan yeniliklerin büyük bir kısmı literatürde saldırgan yeniliktir. Saldırgan yenilikler daha çok; paranın dolaşım alanının genişlemesiyle piyasaya yeni ürün veya sürecin tanıtımıdır. Savunma yenilik ise, değişen ortama veya değişim maliyetlerine tepki olarak ortaya çıkmıştır (Aldiş, 2012:12).

Finansal yenilikle kastedilen tamamen yeni ve daha önceden mevcut olmayan bir şeyin oluşturulması değildir. Yeni bir ürünün gerçekten yenilik olabilmesi için finansal piyasaları daha etkin veya tam rekabetçi hale getirmesi gerekmektedir. Mükemmel rekabete sahip olan finansal piyasalarda; finansal yenilik için hiçbir fırsat olmayacaktır. Çünkü finansal yenilikler, aracılıktaki etkinsizlik veya finansal piyasalarda tam rekabetsizlikten doğan kâr fırsatlarına cevap olmuştur (Gündüz ve Tutal, 1995:2).

Finansal yenilik türleri yazında genel olarak ürün ve süreç yeniliği olarak değerlendirilmiştir. Enflasyon ve faiz oranlarında değişiklik olduğu durumlarda ürün yeniliği ortaya çıkarken, teknolojide gelişme ve değişme söz konusu olduğunda ise süreç yeniliği ortaya çıkmaktadır (Kaplan, 1999: 2).

Finansal yenilikler yeni ürünler, yeni servisler, yeni süreçler ve yeni organizasyonlar (sistem) olarak sınıflandırılabilmektedir. Frame ve White (2004) finansal yeniliklerin maliyetleri düşüren, riskleri azaltan veya katılımcıların taleplerini daha iyi tatmin eden, geliştirilmiş ürün/hizmet/araç sağlayan yenilikleri temsil ettiğini ifade etmektedir. Bu doğrultuda finansal yenilikler, yeni ürünler olarak (örneğin değişken oranlı ipotekler ve

borsa yatırım fonları); yeni hizmetler (internet bankacılığı), yeni üretim süreçleri (menkul kıymetlerin elektronik olarak kaydını tutma ve kredi derecelendirme) veya yeni organizasyon şekilleri (spekülatif amaçlı menkul kıymetler için yeni bir elektronik değişim türü ve sadece internet üzerinden bankacılık) olarak gruplandırılmaktadır (Bulut, 2013:13). Eğer yeni finansal ürün veya servis; finansal kurumlar tarafından oluşturulmuşsa, o zaman yeni bir finansal üretim sürecinden bahsedilebilmektedir (Frame ve White, 2002:4).

Özellikle mali sektördeki mevcut ve potansiyel müşteriler, bireysel ihtiyaçlarını karşılamak için yeni ürün/hizmet talep etmektedirler. Bankalar da müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamak, üretim maliyetlerini düşürmek ve daha yüksek kâr ve verimlilik sağlayabilmek için yeni finansal ürün veya hizmet, yeni bir örgütlenme biçimi ya da yeni süreçler geliştirmektedirler (Ho, 2006:83-84). Finansal yeniliklerin ortaya çıkmasına neden olan faktörler; bilgi asimetrisi, piyasadaki eksiklikleri ve kaygıları gidermek, araştırmalarda ve pazarlarda gerçekleştirilecek işlemleri minimize etme isteği olarak sıralanabilir. Bu kapsamda finansal yenilikler, daha öncede belirtildiği gibi ürün yeniliği ve süreç yeniliği olmak üzere ikiye ayrılabilir (Tufano, 2002:8).

1.4.1. Ürün / Hizmet Yenilikleri

Finansal ürün/hizmet yeniliği; finansal bir değere sahip olmak koşuluyla, kâr elde etme, tüketici taleplerini karşılama ve riskten korunma amacına yönelik, türev ürünlerde veya tüketiciye kolaylık ve rahatlık sağlamak açısından ödeme metotları olarak oluşturulan veya geliştirilen, araçlar, yöntemler vb. yenilik adımları olarak ifade edilebilir (Öncü vd., 2013:120).

Ürün yenilikleri; yeni bir mal veya hizmeti piyasaya sürmek veya malın/hizmetin içeriğinde veya kullanılma amacında önemli geliştirmeler yapmak olarak tanımlanabilir. Bu geliştirmeler teknik özelliklerde, bileşenlerinde, yazılımında veya diğer fonksiyonel özelliklerinde olabilir (Yavuz, 2010:146).

Ürün olarak belirtilen finansal yenilikler; genel ekonomik koşullardaki değişmeler sonucu geliştirilmiştir (Büyükakın, Cengiz ve Pehlivanoğlu, 2011:208). Ürün yeniliklerinin ortaya çıkmasını sağlayan ana faktörler; yasal düzenlemeler, talep değişiklikleri, enflasyon ve faiz oranlarındaki değişiklerdir. Ürün yenilikleri içerisinde yaygın olarak kullanılanları, türev ürünler ve menkul kıymetleştirmedir (Öncü, Mesci ve Şahin, 2012:127).

Hizmet yeniliği ise yeni ve önemli bir ölçüde değiştirilmiş bir hizmet yaklaşımı, hizmetin sunumu ve dağıtım sistemindeki yenilik veya farklılık olarak tanımlanabilir. Hizmet yenilikleri hizmet sektörlerinde faaliyet gösterirler ve işletmelerin teknolojik ve organizasyonel yeteneklerini göstermesini sağlarlar (Çeliktaş, 2008:15). Hizmet yenilikleri, daha çok tüketici ve işletmelerin taleplerini karşılayan, kolaylık, rahatlık ve zaman tasarrufu sağlayan geliştirilmiş yeni ödeme yöntemleri ile ilgilidir. Örneğin; ATM, internet bankacılığı, telefon bankacılığı vb. hizmet yeniliğine örnek olarak verilebileceği gibi kredi kartları ise hem ürün hem de hizmet yeniliği olarak değerlendirilebilmektedir (Frame ve White, 2009:9). Ayrıca hizmet yeniliklerine; finansal kiralama (leasing), sigorta leasingi, factoring ve bunlara benzer diğer finansman teknikleri de eklenebilir (Mishra, 2008:3).

1.4.1.1. Vadeli İşlem Piyasaları ve Türev Ürünler

Finansal kurumlar, ekonomik istikrarsızlığın arttığı ve klasik yatırım araçlarının çekiciliğini, işlevselliğini yitirdiği bir dönemde, finansal yatırımcıları ve fon talep edenleri kendilerine çekebilmek amacıyla yeni finansal araçlar geliştirmeye başlamışlardır. Bu gelişmeler ışığında piyasa katılımcılarına karşılaştıkları yeni riskleri yönetebilme imkânı sağlayan türev araçlar olarak ifade edilen, opsiyon, futures, swap gibi araçların önemi artmaya başlamıştır.

Günümüzde finansal sistemimiz; farklı şekilde sınıflandırmalara tabi tutulsa da karma bir yapıya doğru ilerlemektedir. Bu karma sistemlerin oluşmasındaki en önemli etkenlerden biri de türev ürünlerdir. Genel olarak türev ürünler vadeli sözleşmeler, opsiyon ve swap gibi bilanço dışı işlemler olarak tanımlanan risk giderme araçlarıdır (Büyükkara, http://www.acikders.org.tr/pluginfile.php/3399/mod_resource/content/2/T%C3%BCrev_Ara%C3%A7lar_Piyasas%C4%B1.pdf. Erişim tarihi; 15 Kasım 2016).

Vadeli işlem piyasaları, belli bir satıcının belli bir standart malı ileride belirlenmiş bir tarihte üzerinde anlaşılan bir fiyattan alıcıya satma konusunda anlaştıkları vadeli kontratların işlem gördüğü piyasalardır (Ayyıldız, 2011:40). Finansal piyasalarda vadeli kontratlar 1970'lerin başından itibaren kullanılmaya başlanmış olmasına rağmen, mal ile ilgili vadeli işlem piyasaları finansal piyasalara göre daha uzun süredir kullanılmaktadır. Yatırımcılar ve finansal aracılar vadeli işlem kontratları ile; gerçekleştirdikleri finansal işlemlerde faiz oranı riskine karşı kendilerini koruma imkânına sahiptirler (Akel, 2006:11).

1.4.1.1.1. Vadeli İşlem Piyasaları

Vadeli işlem sözleşmeleri, belirli bir vadede, önceden belirlenen fiyat, miktar ve nitelikteki malı, kıymetli madeni, finansal göstergeyi, sermaye piyasası aracını ya da dövizi alma ya da satma yükümlülüğünü veren sözleşmelerdir (Ayyıldız, 2011:40).

Vadeli işlem piyasalarında şu amaçlarla işlem yapılmaktadır (Birgili, Akyel ve Karaca, 2005:110).

- Korunma Amaçlı İşlemler: Spot piyasada pozisyonu olup fiyat riskinden korunmak isteyen yatırımcılar gelecekteki fiyatı sabitlemek yani fiyat hareketlerinden korunmak amacıyla vadeli işlem piyasasında işlem yaparlar.
- Spekülasyon Amaçlı İşlemler: Spekülasyon amaçlı işlem yapan yatırımcılar fiyat hareketlerinden kazanç sağlamak üzere risk alırlar. Spekülatörler bu suretle piyasaların likit olmasını sağlarlar.
- Arbitraj Amaçlı İşlemler: Aynı anda, aynı vadeli işlem sözleşmelerinin işlem gördüğü piyasalar arasındaki fiyat farklarından veya spot piyasa ile vadeli piyasa arasındaki fiyat farklılıklarından faydalanılarak kâr elde etmek amacıyla yapılan işlemlerdir.

1.4.1.1.2. Futures Sözleşmeleri

Futures sözleşmelerinin ilk ortaya çıkışı 19. yüzyılın ikinci yarısına kadar uzanmaktadır. Amerika'da tarım sektöründe, özellikle hasat zamanında piyasanın genellikle bir mal fazlalığı ile karşılaşması ve fiyatlarda aşırı dalgalanmalar meydana getirmesini önlemek amacıyla vadeli sözleşmeler yapmaya başlamışlardır (Erol, 1994:7). Futures sözleşmeleri ilk zamanlarda; buğday, mısır, soya fasulyesi gibi tarımsal ürünlerle sınırlı kalmışken, ilerleyen yıllarda altın, petrol gibi doğal kaynaklar üzerine de futures sözleşmeleri yazılmıştır. 1970 yılına kadar herhangi bir finansal futures sözleşmesine rastlamak mümkün değildi. Ancak 1970'den sonraki yıllarda finansal vadeli işlemlerin işlem hacminin, dünya çapında oldukça yüksek miktarlara ulaştığı söylenebilmektedir (Akel, 2006:5).

Futures sözleşmesi, sözleşmenin taraflarına, belirlenen ileri tarihte, üzerinde anlaşılan fiyattan, standartlaştırılmış miktar ve kalitedeki bir malı veya kıymeti alma ya da satmaya ilişkin olarak düzenlenen yasal bir sözleşmedir (Yardım, 2005:64). Futures sözleşmeleri

finansal varlıklar (tahviller, hisse senetleri, faiz oranları, döviz kurları, vb.) ve ürünler (tarım ürünleri, enerji ürünleri, doğal kaynaklar, vb.) için hazırlanmaktadır. Başka bir ifade ile futures sözleşmelerinin konusu fiziksel bir mal olabileceği gibi finansal bir ürün ya da endeks de olabilir. Eğer fiziksel bir mal ise "mal-emtia futures", finansal bir varlık ise "finansal futures sözleşmeler" olarak adlandırılır (Aydın, 2007:25-26). Ancak, hızla gelişen günümüz malî piyasalarında değişen yatırımcı ihtiyaçlarına paralel olarak hava durumu gibi çok farklı değişkenlere dayalı olarak düzenlenen vadeli işlem sözleşmeleri de işlem görmeye başlamıştır (SPK, 2007: 4).

Emtia – mal sözleşmeleri; tarımsal futures, enerji futures, kıymetli maden futures ve sanayi metalleri futures sözleşmeleri olarak sınıflandırılırken, finansal futures sözleşmeleri ise; döviz vadeli işlem, faiz vadeli işlem, borsa vadeli işlem sözleşmeleri şeklinde sınıflandırılabilir (Yükçü ve Yücel, 1995:4-6).

1.4.1.1.3. Opsiyon Sözleşmeleri

Risk yönetimi ürünü olan opsiyonlar özellikle 1970'lerin ortalarından itibaren finansal ve finansal olmayan işletmelerin, karşılaştıkları döviz kuru ve faiz oranı gibi riskleri ortadan kaldırmak amacıyla kullanılmıştır (Yardım, 2005:65).

Opsiyon, en basit anlamıyla, onu elinde bulunduran kişiye belli bir finansal varlığı belli bir fiyattan alma veya satım hakkı veren bir araçtır. Opsiyon almak sınırlı bir risk ortaya çıkarmaktadır. Bunun nedeni, opsiyon alan kişinin, işin en başından itibaren karşı karşıya olduğu maksimum zarar miktarının söz konusu sözleşme için ödeyeceği prim miktarı ile sınırlı olduğunu bilmesidir. Opsiyon satmak ise, geniş bir kullanım sahası bulunmasına rağmen, potansiyel olarak yüksek risk taşıyan bir stratejidir (Kayacan, Bolat, Yılmaz, Başaran ve Ustaoğlu, 1999: 35).

Opsiyon sözleşmesi, belirli bir finansal değerin (para, kıymetli maden, finansal araçlar, emtia vs.), gelecek bir tarihte veya belirli bir dönem içerisinde, alınması veya satılması konusunda taraflardan birinin, sözleşmenin diğer tarafına bir seçim hakkı tanıyan, bunun karşılığı olarak da belirli bir bedele hak kazandığı bir sözleşme türüdür (SPK, 2007:7).

Yatırımcılar opsiyon sözleşmelerinden; herhangi bir finansal aracın sahip olduğu fiyat riskini ortadan kaldırmak ya da bu riski azaltmak için yararlanabilmektedir. Çünkü yatırımcıların olumsuz fiyat hareketlerinden korunmalarını ve bununla beraber olumlu

fiyat gelişmelerinden yaralanabilmelerine imkân sağlayan opsiyon sözleşmeleri bir anlamda sahiplerine riski yönetme olanağı vermektedir (Aydın, 2007:41).

Opsiyon sözleşmeleri, alım ve satım opsiyonu olmak üzere ikiye ayrılır.

Alım Opsiyonu: Opsiyonu alan yatırımcıya belirli bir vadede veya vadeye kadar, önceden belirlenen fiyat, miktar ve nitelikte ekonomik veya finansal göstergeyi, sermaye piyasası aracını, malı, kıymetli madeni ve dövizi alma hakkı veren, ancak almayı zorunlu tutmayan, satan tarafı ise alıcının talebi halinde satmaya yükümlü kılan sözleşmedir. Yatırımcı ilgilendiği varlığın fiyatının yükseleceğini düşünüyorsa bugünden ilgili varlığın fiyatını sabitlemek için alım opsiyonu satın alır. Vade geldiğinde alıcı taraf spot piyasadaki menkul kıymetin fiyatı ile opsiyon sözleşmesindeki fiyatı karşılaştırarak opsiyonu kullanıp kullanmayacağına karar verir.

Satım Opsiyonu: Opsiyonu alan yatırımcıya, belli bir vadeye kadar veya vadede, opsiyona dayanak oluşturan belli miktardaki malı, finansal ürünü, sermaye piyasası aracını veya ekonomik göstergeyi, opsiyonu satan yatırımcıya ödediği bir prim karşılığında belli bir fiyattan satma hakkı veren, ancak satmaya zorunlu tutmayan, satan tarafı ise opsiyon alıcısının talebi halinde satmaya yükümlü kılan sözleşmelerdir. Satım opsiyonu alan taraf ileride fiyatların düşeceğini beklemektedir. Fiyatlar düşerse opsiyonu kullanır, fakat fiyatlar yükselirse opsiyonu kullanmaz. Bu durumda zararı, ödediği prim kadardır. Satım opsiyonunu satan tarafın beklentisi ise fiyatların yükseleceği yönündedir. Opsiyonun kullanılmayacağını veya fiyatın aldığı prim kadar yükselmeyeceğini düşünmektedir. Satan tarafın amacı, aldığı prim kadar kâr elde etmektir (Küçükosman, 2010:51; Önce, 1995:35).

1.4.1.1.4. Swap (Takas) Sözleşmeleri

Swap, belirli bir miktar ve nitelikteki para, döviz, altın, finansal araç, alacak, mal gibi varlıklarla; yükümlülüklerin, önceden belirlenmiş esaslar ve kurallar çerçevesinde değiş-tokuşunu kapsamına alan vadeli bir işlem olarak tanımlanabilir (Aldiş, 2012:14). Swap, döviz kurları ve faiz oranlarındaki değişimlerin yarattığı riskleri minimize etmek amacıyla, döviz bazında geliştirilen bir finansal tekniktir (Akel, 2006:32).

1923'den beri piyasada olmasına rağmen Swap'ın asıl gelişimi 1970'li yıllarda olmuştur. Bretton Woods anlaşmasının 1970'li yılların başında fiilen sona ermesiyle birlikte aşırı dalgalanmaya başlayan döviz kurları, swap benzeri sözleşmelerin hayata geçirilmesi için uygun ortamı yaratmıştır. Firmalar ve finansal kuruluşlar özellikle yükümlülüklerini söz

konusu dalgalanmalara karşı korumak amacıyla swap işlemlerini sıklıkla kullanır hale gelmiştir. Swap ilk kez 1923 yılında Avusturya Merkez Bankası tarafından cari pazarda İngiliz Sterling'i karşısında ulusal paranın satılıp vadeli olarak geri alınması ile kullanılmıştır (Apak, 1995:63).

Swapta amaç, faiz oranları ile döviz kurlarındaki dalgalanmaların oluşturduğu riski minimize etmektir. Swap işleminin temelinde, alacaklıların finansal piyasadaki konumlarına dayanarak, borçlu tarafa karşı sağladığı göreli üstünlüğü, arbitraj amacıyla değiştirmesi bulunmaktadır. Böylece, finansal piyasadaki konumu itibariyle göreli maliyet üstünlüğüne sahip olan işletme, swap sözleşmesiyle, diğer işletmenin bu üstünlüğe ulaşabilmesine olanak sağlamaktadır. Bunların yanı sıra, düşük maliyetli finansman bulmak, yüksek getirili varlıklar elde etmek, faiz ve döviz riskine karşı korunmak, kısa vadeli aktif-pasif yönetim stratejilerini tamamlamak, aracılık ücreti elde etmek, farklı piyasalara erişim, ticari sınırları koruma gibi faktörler de swap sözleşmelerinin amaçları içerisinde yer almaktadır (Kaygusuz, 1998:49). Swap işlemleri ilk olarak döviz piyasalarında kullanılmış, daha sonra para ve sermaye piyasalarında kullanılan finansman tekniği olarak karşımıza çıkarak borçlanma maliyetlerini azaltmıştır (Aldiş, 2012:14).

Swap işlemleri özellikle aşağıdaki dört nedene bağlı olarak yapılmaktadır (Kıyılar, 1998:83):

- Yerel para piyasasının yeterli yatırım imkânlarına sahip olmaması nedeniyle, düşük maliyetli finansman bulmak için girişimciler ellerindeki kısa vadeli fonlarla swap sözleşmeleri yapmaya yönelmektedirler.
- Başka ülkelerdeki para piyasalarında yapılan yatırımlardan daha yüksek getiri bekleyen girişimciler o ülkelerde swap yapmaktadırlar. Bu durum ayrıca tarafların vergi yasalarından ve bir takım ekonomik düzenlemelerden kaçınmalarına olanak sağlamaktadır.
- Merkez bankalarının, ülkelerindeki bankaların Borç/Öz kaynak oranları ile varlık ve borçların vadeleri arasındaki uyuma önem vermeleri, bankaları Swap'a yöneltmekte ve böylece aktif-pasif yönetim stratejilerini tamamlayabilmektedirler.
- Sabit faizle borçlanma olanakları sınırlı olan gelişmekte olan ülkelerin, ellerinde sabit faizli tahviller bulunan kredibilitesi yüksek borçlularla faiz swapına girerek değişken faizli borçlarını sabit faizli borca dönüştürmek istemeleridir.

1.4.1.1.5. Forward Sözleşmeleri

Forward sözleşmeleri alıcı ve satıcı arasında yer alan bir malın, paranın ya da menkul kıymetin miktar ve kalitesini, teslim yerini ve zamanını ve fiyatını gösteren bir anlaşmadır. Forward işlemler bankalar ve finansal kurumlar ya da onların arasında her türlü fiziki mal ve finansal varlıkla yapılabilmektedir (Küçükosman, 2010:46-47). Standartlaşmış bir forward sözleşmesi olmadığından dolayı, her forward sözleşmesi tamamen tarafların iradeleri doğrultusunda oluşan özel bir sözleşmedir. Sözleşmenin şartları (fiyat, miktar, kalite, zaman ve yer) alıcı ile satıcı tarafından karşılıklı belirlenmektedir (Akel, 2006:3).

Forward işlemi, bir dövizin başka bir dövize karşı alım satım anlaşmasının belirli bir kur üzerinden bugünden yapıldığı, fon teslimatını ise yine başlangıçta kararlaştırılmış gelecek bir tarihte gerçekleştirildiği bir işlemdir. Bunun amacı özellikle, ileride ortaya çıkabilecek bir kur riskini ortadan kaldırmaktır (Erdoğan, 1993:25).

1.4.1.2. Menkul Kıymetleştirme

Menkul kıymetleştirme uygulamaları uluslararası piyasalarda giderek yaygınlaşan bir uygulama haline gelmiştir. Bu nedenle uluslararası finansal sistemde gözlenen gelişmelerin başında, finansal kuruluşların bilanço kalemlerinde yer alan aktiflerini menkul kıymet haline getirmeleri gelmektedir. Menkul kıymetleştirme, kredi veren kuruluşlar tarafından verilen kredilerin belirlenmiş nakit akımlarının ayrıştırılması suretiyle oluşturulan ve bu nakit akımlarına bağlı alacak hakkının satıldığı süreçtir. Menkul kıymetleştirilecek nakit akımlarını devralarak, bu varlıklar karşılığında sermaye piyasalarında menkul kıymet ihraç eden kurumlara "Special Purpose Vehicle" (Özel Amaçlı Kuruluşlar veya Özel Amaçlı Yatırım Araçları) denilmektedir (Gorton ve Metrich, 2009:9).

Finansal yenilik içerinde önemli bir ürün yeniliği olan menkul kıymetleştirme, risk paylaşımı amacıyla sermaye piyasası araçları içinde likit olmayan aktiflerin ihraç edilebilecek ve sermaye piyasalarında alım satım yapılabilecek menkul kıymete dönüştürülme sürecidir. Menkul kıymetleştirme, teknolojik gelişme ile aynı zamanda ortaya çıkan yeniliklerden bir diğeridir. Menkul kıymetleştirme, özellikle bankaların likidite kısıtlamalarını azaltmakta ve böylece kredi kanalını zayıflatmaktadır. Bu sayede küçük yatırımcılar büyük miktarlı yatırım araçlarına küçük ortak olma imkânına sahip olabilmektedirler (Mishra ve Pradhan, 2008:6).

Menkul kıymetleştirmeyi; risk paylaşımı, aracılığın ortadan kalkması, yüksek getiri beklentisi, düşük maliyetli fon kaynağı sağlama isteği, bankaların yasal sermaye yükümlülüklerini yerine getirmelerinde kolaylık sağlaması, risk taşımadan ya da daha fazla mevduata ihtiyaç duymadan bankaların yeni kredileri finanse etmelerinin sağlanması gibi hususlar talep edilir hale getirmiştir (Alantar, 2010:2-3).

1.4.1.3. Tüketici Kredilerinde Yaşanan Gelişmeler

Tüketici kredisi, en eski borçlanma araçlarından biri olmakla birlikte bankaların kredi uygulamalarının temeli, bankacılık tarihi kadar eskiye dayanmaktadır. Banka kredisi uygulamaları ilk başta daha çok sanayi kuruluşlarının yatırımlarını finanse etmek amacıyla yapılan uygulamalar sunulmuştur. Özellikle son yıllarda bankaların verdikleri kredilerin yapısında değişim ve çeşitlilik gözlenmektedir. Tüketici kredileri; bireylerin çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, çeşitli vade seçeneklerinde ve belirli faiz oranları ile bireysel müşterilere verilen borçlanma hizmetleridir. Tüketici kredisi hizmetleri bireylerin ev ve otomobil alımlarının finansmanının sağlanması hizmetleri ile başlamışken; günümüzde artık bankalar eğitimden, beyaz eşya alımlarına ve hatta tatil ihtiyaçlarını finanse etmeye kadar uzanan geniş bir ürün yelpazesi ile tüketici kredisi hizmetleri sunmaya devam etmektedirler (Ulukapı, 1998:199-202).

1.4.2. Süreç Yenilikleri

Süreç yenilikleri genel olarak teknolojik alanda meydana gelen gelişmelerin, finans sektörünü etkilemesi sonucunda finansal alanda yaşanan gelişmelerdir. Son 25-30 yıl içerisinde özellikle bankacılık sektöründe ortaya çıkan süreç yenilikleri önemli finansal yenilikler içinde yer almıştır (Frame ve White, 2009:5). Süreç yeniliği tamamen yeni ürünlerin üretim süreçlerini veya mevcut ürün ve hizmetlerin süreçlerini yenilemeyi ifade eder. Ayrıca süreç yeniliği genellikle teknolojide yaşanan değişimle ilişkilidir ve verimliliği arttırmayı amaçlar (Vargas, 2008:446).

Süreç inavosyonu, ürünün geliştirilmesi veya yaratılmasına ilişkin gerçekleştirilmesi gereken adımların bütünü veya herhangi birinde önemli ölçüde değiştirilmiş ya da geliştirilmiş üretim yönteminin veya dağıtım metodunun uygulanmasıdır. Bu yöntemin uygulanması, üretim veya dağıtım tekniğinde, teknik ekipmanda veya yazılımda ki değişiklikleri içerebilir (Yavuz, 2010:146).

Süreç yenilikleri, farklı ve yeni bir üretim ya da teslimat yönteminin geliştirilmesi veya var olan yöntemlerin iyileştirilip daha uygun ya da yeni ara basamakların gelişkin hale getirilmesidir. Finansal işlemlerin yapılış sürecinde ortaya çıkan bu tür yenilikler birim üretim maliyetlerini ya da dağıtım maliyetlerini azaltmayı hedefler ve verimliliği arttıran, piyasayı genişleten yenilikleri kapsar (Çeliktaş, 2008:19).

Süreç yenilikleri elektronik fon transferi, elektronik ödeme araçları ve swift olmak üzere üç temel bölümde incelenmiştir.

1.4.2.1. Elektronik Fon Transferi (EFT)

Elektronik fon transferi (EFT) fonların; geleneksel bankacılık sisteminde oluğu gibi bir yerden başka bir yere çek, banknot, ödeme emri gibi fiziki olarak değil, modern iletişim teknikleri ve bilgisayar aracılığı ile gerçek zamanlı ve kaydi olarak elektronik ortamda transfer edilmesidir. Otomatik vezne makineleri (ATM), ev ve ofis bankacılığı ve satış noktasında elektronik fon transferi ve otomatik takas sistemi gibi değişik uygulama alanları vardır (Zengin ve Güngördü, 2013:136). EFT Sistemi 1992 tarihinden bu yana Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın sorumluluğunda katılımcılara hizmet vermekle beraber 2000 yılında teknolojik gelişmeler ve ihtiyaçlar doğrultusunda yazılım ve donanımında önemli değişiklikler yapılmıştır (TCMB, 2014:7).

Elektronik fon transferi sisteminin sağladığı yararlar ise şunlardır (Yardım, 2005:70; Köse, 2007:2):

- Nakit para ve çek kullanımı alışkanlıkları bırakılıp ödemeler kaydi para ile gerçekleştirildiğinden dolayı hırsızlık, taşıma maliyetleri ve sahtekârlık gibi sorunlar ortadan kalkmaktadır. Ödemeler hızlı, güvenli ve risksiz olarak gerçekleştirilebilmektedir.
- Transfer süreci elektronik ortamda sağlandığından işlemlerin çok kısa sürede veya anında gerçekleşmesini sağlamaktadır. Böylece elektronik bankacılık uygulamalarının gelişmektedir.
- Müşterilere bankaların mesai saatleri dışında da işlem yapma olanağı verilmektedir.
- EFT sisteminin kullanımı özellikle büyük miktarlardaki ödemelerde daha ucuz ve kolaydır.

- Finansal piyasalar mevduat yönünden uluslararası sınırları aşmakta ve banka ile müşterileri arasında zaman ve mekân sınırının önemi kaybolmaktadır.

EFT sistemlerinin geliştirilmesindeki amaçlar; finansal piyasalarda artan işlemlerin daha verimli yürütülmesi, rutin ve yoğun iş yükünün azaltılması, kağıt dolaşımının azaltılması ve insan gücünden tasarruf sağlayarak maliyetleri azaltmak olarak sayılabilir (Ketenci, 2005:11).

1.4.2.1.1. Elektronik (Otomatik) Vezne Makinası (ATM)

Finansal sistemde yaşanan gelişmelerle beraber finansal alanda sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin sunum şekillerinde de çeşitli gelişmeler ve değişiklikler yaşanmaya başladığı görülmektedir. Artık bankalar gün geçtikçe elektronik bankacılık hizmetlerine daha fazla önem vermeye başlamışlardır.

Çek tabanlı, nakit veren ilk makineler Cash Dispenser adıyla ilk kez Londra'daki Barclay's Bank tarafından 1967 yılında hizmete sunulmuştur. Ancak modern anlamda başarıyla işleyen ilk ATM, Don Wetzel tarafından 1968 yılında geliştirilmiştir ve bu ATM ilk defa New York Chemical Bank tarafından 1969 yılının Eylül ayında Long Island şubesinde kullanılmıştır (Kaya, 2009:15).

1960'lı yıllarda ATM'ler ilk olarak para çekme ve para yatırma işlemleri için düzenlenmiş olmalarına rağmen günümüzde bu makinaların verdiği hizmet yelpazesi fon alım satımı işlemlerini verebilecek kadar çeşitlenmiştir. **(**Zengin ve Güngördü, 2013:136). Kredi kartı işlemlerinin yanı sıra yatırım işlemleri, borsa işlemleri gibi çok geniş bir alanda hizmet vermektedirler. Müşteriler tarafından para çekme, limit görüntüleme, hesap özeti, yapılmış harcamaları görüntüleme, hesaptan veya zarfla para yatırmak gibi işlemler sıkça kullanılmaktadır. ATM'lerin giderek daha fazla işlem yapabilecek şekilde dizayn edilmelerindeki temel amaç, şubelerin değişen hizmet anlayışı çerçevesinde hizmetlerini gişe işlemlerinden çok pazarlama ve müşteri hizmetleri ile ilgili alanlara yönlendirmelerinden kaynaklanmaktadır. Böylece bankalar hesaplarla ilgili işlemlerle kaybedecekleri zamanı, yeni kurumsal yapılarına uyum sağlayacak şekilde farklı alanlarda kullanabilmektedirler. ATM'ler ayrıca sağladıkları kolaylıklar ile bankaların işlem maliyetlerinden de tasarruf yapmalarına olanak sağlamışlardır. Konuya bankalar açısından yaklaşıldığında, ATM'ler bankalar için bir yandan yatırım bir yandan ise maliyettir. İşletme giderleri, tamir ve bakım harcamaları oldukça yüksektir. Fakat bunun karşılığında

yaygın ATM ağına sahip bankalar, rekabette daha avantajlı duruma geçmekte ve çok daha geniş bir müşteri potansiyeline sahip olabilmektelerdir (Altın, 2006:40-42). Her bankanın rekabet edebilmek için kendi ATM şebekesini kurması ve sadece kendi müşterilerine hizmet vermesi sonucunda birçok ATM atıl kalabilmektedir. Bu nedenle bankalar birleşerek ortak ATM hizmetleri vermektedirler. Böylece ortak ATM'lerde tek ATM kullanılarak birden çok banka ile işlem yapılabilmektedir. ATM'ler sayesinde bankayla müşteri arasındaki mesafe kavramı ortadan kalkmıştır (Işın, 2006:112). ATM ağları; bankaların müşterilerine mümkün olduğunca daha geniş bir coğrafyada, dış ülkelerde şube açmak zorunda kalmaksızın personelden bağımsız, kesintisiz ve standartlaştırılmış hizmetlerin verilmesini sağlamaktadır. ATM ağları özellikle 7 gün 24 saat bireysel bankacılık alanında kullanılabilmektedir. ATM'lerin verimli bir şekilde çalışmasını engelleyen en önemli etken ise iletişim sorunudur.

Türk bankacılık sektöründe, hizmet sunum araçlarından birisi olan ATM uygulaması Türkiye'de ilk defa 1982 yılında İş Bankası tarafından Bankamatik ile gerçekleştirilmiştir (Varıcı, 2015:75).

1.4.2.1.2. Elektronik Menkul Kıymet Transferi (EMKT)

TCMB tarafından 2000 yılında kurulan Elektronik Menkul Kıymet Transfer (EMKT) sistemi; menkul kıymetlerin bankalar arasında aktarımının ve mutabakatının, elektronik ortamda gerçek zamanlı ve kaydi olarak yapılmasını sağlayan sistemdir. EMKT sistemi, bir bankadan diğerine devlet tahvili ve hazine bonosu gibi menkul kıymetlerin aktarılmasını sağlayan sistemdir (Köse, 2007:2-5). EMKT sisteminde devlet iç borçlanma senetleri (DİBS), likidite senetleri ile Özelleştirme İdaresi ve Kamu Ortaklığı Fonu gibi bazı kamu kuruluşları tarafından ihraç edilen senetlere ilişkin işlemler yapılmaktadır. EMKT'de yapılan işlemlerde ödeme karşılığı teslimat ilkesi geçerlidir. Bu ilke kapsamında, menkul kıymet aktarımı, söz konusu menkul kıymete ilişkin fon aktarımının gerçekleşmesi ile eş zamanlı olarak yapılmaktadır (TCMB, 2014:8).

1.4.2.1.3. Satış Noktasından Elektronik Fon Transferi (EFTPOS)

Satış noktasından elektronik fon transferi bireysel bankacılık uygulamalarının dünya çapında yaygın örneklerinden biridir. Bu sistem satış noktasından yapılan ödemelerde banka kartı ya da kredi kartı ile çalışan terminallerde müşterinin kendi hesabından satıcının banka hesabına para transferi yaparak hizmet vermektedir (Ketenci, 2005:18).

İlk POS sistemi 1973 yılında IBM tarafından geliştirilmiş olup bu sistem ilk defa 1974 yılında New Jersey'deki Pathmark marketler zincirinde ve Dillard's mağazalarında kullanılmıştır. Türkiye'de ilk elektronik POS terminalini 1991 yılında Yapı Kredi Bankası kullanıma sunmuştur (Kaya, 2009:15-18).

Elektronik fon transferi sisteminin temelini oluşturan satış noktası fon transferi sistemi, mağazalarda yapılan alışveriş bedellerinin nakit kullanmaksızın, mağaza ile banka arasında kurulu terminaller kanalıyla ve plastik kartlar kullanılarak gerçekleştirilmesini sağlar. İşlem maliyetinin düşük olması ve ödemeleri garanti edilmesi bu sistemi cazip hale getirmektedir. Satış noktasından elektronik fon transferi (EFTPOS) sistemi, gelişmiş ülkelerde uygulanmakta olan elektronik bankacılık hizmetleri arasında önemli bir yere sahip olup günümüzde giderek yaygınlaşan bir uygulama haline gelmiştir (Yardım, 2005:71).

2012 yılında Amerikan Bankacılar Derneği tarafından yapılan araştırmada, belirlenen yaş gruplarına göre tercih edilen bankacılık hizmet kanalları tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu araştırmaya göre, genç yaşlardaki bireylerin daha fazla teknoloji ağırlıklı banka hizmetlerini tercih ettikleri görülmekte ve 18-34 yaş arasındaki bireylerin diğer yaş kategorilerine göre daha fazla mobil bankacılığı ve internet bankacılığına yöneldikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bundan dolayı bankalar, yeni hizmet anlayışları ve yöntemlerinin teknoloji ile birlikte ortaya çıktığı düşüncesinden hareket ederek hizmet pazarlamasını yaş gruplarını da dikkate alarak yaygınlaştırmakta ve gittikçe daha çok teknoloji ağırlıklı yatırımlara ağırlık vermektedirler (Varıcı, 2015:77).

Satış noktasından fon transferi sistemleri, temelde kredi kartı işlemlerine benzemekle birlikte kredi kartları sistemine göre daha yüksek maliyetlidir. Çünkü terminalin kurulması için gerekli araçlar ve telekomünikasyona olan yüklü yatırımlar söz konusudur (Ayyıldız, 2011:50).

1.4.2.1.4. Ev ve Ofis Bankacılığı

Teknolojik gelişmeler sonucunda bankacılık sektöründe yaşanan en önemli gelişmelerden birisi de ev ve ofis bankacılığı hizmetidir.

Ev ve ofis bankacılığında müşteriler bankaya uğramadan kendi kişisel bilgisayar veya televizyonlardan bir modem aygıtı veya telefon hatları yardımıyla finans kuruluşunun bilgisayarına bağlanarak, bankanın sunduğu bütün hizmetlerden yararlanabilmektedir

(Ketenci, 2005:20). Müşteri bu şekilde gerçek zamanlı olarak bankanın sunduğu tüm bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmektedir. Bundan dolayı, bankacılık kanalı maliyetleri düşmektedir. Ayrıca birçok personelin yapması gereken işlemler, elektronik ortamda otomatik olarak yapılabilmektedir (Varıcı, 2015:75). Aynı zamanda ev ve ofis bankacılığı sayesinde; müşterilerin yapmış oldukları işlemlerin gözden geçirilmesi, bankaların hesabına para transferi, müşterilerin hesabından bankaya yapılan düzenli ödemelerin sıralanabilmesi, çek ve hesap özeti görebilme, kredi limitleri, bankalara mesaj gönderme, bankaların sunmuş olduğu diğer bütün hizmetleri ekrandan bizzat görerek seçebilme olanakları mümkündür (Işın, 2006:112).

1.4.2.1.5. Telefon Bankacılığı

Bankaların önemli işlevlerinden biri olan ödemelere aracılık etmek işlevinin daha az maliyetle ve daha hızlı olarak yerine getirilmesini sağlayan teknolojiye dayalı bir diğer hizmet türünü de telefon bankacılığı oluşturmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler ve bilgisayar teknolojisinin bankacılık faaliyetlerinde etkin olarak kullanımı telefon bankacılığı için uygun bir alt yapı oluşturmuştur (Korkmaz ve Gövdeli, 2005:4).

Banka müşterileri ev ve ofis ortamında telefon aracılığı ile banka veri tabanına erişerek kendi hesapları üzerinde istedikleri işlemleri yapabilmektedirler. Telefon bankacılığında bankalar tarafından müşterilerine özel şifreler ve müşteri numaraları verilmektedir. Telefonla bankacılık sayesinde, bir yandan banka hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlanırken diğer yandan da operasyon giderlerinde önemli tasarruflar sağlanmıştır. Diğer taraftan maliyeti oldukça yüksek olan yeni şubeler açma yerine geniş bir coğrafi bölgeye daha ucuz hizmet götürme olanağı elde etmektedirler. Ayrıca, telefonla bankacılık uygulamaları para makinelerini yayma, makinelerin bakım onarım, işletim kira ve vergilendirme maliyetlerinden kurtulma yolunda da tasarruflar yapılmasına imkân vermiştir (Ergül, 2011:20-21).

Türkiye'de telefon bankacılığı ilk defa 1991 yılında hizmete sunuldu ve böylece kredi kartı sahipleri kredi kartı faturalarını telefonla ödemeye başlamışlardır. Ülkemizde telefon bankacılığı son yıllarda hızla kullanımı artan bireysel bankacılık uygulamalarından biridir. Telefon bankacılığı ile müşteriler evlerinden çıkmadan telefon aracılığı ile bazı bankacılık hizmetlerine ulaşabilmekte ve işlemlerin oldukça kısa süre içerisinde gerçekleştirilmesinden dolayı da oldukça avantajlıdır (Işın, 2006:112).

Telefon bankacılığı ile bankalar müşterilere bakiye sorma, hesaplar arasında virman ve havale yapma, fatura ödeme, kredi kartı borcu öğrenme ve ödeme, döviz alış- satış, vadeli ve vadesiz hesap açma, ATM yerleri, İMKB (4 Nisan 2013'de BIST olarak değiştirilmiştir)'deki hareketler ve hisse senetleri fiyatları, vergi ve sigorta pirimi ödemeleri ve yatırım hesabı işlemleri yapabilmektedirler. Ayrıca yöneticiler müşterilerin ilgi noktalarını sistemden istatistiki bilgileri alarak takip edebilmektedir (Ayyıldız, 2011:51-52).

1.4.2.1.6. Çağrı Merkezleri

Çağrı merkezleri; telefonun karşı tarafında bir operatörün yardımıyla müşteriye 24 saat hizmet verilmesine yönelik bir dağıtım kanalıdır. Telefon trafiğinin yoğun olduğu ortamlarda, gelen ve giden çağrıların teknolojik imkânları verimli bir şekilde kullanarak belli bir düzen çerçevesinde yönetilmesini sağlayan sistemdir. Herhangi bir iş kolunda yürütülen işlemlerin büyük bir kısmı telefon görüşmeleriyle yapılıyorsa, bir çağrı merkezine ihtiyaç vardır. Çağrı merkezlerinin sağlayacağı en önemli fayda müşteri memnuniyetinin artması ve yapılan harcamaların azalmasıdır. Çağrı merkezleri müşterilere alternatif bir kanalı olup, müşterilere ulaşım kolay olmaktadır (Ketenci, 2005:22).

Müşterinin telefon telefon santrali ve telefon tuşları ile bankadaki bilgilerine ulaşması ve bakiye öğrenmesi gibi işlemlerin yapıldığı telefon bankacılığı uygulamasının bir adım ilerisine gidilerek, günümüzün gelişen müşteri ilişkileri yönetiminin ilkelerine bağlı olarak oluşan kişiye özel bankacılık planları çerçevesinde canlı müşteri temsilcilerinin bulunduğu çağrı merkezleri kurulmaya başlamıştır. Ayrıca ülkemizde telekomünikasyon alt yapısının gelişmesiyle hizmete sokulan 444'le başlayan numaralar, bu tip şubesiz bankacılıkta oldukça fazla kullanılmaktadır. Yapı Kredi Bankası Teletel, Garanti Bankası Alo Garanti, Pamukbank Dialog, Vakıfbank 724, Koçbank Fonobank ve Citibank Citiphone gibi isimler alan telefon bankacılığı hizmetleri, müşterileri bu kanallara kaydırabilmek amacıyla tümüyle ücretsiz olarak hizmete başlamış fakat kullanım oranları arttıkça ücretli uygulanmaya başlanmıştır (Korkmaz ve Gövdeli, 2005:4).

1.4.2.1.7. İnternet Bankacılığı

Günümüzde dünyada bilgisayar teknolojisi, yoğun olarak bankalar tarafından kullanılmaktadır. Bunun nedeni bankacılık sektöründe işlem çeşitliliğinin ve sayısının fazla olması ile birlikte işlemlerin çok kısa sürelerde sonuçlandırılmasının gerekliliğidir.

Teknolojik gelişmeler ile birlikte bankalar, mevcut müşteri pörtföyünü çeşitlendirmek ve potansiyel müşterilerin dikkatini çekmek amacıyla internet bankacılığı hizmeti sunmaya başlamışlardır. 1990'lı yıllarda özel bankacılığın Türkiye' de gelişmesi ile birlikte bankacılık sektöründe bireysel bankacılık hizmetlerinde rekabet artmaya başlamıştır. Bankalar teknolojideki gelişmelere uyum sağlamakta ve teknolojik alt yapıyı geliştirme konusunda önemli atılımlar gerçekleştirmiştir. Teknolojinin gelişmesi ile önce ATM, sonra telefon bankacılığı ve günümüzde internet bankacılığı gibi hizmetler her geçen gün artmaktadır (Gülmez ve Kitapçı, 2006:84).

İnternet bankacılığı, bankacılık hizmetlerinin satışını sağlayan en yeni dağıtım kanalıdır. İnternet bankacılığı, müşterilerin konum değiştirmeden, zaman ve yer sıkıntısı olmaksızın bir telekomünikasyon ağı aracılığıyla yapabilecekleri, bakiye görüntüleme, hesaplar arası transfer yapma, ödeme yapma, çeşitli konularda bilgi alma gibi hizmetleri kapsamaktadır (Çakmak, Güneşer ve Terzi, 2011:10-12). İnternet erişimine sahip herhangi bir bilgisayar aracılığıyla 24 saat dünyanın her yerinden hızlı ve kolay bir şekilde kullanılabilen bir hizmettir. Bundan dolayı tüm dünyada her geçen gün internet bankacılığı aracılığıyla sunulan hizmetler yaygınlaşmakta ve bankacılık işlemlerini internet aracılığıyla yapanların sayısı da giderek artmaktadır. Ülkemizde de hem internet kullanıcılarının hem de internet bankacılığından faydalananların sayısı artamaya başlamıştır (İleri ve İleri, 2011:114-116). İnternet bankacılığı günümüzde turizm sektöründe yer alan işletmeler, çiçekçilik, güzellik salonları, kitap evleri gibi birçok büyük ve küçük ölçekli işletmelerin de satış ve pazarlama alanlarında tercih edilir hale gelmiştir. Böylece hem üretici hem de tüketici önemli oranda kâr ve maliyet avantajı elde edebilir (Şahin, 2012:19).

İnternet bankacılığı, hem bankalara hem de müşterilere önemli avantajlar sunmaktadır. İnternet bankacılığı sayesinde, bankaların maliyetlerinin azalması ve bankaların müşterileri ile direk olarak iletişim sağlamaları mümkün olmaktadır. Müşteri banka personeli ile yüz yüze gelme gereği duymadan ve konum değiştirmek zorunda kalmadan internet bankacılığı ile bankacılık işlemleri hakkında kolay ve hızlı bilgi elde edebilir ve işlemlerini dilediği şekilde, istedikleri yerden gerçekleştirebilmektedirler (Okumuş, Bozbay ve Dağlı, 2010:90-93). İnternet bankacılığının sağladığı avantajların yanı sıra en önemli dezavantajı, insanların tam olarak bu sisteme güvenmemeleridir. Ayrıca internet bankacılığı ile karşılaşılan diğer sorunlar; insanların sanal ortamda hata yapmaktan korkmaları, yüz yüze iletişimin olmaması, mali faktörler, bilgisayar kullanma ve internet bankacılığı bilgisindeki eksiklikler olarak sayılabilir (Gülmez ve Kitapçı, 2006:86-87; Uzundağ, 2013:58-64).

1.4.2.1.8. Kiosk (Kabin) Bankacılığı

Kiosk, müşteri ilişkilerinin interaktif bir şekilde yürütülmesini sağlayan bir bilgi merkezi şeklindeki bilgisayarlara verilen genel sistem olup en önemli amacı interaktif erişim uygulamalarında hedef kitleye self servis hizmet verecek noktalar yaratmaktır (Altın, 2006:45). Otomatik vezne makineleri (ATM) görünümünde tasarlanan dokunmatik ekranlı kiosklar, alışveriş merkezlerinde, açık hava ortamlarında, sinemalarda ve her türlü genel ortamda kabin içinde ya da serbest olarak kurulabilmektedir. Müşterilerin internete girerek sadece bankacılık hizmetlerinin yapıldığı bilgisayarlar ve ATM kompozisyonundan oluşmaktadır. Birer bağlantı ve haberleşme merkezi olan kioskların kullanım amacı, etkileşimli sanal ortamda bireylerin ürünlere, hizmetlere ve bilgilere hızlı ve etkin ulaşımını sağlamaktır. Kiosklar sayesinde, hesap bakiyeleri incelenip ekstre ve dekont alınabilir, para transferi ve ödemeler yapılabilir, kredi kartı, döviz, yatırım, hisse senedi işlemleri yapılabilir ve hesap açma gibi işlemler de gerçekleştirilebilmektedir (Ergül, 2011:24-25). Kiosklar her ne kadar görünüş olarak ATM'lere benzese de ATM'lerden farkı nakit çekimin yapılamamasıdır. Bu nedenle şuan için müşteriler tarafından fazla ilgi gören bir uygulama haline gelememiştir. Gelişen teknolojinin eğilimi, ATM ve kiosk kanallarını birleştirmek yönündedir. Bu birleşik uygulama bu ürünün daha kullanılabilir ve tercih edilir olmasını sağlayacaktır (Varıcı, 2015:76).

1.4.2.1.9. Mobil Bankacılık ve SMS Bankacılığı

WAP (Wireless Application Protocol-Kablosuz Uygulama Protokolü Bankacılığı), 1997 yılında Ericsson, Nokia, Motorola ve Unwired Planet öncülüğünde kurulan WAP forum tarafından geliştirilmiş, mobil cihazlar üzerinden internete erişim sağlayan kablosuz iletişim standardıdır. GSM teknolojili mobil telefonların ekranlarından standart yöntemlerle WEB tabanlı hizmetlere ulaşılabilmesini sağlayan bir teknolojidir. Mobil olarak bilgiye erişme olanağı sağlanmaktadır. WAP ile erişilebilecek hizmetler arasında tüketiciye ve kurumlara yönelik; bankacılık, elektronik ticaret, elektronik posta ve kurumsal bilgi hizmetleri sayılabilmektedir (Altın, 2006:49-51).

Günümüzde WAP/GPRS bankacılığı olarak verilen hizmet, bankadan bankaya değişmektedir. Genel olarak; hesap bakiyesi/kredi kartı limiti görüntüleme, borç görüntüleme, kur veya faiz oran görüntüleme, hisse senedi alım-satımı, para transferi, fatura ödeme gibi finansal işlemler yapılabilmektedir (Ergül, 2011:26).

Bütün bu finansal yeniliklerin dışında, cep telefonlarının günlük hayatımıza girmesi ile GSM teknolojisinin en ucuz bölümü olan kısa mesaj servisi (SMS) bankacılığının kullanımı da başlamıştır (Korkmaz ve Gövdeli, 2005:5).

Mobil bankacılık akıllı telefonlar ve tabletler için geliştirilmiş bir uygulamadır. İnternet bankacılığı kullanan bütün bireysel müşteriler, mobil bankacılık uygulaması sayesinde finansal işlemlerini hızlı ve pratik olarak gerçekleştirebilmektedirler. İnternet bankacılığının müşterilerine sağladığı bütün işlemler, mobil bankacılık sayesinde de yapılabilmekte ve bundan dolayı da mobil bankacılık kullanımı giderek artmaktadır (Varıcı, 2015:76).

Bankalar mobil bankacılık uygulamasına olan talebi fırsat bilerek mobil bankacılığa yaptıkları yatırımlara devam etmekte ve mobil tabanlı fonksiyonların artmasını sağlamaktadırlar. 2017 yılına gelindiğinde, dünyadaki bütün abonelerin %15'inin bankacılık işlemlerini mobil cihazlarından yapması beklenmektedir (Oliveria, www.trendmicro.com Erişim tarihi; 12.12.2015).

1.4.2.2. Elektronik Ödeme Araçları

Elektronik ödeme araçları süreç yeniliklerinden biridir. Elektronik ödeme araçları plastik kartlar (kredi kartları), akıllı kartlar, banka kartları, elektronik para, elektronik çek ve elektronik cüzdanlar olarak alt başlıklarda incelenmiştir.

1.4.2.2.1. Plastik Kartlar (Kredi Kartları)

Kredi kartları Amerika Birleşik Devletleri'nde 2. Dünya savaşını takiben 1950'li yıllardan bu yana kullanılmaktadır. Başlangıçta birçok bireysel büyük süpermarket, müşterilerine nakit kullanmadan alışveriş yapabilmeleri için kredi kartı işlevine sahip kartlar veriyordu (Korkmaz ve Gövdeli, 2005:2).

Türkiye'de kullanılan ödeme araçlarını nakit ve nakit-dışı olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Nakit, ödeme araçları içinde halen yaygın olarak kullanılmaya devam etse de günümüzde gelişen teknolojiye paralel olarak alternatif ödeme araçları fazlasıyla kullanılmaktadır. Nakit dışı ödeme araçları, daha çok ticari hayatta tercih edilen çek ve Türkiye'de nakit dışı ödeme araçları arasında en yaygın olarak kullanılan ödeme aracı ödeme kartlarıdır. Banka kartları ve kredi kartlarından oluşan ödeme kartları arasında en yaygın olarak kullanılanlar ise, kredi kartlarıdır (TCMB, 2014:16).

Türkiye'de çıkarılan ilk kredi kartlarının temsilcisi Koç Grubuna bağlı "Servis Turistik AŞ" Diners Clup'ten yurt içi kart çıkartma yetkisini alarak, 1968 yılında Diners Club kredi kartını müşterilerinin hizmetine sunmaya başlamıştır. Setur'un Diners Club uygulamasından sonra Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Limitet Şirketi "Amerikan Express" kartları ile piyasaya girmiştir. Bu iki kart 1975 yılına kadar rakipsiz olarak faaliyetini sürdürmüştür. 1975 yılından sonra Interbank grubuna bağlı Eurocard, Mastercard ve Access kredi kartları piyasaya girmiştir. Bu kredi kartlarının temsilciliği daha sonra Pamukbank ve Genel Sigortanın önemli oranda hissedarı oldukları Anadolu Kredi Kartları Turizm AŞ'ye devredilmiştir (Duramaz ve Dündar, 2014:26).

Finansal yeniliklerden en önemlisi olan kredi kartları, mülkiyeti bir bankaya veya finansal bir kuruma ait olmakla birlikte, kart sahibine belirli limitler dahilinde nakit kullanmadan alışveriş yapmayı veya nakit çekmeyi mümkün kılan bir ödeme aracıdır (Büyükakın vd., 2011:210).

Firmalar, kredi kartı çıkardığı zaman kredi kartı sahibine kullandırdığı krediden gelir elde ettiği gibi ayrıca kredi kartı ile yapılan alışveriş merkezinden de bir gelir elde etmektedir. Zamanla kredi kartının başarısını gören bankalar ve bu alandaki kâra ortak olmak için kredi kartı alanında yatırım yapmaya başlamışlardır. 1970'lerin başlarında yaşanan teknolojik gelişmeler kredi kartı hizmeti sunma maliyetlerini büyük ölçüde azalttığından kredi kartı sektöründeki kârlar önemli ölçüde artmıştır. Bankaların bu alanda yaptıkları yatırımlar VISA olarak bilinen BankAmericard ve MasterCard olmak üzere iki başarılı kredi kartı programını ortaya çıkarmıştır. Müşteriler bu kartlarla alış veriş yaparak hem çek ve nakit yerine kredi kartı ile ödeme yaparak, hem de kredi imkânına kavuşarak yararlanmaktadırlar (Kaplan, 1999:8).

Kredi kartlarının kullanımı kolay ve olası risklere karşı daha güvenli olup hem bankalar hem de kullanıcılar için tercih edilen bir bankacılık hizmeti haline gelmiştir. Bu bağlamda alışveriş kolaylığı sağlamanın yanı sıra nakit avans çekme ve kredi kullanma imkânı da sağlaması, tahsilat problemlerinin yaşanmaması ve hemen hemen tüm işyerlerinde kullanılıyor olması bakımından her geçen gün yaygınlaşmaktadır. Ayrıca kart kullanımının yaygınlaşmasına paralel olarak, işyerlerinin kredi kartı kabul ederken kullandığı satış noktası terminallerinin yaygınlaştığı da görülmektedir (Büyükakın vd., 2011:210).

Kredi kartı kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber kullanımın sağladığı kolaylık ve avantajların yanı sıra bazı sakıncaları da beraberinde getirdiği görülmektedir. Yetkililerin

kredi kartı konusundaki yasaların ve düzenlemelerin yetersizliğinden faydalanıp haksız kazanç elde etme çabaları söz konusudur. Dünyaya baktığımızda ise kredi kartı pazarının artık bir doyuma ulaştığı ayrıca gelirlerin sürekli bir azalma eğiliminde olduğu ve müşterilerin oranlara, komisyonlara karşı daha duyarlı hale geldiği görülmektedir. Bu nedenle de bankalar bir takım yeni stratejiler geliştirme yoluna gitmektedirler. Bankalar kredi kartında özellikle bonus uygulamaları, puan, ikramiye ve prim gibi uygulamalarla mevcut müşterileri tatmin etmeye, potansiyel müşterileri ise kredi kartı kullanamaya ikna etmeye çalışmaktadır. Ayrıca kredi kartı hizmeti sunan kuruluşlar bu azalan getirileri engellemek amacıyla bazı caydırıcı yaptırımları uygulama yoluna gitmişlerdir. Gecikmiş ödemelere ciddi cezalar, faizler getirme ve ödeme zamanlarını kısaltma yoluna gittikleri de görülmektedir (Işın, 2006:111).

1.4.2.2.2. Sanal Kart

Elektronik ticarette ödeme aracı olarak kredi kartlarının yaygın olarak kullanılması ve kredi kartlarının numaralarının üçüncü şahıslar tarafından ele geçirilme riskinin yüksek oluşu sanal ortamda yeni bir ödeme aracı arayışını gündeme getirmiştir.

Sanal kredi kartı, fiziksel olarak kullanılmayan ve yalnızca internet alışverişlerinde kullanılan kredi kartıdır. Sanal kart manyetik alanı olmayan sadece güvenlik kod numarası, son kullanım tarihi bulunan, kullanıcının banka hesabına bağlı, kendine özel bir limiti olmayıp limitini tüketicinin belirlediği ve sadece internet üzerinden yapılan alışverişlerde kullanılabilen bir karttır. Sanal kartlar; sanal ortamda alışveriş yapmanın ve yetkisiz kişilerin kullanımından doğabilecek riskleri en aza indirmek için üretilmiştir (Çakmak vd., 2011:13).

1.4.2.2.3. Akıllı Kartlar

Kredi kartları manyetik bantlı kartlar olarak işlem görmekteyken, elektronik para aracı olarak nitelendirilebilecek akıllı kartlar ise içerisinde gömülü mikroçiplerin bulunduğu bir sistemdir. Mikroçipin içinde kredi kartlarından yani manyetik bantlı kartlardan farklı olarak daha fazla elektronik bilgi ve programlar depo edilebilmektedir (Uzundağ, 2013:42). Akıllı kartlar üzerinde kart sahibinin kimlik ve banka bilgileriyle beraber nakit parası tutulabilmekte ve bir anlamda elektronik bir cüzdan işlevi görmektedir (Zengin ve Güngördü, 2013:136).

Türkiye'deki uygulamalara bakıldığında elektronik paranın kredi kartı benzeri plastik kartların üzerindeki çiplere yüklenmesi ve bu kartların üye iş yerlerinde kullanılması yöntemi çok fazla tercih edilmemektedir. Fakat özellikle Türkiye'deki bankalar incelendiğinde akıllı kartların ulaşım ve üniversite uygulamalarında hizmete sunulduğu görülmekle birlikte bankalar dışında bugün dünyada belediyeler tarafından toplu taşımacılıkta, sağlık, sigorta ve telekomünikasyon alanlarında da kullanılmaktadır. Böylece akıllı kart uygulamasının giderek yaygınlaştığı söylenebilir (Duramaz ve Dündar, 2014:30).

Bu kartlara sadece belirli noktalardan para yüklenilmekte, herhangi bir banka hesabıyla veya kredi kartıyla bağlantı kurulmamaktadır. Ayrıca akıllı kart sahipleri kartı kullanabilmek için önceden karta fon transfer etmek durumundadırlar. Akıllı kartlarda güvenlik problemlerine son verebilecek bir yöntem ile mikro işlemcilerin bulunması sayesinde elektronik sahtekarlık veya dolandırıcılık riskini önemli ölçüde azaltmaktadır (Ketenci, 2005:31-32).

1.4.2.2.4. Banka Kartları

Bankaların bir mevduat hesabına bağlı olarak çıkarttıkları ve elektronik fon transferi yöntemiyle bu hesaptan ödeme yapmalarını ya da ATM cihazı gibi otomatlar aracılığıyla bankaların zaman ve mekânlarına bağımlı olmaksızın gişe işlemlerini yapabilmelerini sağlayan kredi kartı ile aynı fiziki standartlara sahip kartlardır. Banka kartları ile para çekme, para yatırma, fatura ödeme, havale gönderme gibi çeşitli bankacılık hizmetleri verilmekte olup, bu kartla yapılan harcamalar direkt bankadaki hesaptan düşmektedir (Sungur, 2013:81).

Banka kartı, kart kullanıcısının bankasında açtırdığı vadesiz mevduat veya kredili hesabındaki parasına ulaşmasını sağlayan ve mal ya da hizmet alım işlemlerine imkân veren bir üründür. Banka kartlarının kullanımı nakit taşımayı azaltmak, hırsızlık veya para kayıplarına engel olmak açısından önemlidir (Varıcı, 2015:78) . Ayrıca, ATM makineleri dışında nerdeyse kredi kartı kabul eden tüm işyerlerinde banka kartı kullanılarak hesabında para olduğu sürece alışveriş yapılabilir veya hizmet satın alınabilir (Altın, 2006:54).

Üstelik bir bankadan banka kartı almak, kredi kartı almaktan daha kolay olmasına rağmen, kredi kartının kullanımı banka kartına göre daha yaygındır. Çünkü kredi kartlarıyla belli bir ödeme yapmaksızın alışveriş yapma imkânı mevcutken, banka kartları kişilerin

hesabında mevcut parası üzerinden çalışıp, kredi kullandırmamaktadır. Bu durum ise, kişileri kredi kartı kullanarak daha fazla harcamaya yöneltmektedir (Varıcı, 2015:78).

1.4.2.2.5. Elektronik Para

Elektronik para, değeri önceden yüklenmiş, fon veya değerlerin elektronik olarak stoklanmasını sağlayan ve tüketicilerin istekleri doğrultusunda kullanıma hazır hale getirildiği kartlardır. Elektronik para (e-para); paranın dijital sunumu veya nakdin dijital olarak kullanılması şeklinde de ifade edilebilir (Büyükakın vd., 2011:209-210).

Elektronik para özellikle küçük ölçekli ödemelerde hızlı bir ödeme aracı olma özelliğiyle nakit ve kredi kartı ile ödemelerin alternatifi olarak kullanılabilir. Elektronik paranın avantajları, finansal risklerin azaltılması veya ortadan kaldırılması, taklit edilebilme zorluğu, paranın dolaşım hızını artırması, birden fazla ülke parasının taşınabilirliği, ödemelerin yüz yüze yapılma zorunluluğunu ortadan kaldırılması, daha az nakit taşınması, finansal gizlilik, şifreleme sayesinde hırsızlığa karşı korunma ve bireysel bankacılık hizmetlerinden ve araçlarından daha fazla yararlanılması, ödemelerin anlık yapılabilmesi olarak sıralanabilir. Ancak, vergi kayıp ve kaçaklarını kolaylaştırabileceği, çalınma ya da yasal olmayan kullanım sonucunda ortaya çıkacak olan finansal kayıp riski, ülkeler arası uygulama farklılıklarından dolayı elektronik para kullanımının yaygınlaşmaması, para politikalarının etkilenebileceği ve para arzında sorun yaşanabilecek olması ve Merkez Bankası bilançosunu etkilemesi gibi dezavantajları da vardır (Kirdaban, 2005:23-25).

Elektronik para, teknolojik ilerlemeler sonucu manyetik bantlı kartlara alternatif olarak yaratılan ve üzerinde mikro işlemciler taşıyan tüm plastik kartlara verilen genel bir isim yani dijital ortamda sunulmasıdır. Bu itibarla e-para, ön ödeme veya değer biriktirme aracı olarak kullanıma sunulan kart veya yazılım tabanlı elektronik ödeme aracıdır. Elektronik para türleri, kart tabanlı ve yazılım tabanlı elektronik para olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Zengin ve Güngördü, 2013:137-139. Kart tabanlı elektronik para uygulamasında, parasal değeri önceden ödenmiş ve çok amaçlı olarak kullanılabilen ve yeniden para değeri yüklenebilen elektronik para kartları üzerinde saklanmaktadır. Bunlara elektronik cüzdan da denilmekte olup en önemli özelliği kart tabanlı olmasıdır. Network (ağ) tabanlı elektronik para ise ağa bağlı bir bilgisayara yüklenen yazılım yoluyla bilgisayarın belleğinde belirli bir miktarda sınırlı olarak saklanan sanal paradır (Kirdaban, 2005:21).

1.4.2.2.6. Elektronik Çek

Elektronik ticaret gerçekleştiren sitelerin, ödemelerini çek olarak kayıt etmelerini ve işleyebilmelerini sağlayan, bütün elektronik işlemlerin verimliliğini, hızını ve güvenliğini birleştiren bir ödeme bir ödeme sistemidir (Zengin ve Güngördü, 2013:137).

Elektronik çek, gerçekte kağıt olmaksızın, resmi kurumlara veya internet aracılığıyla diğer kurumlara sesli yanıt sistemi yoluyla giriş yapılarak ödemenin banka hesabınızdan elektronik fon transferiyle yapıldığı bir ödeme aracıdır. Kağıt çek sistemiyle hemen hemen aynı özelliklere sahip olan elektronik çek sisteminde ödemeler, kredi kartı olmadan banka hesabı bilgilerinin gerekli olanlarının e-ticaret sitesine girilmesi yoluyla yapılmaktadır. Bu uygulamada tüketici bir anlamda ticaret sitesine çek keserek ödeme yapmış olur. Bankalar veya takas merkezi olarak adlandırılan finansal kurumlar, yapılan transferleri her gün temizleyerek bahsedilen hesapta alışverişin tamamlanması için gerekli şartların yeterli olup olmadığını kontrol ederler ve bu durumdan elektronik ticaret sitesini şifreli kanallarla haberdar ederler (Karabıyık, 2008:81-82).

1.4.2.2.7. Görüntülü İşlem Merkezi (VTM)

VTM'de müşteri temsilcisi ile canlı video bağlantısı sağlanarak bankacılık işlemlerinin birçoğu gerçekleştirilir. ATM, internet bankacılığı gibi diğer alternatif dağıtım kanallarında müşteriler işlemlerini kendileri gerçekleştirirken VTM'de işlemler müşteri temsilcisi aracılığı ile yapılmaktadır. Türkiye'de ilk defa 1 Aralık 2008 tarihinde Ziraat Bankası tarafından hizmete sunulmuştur.

1.4.2.2.8. Yakın Alan İletişimi (NFC)

NFC iki elektronik cihazın kolay, basit ve güvenli haberleşmesi için tasarlanmış kısa mesafe temassız iletişim teknolojisidir. Bu teknolojinin kullanımı için yaygın kullanımı ve fonksiyonel özellikleri (tuşlar, ekran, internet vb.) nedeniyle mobil telefonlar tercih edilmiştir. NFC haberleşmesi iki NFC uyumlu cihazın birbirine dokunma mesafesinde yaklaştırılması ile aktifleşir. NFC teknolojisinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için 18 Mart 2004 tarihinde Nokia, Sony ve NXP tarafından NFC Forum kurulmuştur (Baran, 2013:6).

NFC teknolojisinin sağladığı kolaylıklar aşağıda sıralanmıştır: (BKM, http://bkm.com.tr/faydali-bilgiler/nfc/ Erişim tarihi; 27 Temmuz 2016).

1. **Ödeme:** Cep telefonlarında banka kartı, kredi kartı gibi birden fazla kart saklanabildiğinden, ödeme sırasında cep telefonu üzerinden isteğiniz kartı seçerek temassız terminale yaklaştırarak ödeme yapılabilmektedir.
2. **Geçiş Kontrolleri:** Turnikelerden ayrı bir kartla geçmek yerine NFC uyumlu cep telefonları terminale yaklaştırılarak geçebilme imkânı sağlanır.
3. **Ulaşım:** NFC, toplu taşımada kart taşımak yerine cep telefonlarına yüklenmiş olan kartlarla hem kart avantajlarından yararlanmaya devam edilebilecek, hem de sadece cep telefonu taşıyarak istenen yere ulaşabilecektir.
4. **Bilet:** NFC'li cep telefonları ile biletler elektronik olarak alınıp kullanabilmektedir. Cep telefonları üzerindeki bileti gösterip stadyuma giriş sağlanabilmekte ve istenen zaman büfelerde bulunan temassız terminallerden yiyecek ve içecek satın alınabilmektedir.
5. **Otomatlar:** Otomatlardan istenilen ürün seçildikten sonra ödeme cep telefonu yaklaştırarak yapabilmektedir.
6. **Veri Alışverişi:** Özellikle iş görüşmelerinde sadece NFC uyumlu iki cep telefonunu birbirine yakınlaştırarak kartvizit bilgileri paylaşılarak veri alışverişi sağlanabilir.
7. **Parkmetreler:** Aracınızı park ettikten sonra temassız terminallere cep telefonları yaklaştırarak ödemeler NFC ile yapılabilir.
8. **Tanıtım ve Reklam Faaliyetleri:** NFC uyumlu cep telefonları NFC etiketine yaklaştırarak etikette tanımlı hizmetten veya üründen yararlanabilmektedir. Örneğin akıllı posterlerde bir kafeden kahve kuponu kazanılabilir veya en favori müzik grubunun şarkısı cep telefonlarına indirebilmektedir.

1.4.2.3. SWIFT

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication-Dünya Bankalararası Finansal Telekomünikasyon Birliği) bir ödeme sistemi olmayıp güvenilir bir uluslararası haberleşme yöntemidir. Bankaların, merkez bankalarının, menkul kıymet merkezlerinin, şirketlerin, network sağlayıcılarının ve kuruluşların üye olabildiği SWIFT, müşterilerinin eksiksiz ve güvenilir bir şekilde finansal bilgilere ulaşmalarına ve bu

bilgileri değiş-tokuş yapmalarına imkân sağlayan platform, ürün ve hizmetleri sağlamaktadır (TCMB, 2014:21).

SWIFT sistemi dünyadaki üye bankalara ait uluslararası standart ölçülerdeki mesajların elektronik haberleşme ağı ile anında güvenli olarak iletilmesi, kontrol edilmesi ve saklanması esasına göre çalışan bir sistem olup Merkez Bankasının uluslararası haberleşmede daha rasyonel çalışmasını ve hizmetin daha ucuza yapılmasını mümkün kılmaktadır (Yardım, 2005:75).

Küreselleşme ile birlikte uluslararası alanda finansal piyasalarda gerçekleştirilen işlemlerin hızlı ve güvenli bir şekilde yapılabilmesi için bankalar tarafından kâr amacı gütmeyen kooperatif şeklinde merkezi Brüksel'de bulunan Swift sistemi 1973 yılında kurulmuş. 1977 yılında ise hizmet vermeye başlamıştır. Türkiye'deki bankalar Mart 1989 tarihinden itibaren SWIFT sistemini fiilen kullanmaya başlamışlardır. Amacı, EFT gibi daha önce posta, teleks ve telgrafla gönderilen uluslararası bankacılık mesajlarının elektronik haberleşme ağı ile iletilmesi ve kontrol edilmesi olanağını tüm üye bankalara sağlamaktır (Oktayer, 2009:82). SWIFT sisteminin sunduğu hizmetler zaman içinde gelişmekte ve çeşitlenmektedir. Sistemde üye bankalar başka bir ülkedeki şubesi veya çalıştıkları banka ile iletişim kurmakta, para transferi, garanti mektubu, ödeme talimatı, faiz ödemeleri gibi benzeri finansal işlemleri için kullanılan elektronik haberleşme ağıdır ve çeşitli mesajlar taşınmaktadır. Bu sistem kendine üye ülkelerin aynı teknolojik yapıya sahip olmaları için çalışmakta, fon transfer sistemlerinin geliştirilmesi amacı ile çeşitli modeller hazırlamakta ve bankalara yeni iletişim ve bilgisayar sistemleri kurma konusunda öneriler sunmaktadır (Ergül, 2011:28). Bu sistem içindeki bankaların her birinin kendilerine ait SWIFT kodu bulunmaktadır. Bu kodlar kullanılarak para transferleri gerçekleştirilir.

1.4.3. Organizasyonel (Sistem, Örgütsel) Yenilik

Son yıllarda finansal yeniliğin önemi ve çeşitliliği giderek artmıştır. Finansal yenilikler farklı amaçlar ve fonksiyonlara göre farklı sınıflandırılmalara tabi tutulsa da; finansal yenililkle ilgili çalışmalarda genel olarak ürün/hizmet ve süreç yeniliği olarak ikili sınıflandırmaların söz konusu olduğu daha önce de ifade edilmişti. Ancak özellikle teknoloji alanında yaşanan gelişmeler ve değişimler organizasyonel yenilğin de önemli bir paya sahip olduğunu göstermektedir.

Mali sistem yenilikleri, özellikle finans sektörünü bütünüyle etkileyebilir. Bu tür yenilikler, daha çok finansal sistemde ve finansal sistemdeki aracılarda değişikliklere neden olabilir. Oraganizasyonel yenilik, yeni kurumları ya da yasal değişiklerle beraber iş yapılarındaki değişikliklerle ilgilidir (Mishra, 2008:3). Başka bir ifade ile organizasyonel yenilik; yeni kurumları veya organizasyonel yapıları kapsar (Vargas, 2008:446).

Organizasyonel yenilik türünde de telekomünikasyon ve teknolojik gelişmelerin etkisi oldukça önemli olup, özellikle banka ürün ve hizmetlerinde yenilikler meydana getirdiği gibi mali sistem ve mali aracılık sürecini de belirgin bir şekilde değiştirmiştir. İnternet bankacılığı gibi yenilikler teknolojik değişikliklerden ortaya çıkan bir örgütsel yeniliktir (Frame ve White, 2009:2-4). Organizasyonel yenilik, herhangi bir finans veya hizmet sektörünün yeni çalışma ve iş yapma yöntemlerinin geliştirilmesi, daraltılması veya ürün ve hizmetlerinin uyarlanarak kullanılması ile sağlanarak rekabet gücünün yükseltilmesini ifade edilebilir. Günümüzde bankaların sigortacılık ve bireysel emeklilik hizmetini sunması ile daha geniş bir örgütsel yapıya kavuşması, otellerin konaklama hizmeti dışında hizmet kalitesini arttırmak amacıyla; fitness&spa, kuaför, eğlence, ulaşım vb. hizmetleri de paket tur hizmeti olarak sunarak konaklama dışındaki ihtiyaçları da sağlaması organizasyonel yenilik türüne örnek verilebilir (Şahin, 2012:20).

1.5. Türkiye'de Finansal Yeniliklerin Gelişim Süreci

Finansal yenilikler, Türkiye'de 1980'li yıllardan itibaren uygulanan liberal politikaların ardından uygulama alanı bulmuş ve daha önce mevcut olmayan birincil ve ikincil piyasalar kurulmuştur. Kamu açıklarını karşılamak amacıyla 1986 yılında Hazine tarafından bono ve tahvil satışına başlanmış, menkul kıymetlerin güven ve istikrar içinde işlem görmesini sağlamak amacıyla İstanbul Menkul Kıymetler Borsası faaliyete geçmiştir. Ayrıca 1986 yılında Merkez Bankası bünyesinde kurulan Bankalararası Para Piyasası (interbank) ile likidite sıkışıklığı ve likidite fazlası olan bankaların karşılıklı olarak işlem yapabilmeleri sağlanmıştır. Merkez Bankası, 4 Şubat 1987 tarihinden itibaren açık piyasa işlemlerini para politikası aracı olarak ve piyasadaki likiditeyi kontrol etmek amacıyla kullanılmaya başlanmıştır (Ayyıldız, 2011:100). 1989 yılında sermaye hareketleri üzerindeki sınırlamaların kaldırılması ve Türk lirasının konvertibl hale getirilmesi; 1991 yılında İMKB tahvil ve bono piyasasının faaliyete geçmesi; 1993 yılında ise repo ve ters repo piyasasının faaliyete başlaması Türk finansal sisteminin gelişim sürecindeki temel süreçleri oluşturmaktadır. Ayrıca 1992 yılında ülkemizde bankalar ve aracı kurumlar tasarruf

sahipleri ile repo-ters repo işlemi yapmaya başlamışlardır. Kasım 1994'de gelişen teknoloji ile hisse senetlerinin tümü elektronik ortamda alınıp satılmaya başlanmıştır. Aynı yıl uluslararası pazar bünyesinde Uluslararası Tahvil ve Bono Piyasası kurulmuştur. 1994'den itibaren TCMB APİ Müdürlüğü, İMKB Tahvil ve Bono Piyasası Kesin Alım Satım Pazarı'nda ve İMKB Tahvil ve Bono Piyasası Repo–Ters Repo Pazarı'nda da işlem yapmaktadır. TCMB'nın ikincil piyasaya aktif olarak katılmasıyla özellikle kısa vadeli faiz oranları üzerindeki kontrol kabiliyeti artmıştır. Ayrıca, 1994 yılında, ekonominin likiditesini daha etkin düzenleyebilmek için bankaların yanı sıra istenilen şartları yerine getiren aracı kurumların da APİ Müdürlüğü'ne üye olmasına izin verilmiştir (Kaplan, 1999:15-20).

Teknolojik gelişmelere paralel olarak bilgi teknolojisindeki gelişmeler ve bilgisayar kullanımının yaygınlaşması, bankacılıkta ortaya çıkan gelişmeler sonuncunda ödeme sistemlerinde de önemli gelişmeler yaşanmıştır. 1990'lı yıllarda Türkiye, ödeme sistemleri ile ilgili yeni ürünlerle tanışmıştır. Türkiye'nin 1989 yılında dâhil olduğu Merkezi Brüksel'de bulunan ve kâr amacı gütmeyen, bankalararası döviz transferlerinin güvenli ve daha hızlı gerçekleşmesini sağlayan SWIFT, 1973 yılında kooperatif şeklinde kurulmuş ve 1977 yılında hizmet vermeye başlamıştır. 1 Nisan 1992 yılında faaliyete geçen Elektronik Fon Transfer (EFT) sistemi ile Türkiye'de yerleşik bankalararası Türk Lirası ödemeleri, elektronik ortamda, kaydi ve gerçek zamanlı olarak aktarılarak eş zamanlı mutabakatı sağlanmaktadır. Menkul kıymetlerin bankalar arasında elektronik ortamda, gerçek zamanlı olarak aktarılmasını ve gerçek zamanlı mutabakatını sağlayan Elektronik Menkul Kıymet Transfer (EMKT) Sistemi ise 30 Ekim 2000'de faaliyete geçmiştir. EFT ve EMKT sistemleri birbirleriyle etkileşimli olarak çalıştıkları için genellikle tek sistem olarak kabul edilip kısaca EFT-EMKT sistemi adıyla anılmaktadır (Aldiş, 2012:68-69).

Türkiye'de mali sektörde yaşanan yenilikler başta bankalarda olmak üzere risk ve belirsizlik ortamı oluşturarak ekonomiye etki etmektedir. Dolayısıyla bu durumda kurumlar finansal yenilikler uygulayarak maliyetleri düşürme seçeneğine gitmektedir. Ayrıca özellikle finansal sistemin temel bileşeni olan bankaların aracılık görevinde, finansal yeniliklerin aracılık işlevinin etkinliğini yükselttiği söylenebilir (Mishra, 2008:1). Bununla beraber diğer yandan sektörde artan rekabet sürekli yeni ve karmaşık ürünlerin de ortaya konulmasına sebep olabilmektedir (Aloğlu, 2005:49). Türkiye'de zamanın değer kazanması hizmeti müşterinin ayağına götürme sonucunda internet bankacılığı, ATM,

telefon bankacılığı gibi radikal yeniliklerin oluşmasına ve gittikçe de öneminin artmasına neden olmaktadır (Ketenci, 2005:62).

Uluslararası finansal piyasalara kıyasla Türkiye'deki gelişmelerin farklılığı bulunmaktadır. Ülkemizdeki finansal yenilikler çoğunlukla hükümet tarafından ve hükümetin taleplerini karşılamaya yöneliktir. Ancak yeniliklerin bankacılık ve işletme finansı alanına yönelik olarak ortaya çıkarılması gerekebilir (Şahin, 2012:29).

Finansal araç sayısının artışı sonucunda tasarruflarını finansal piyasalarda değerlendiren tasarruf sahipleri yeni ürünleri kullanma imkânına kavuşmaktadırlar. Bunun yanında her türlü gelir grubuna yönelik yeni ürünler ortaya çıkmakta, daha önce tasarrufları düşük kaldığı için bunları finansal piyasalarda kullanamayan yeni tasarruf sahipleri piyasaya tasarruflarını kazanmaktadır (Aslan, 2008:3).

Akgiray (1998)'a göre, son çeyrek asırda finansal yeniliklerde önemli adımlar atılmıştır. Bu artış hızının devamının olacağına dair bir takım beklentiler bulunmaktadır (Akgiray, 1998:12). Bu beklentileri doğuran sebepler:

- Yeniliklerin kurumsal alt yapıyı hızla değiştirmesi sonucu yenilik üretme yeteneği, yapısal esneklik, global hareket rekabetin ön şartı haline gelmesi ve de yalnızca yenilik üretebilenlerin ayakta kalması,
- Bilgisayar teknolojisi ve elektronik ticaret teknolojisinin ivme kazanarak yenilikleri desteklemesi,
- Teknolojinin mesafeleri yok etmesi ve dünyanın her tarafında ulaşılabilir hâl alması sonucu uluslararası rekabetin artması,
- Finans teorisindeki gelişmelerin bilgi teknolojisine ayak uydurmakla kalmayıp her iki alan arasında stratejik gelişme ve işbirliği sağlaması olarak sıralanabilir.

Ayrıca işlem maliyetlerinde önemli azalmaların olması, teknolojideki ilerlemeler, risk paylaşımı ve daha fazla kâr imkânı, insanların benimsedikleri ve öğrendikleri yeniliklerin kullanımlarının artması gibi etkenler de gelecek yıllarda finansal yeniliklerin artmaya devam edeceğini göstermektedir (Kaplan, 1999:14-15).

BÖLÜM II

FİNANSAL PERFORMANS VE BANKALARDA PERFORMANS ANALİZİ

Yüzyılımızın son çeyreğinde yaşanan gelişmeler, değişim gereği ve yoğun rekabet ortamı, örgütleri var olma mücadelesi içerisinde bırakmıştır. Rekabetin giderek arttığı, iletişim ve bilgi teknolojilerinin daha yaygın kullanıldığı günümüzde, işletmeler ve özellikle bankalar için performans kavramı daha önemli bir konuma gelmiştir. Bankacılık sektörünün yaşadığı değişimler ve bankaların sunduğu hizmet ve ürün yapısının çeşitliliği nedeniyle, bankaların varlıklarını devam ettirebilmeleri için gerekli performansı yakalaması ve başarının sağlanabilmesi için performans ölçme tekniklerinde de değişimler yaşanmıştır.

Özellikle II. Dünya Savaşı'ndan sonra sahip olunan kıt kaynaklarla en iyi şekilde faaliyet gösterme arayışının getirdiği verimlilik anlayışına ek olarak günümüzde performans kavramı da benimsenmiştir. Performans kavramı yeni boyutlar kazanarak çok boyutlu ve dinamik bir süreç haline gelmiştir. Performans ölçümü ile bankalar rekabet avantajı yaratabilmek için gerekli olan durum değerlendirmesini yapabilir hale gelerek risk alabilme potansiyellerini analiz ederek, alınacak kararların kârlılığa, verimliliğe ve performansa katkılarını önceden değerlendirebilme avantajını elde etmişlerdir.

2.1. Performans Kavramı ve Performans Ölçümünün Önemi

2.1.1. Performans Kavramı

Günümüzde ekonomik birimler yoğun rekabet ortamında veya çevresel etkenlerdeki olumsuz değişikliklere karşı ayakta kalabilmek, kendi gelişimlerini destekleyecek iç ve dış gelişim ve değişimlere uyum sağlayabilmek, başarı ya da başarısızlık düzeylerini belirlemek zorundadırlar. Planlanan ile gerçekleşen sonuçlar arasında yapılacak bir karşılaştırma işletmenin ya da bankaların hedeflerine ne ölçüde ulaştığını ortaya

çıkaracaktır. Performans ile ilgili görüş birliğine varılan bir tanım olmamakla birlikte çeşitli yazarlar tarafından yapılan tanımların bazılarını şöyle özetlemek mümkündür.

Performans kelimesi, İngilizce "performance" kökünden gelmektedir ve Türkçe'ye de performans olarak yerleşmiş bulunmaktadır. Performans kavramı, sözlük anlamı olarak yapma, yerine getirme, beceri, kapasite, bir iş veya görevin üstesinden gelmek şeklinde belirtilebilir (Bayyurt, 2007:578).

Başarım ve takat sınırı anlamlarına da gelen performans kavramı, kelime anlamı olarak yapılması gereken belli bir iş veya görev bakımından gösterilen başarım düzeyi şeklinde tanımlanmaktadır (Arıçelik, 2010:2-3). Performans, bir işi yapan bireyin, bir grubun ya da kuruluşun amaçlanan hedefe yönelik ne ölçüde ulaşılabildiğini nitel ya da nicel olarak belirleyen bir kavramdır (Karaman, 2009:412-413).

Performans kavramı belirli bir amacın, görevin veya fonksiyonun yürütülmesiyle ya da gerçekleştirilmesiyle ilişkilidir. Performans genel anlamda belli bir amaca yönelik olarak yapılan planlar doğrultusunda ulaşılan noktayı, başka bir ifadeyle elde edilenleri kalitatif ve kantitatif olarak belirleyen bir kavramdır. Performans, amaçların gerçekleştirilmesi için gösterilen planlı tüm çabaların ve sonuçların nitel veya nicel başka bir ifade ile mutlak ya da nispi olarak değerlendirilmesidir (Turunç, 2006:119-120). Performansı, elde edilenleri nitelik ve nicelik olarak belirleyen bir kavramdır şeklinde ifade edecek olursak; performansın nitel ve nicel olmak üzere iki temel unsuru olduğu sonucuna ulaşılabilir (Cenger, 2011:33). Nitel unsurlar, işletmenin ürettiği mal ve hizmetlerin özellikleri, müşteri memnuniyeti, personel ve işletme yönetiminin kalitesi, işletmenin itibarı, çalışma yaşamının kalitesi gibi konuları kapsamaktadır. Nicel unsurlar ise işletmenin finansal durumunu gösteren mali tablo ve raporlardır (Arıçelik, 2010:4).

Performans; bir iş veya hizmetin, öncelikleri belirlenmiş bir konuda belli bir süre içinde bir hedefe bağlı olarak sonuçlara ulaşma becerisi olarak tanımlanabilir (İlarslan, 2011:146). Performans kavramı ile ilgili bu tanımlamalar incelendiğinde, gerçekleşen ile olması gerekenin kıyaslanması ve sonucun ortaya çıkarılması şeklinde ortak bir sonuca ulaşılabilir (Altan ve Candoğan, 2014:378).

Performans, bir iş ve işi yapan veya gerçekleştiren birey ile ilgili olup, o işin gereği olarak önceden belirlenen ölçütleri karşılayacak biçimde, görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleştirilmesidir (Akbal, 2010:6). Ulaşılan performans ile önceden belirlenen amaçların karşılaştırılması sonucunda yani performans ölçüldükten sonra olumlu ve

olumsuz değerlendirmeler yapılmalıdır. Eğer performans yeterli görülürse bir sonraki dönemde de aynı performansın devamlılığı sağlanmaya çalışılır, olumsuz sonuçlar veren analizler için performans düşüklüğüne sebep olan sorunun kaynağı araştırılır ve daha yüksek performansı tutturmayı mümkün kılınacak önlemler alınıp çözümler bulunur (Coşkun, 2006:29).

2.1.2. Performans Ölçümü ve Önemi

Performans kavramının önemli bir unsuru olan ölçme bir bilgi sağlama yolu olup; nesnelerin, olayların ve sonuçların gözle görülebilen özelliklerini temsil eden simgeleri bulma sürecidir (Coşkun, 2012:26). Performans ölçümü, ürünlerin, hizmetlerin veya işlemlerin yerine getirilmesinde görevlerin nasıl gerçekleştiğinin ya da başka bir ifade ile performans hedeflerinin ve göstergelerinin bir program dâhilinde objektif olarak ölçülmesi yöntemidir (Ağcakaya, 2009:29).

Performans ölçümü bir kurumun önceden belirlenen amaçlarına ve hedeflerine göre ortaya çıkan ürünlerin, hizmetleri ve sonuçları birlikte değerlendirmesine yönelik analitik bir süreçtir. Daha teknik bir ifadeyle, bir kurumun kullandığı kaynakları, ürettiği ürünleri ve hizmetleri, elde ettiği sonuçları takip etmesi için düzenli ve sistematik biçimde veri toplaması, bunların analiz edilmesi ve raporlanması sürecidir (Sayıştay Başkanlığı, 2003:9).

Günümüzde koşullarında rekabetin çok fazla olduğu pazarlarda, işletmelerin varlığını uzun süre devam ettirmeleri büyük önem teşkil etmektedir. Bunun sağlanabilmesi ise, işletmelerin amaçlarını ve görevlerini yerine getirip, içsel kaynaklarını etkin olarak kullanmalarına bağlıdır. Organizasyonların, maliyetleri minimize etmek, kârı maksimize etmek, etkin ve verimli üretim yapmak, müşteri memnuniyetini sağlamak, yenilikçi arayışlar içine girmek, çalışma yaşamının kalitesini arttırmak gibi performans göstergelerinin temel hedeflerine ulaşmalarını sağlamak için planlama ve kontrol süreçlerini birbirleriyle uyumlu bir şekilde yürütmesi gerekir (Elitaş ve Ağca, 2006:346). Böylece işletmelerin etkin olarak çalışması sağlanmış olmakla beraber, aynı zamanda bu etkinlik ve verimliliğin arttırılabilmesi için etkin bir performans ölçüm ve yönetim sistemine ihtiyaç duyulmaktadır. İyi tasarlanan ve uygulanan performans ölçme ve değerlendirme sistemleriyle; işletmenin mevcut ve potansiyel sorunları önceden belirlenebilir ve gelişime yönelik plan ve öneriler saptanıp, gelişme gerektiren alanlarda düzenlemeler yapılabilmektedir. Bununla beraber iyi tasarlanmamış performans ölçümleri,

işletmelerin içinde bulundukları rekabet ortamına başarılı bir şekilde adapte olmasını engelleyecektir (Aksoy, 2011:16). Rekabet ortamında başarılı olmayı isteyen işletmeler için performans ölçümü hayati önem taşır. Yapılan araştırmalara göre; düzenli olarak gerçekleştirilen performans ölçümlerinin özellikle stratejik planların yerine getirilmesinde başarılı oldukları ve sürdürülebilir rekabet üstünlüğüne sahip olduğu görülmektedir (Karaman, 2009:416).

Performans ölçümü yapmada temelde iki amaç vardır. Bunlardan birincisi, iş performansı hakkında bilgi edinmek olup, bu bilgi yönetsel kararlar alınırken önemli olmaktadır. Ücret artışları ya da işten çıkarılma, ikramiyeler, görevlerin yeniden tanımlanması, çalışanların terfisi veya ücretlendirilmesi gibi yönetsel kararların alınması genellikle performans değerlendirmesinde elde edilen bilgilere dayanmaktadır. İkinci amaç ise, çalışanların iş tanımlarında ve iş analizlerinde saptanan standartlara ne kadar yaklaştığına ilişkin geri bildirim sağlamak, performansın geliştirilmesi için gerekli tedbirleri almaktır. Bu amaç, banka yönetiminin gereksinim duyduğu bilgilerin toplanmasını da içermektedir. Bu sayede bankanın organizasyonel verimliliğinin yani ürün/hizmet kalitesinin arttırılması ve banka hedeflerine ulaşma derecesinin farklı bölümler bazında incelenmesi, bankanın güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenip gelecekteki önceliklerinin belirlenmesi sağlanır (Arıçelik, 2010:14-16).

2.1.3. Performans Ölçümünün Yararları

Performans; işletme amaçlarının gerçekleştirilmesi için gösterilen tüm çabaların değerlendirilmesi olarak ifade edilebilirken, daha kapsamlı olarak incelendiğinde ise; işletmenin mevcut durumunun ve kaynaklarının incelenerek bilgi verilmesini, aynı zamanda işletmenin mevcut koşullardaki potansiyel gücünden yararlanma düzeyini de gösterir. Performans ölçümleri olmadan kurum süreçlerinin performansının nasıl olduğu, işin nasıl yapıldığı, kurum misyonunun ne kadar gerçekleştirildiği ve kurum vizyonuna ne kadar yaklaşıldığı bilinemez. Bu nedenle performans ölçümü kurum ve kuruluşlar için büyük öneme sahiptir ve stratejik karar vermeyi etkilemektedir (Tarım, 2004:234).

İşletmeleri performans ölçümüne yönelten nedenler ya da performans ölçümünden beklenen yararlar şunlardır;

- Müşteri beklentilerinin, isteklerinin karşılanıp karşılanmadığını anlamayı sağlar (Toprak, 2013:26).

- Süreçlerin anlaşılmasını sağlar. (Yapılan ve yapılmakta olan işlerin doğru olarak yapılıp yapılmadığını takip etmek) (Aksoy, 2011:17).
- Kararların duygulara değil gerçeklere dayandırılmasını sağlar. (Kararların, duygusal, sezgisel, inanışlara veya varsayımlara dayalı olarak değil de, gerçek verilere dayanarak alındığından emin olmak) (İlarslan, 2011:147).
- Hangi alanlarda iyileştirmeye ihtiyaç duyulduğunu gösterir. (Mevcut ve olası savurganlıkları ve verimsizlikleri ortadan kaldıracak seçenekleri ortaya koymak yani israf yapılan veya dar boğaz olan yerler gibi sorunlu alanları ortaya çıkarıp, gelişme olabilecek alanları belirlemek) (Coşkun, 2012:29).
- İyileşmelerin gerçekten olup olmadığını gösterir. (İşletmenin işlem ve süreçlerinde bir gelişme planlanmışsa, bunun gerçekleşip gerçekleşmediğini anlamak ve verimsizliğin maliyetini belirlemek) (Cenger, 2006:12).
- Kurumun beklentilerinin tedarikçiler tarafından karşılanıp karşılanmadığının anlaşılmasına yardımcı olur. (Mal ve hizmet tedarikini geliştirmek) (Dilmaç, 2011:10).

2.1.4. Performans Boyutları

Performans analizi için kullanılan temel kavramlar, çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılmalarına rağmen, aslında birbirlerinden farklı anlamlar taşımaktadır. Günümüz bankacılık yönetiminde öne çıkan kavramların başında etkinlik ve verimlilik gelmektedir. Bankacılık gibi hizmet üreten sistemlerin performans ölçümlerinde, yönetim sürecinin değerlendirilmesi, karar almada yön verecek ve sisteme nerede müdahale edilmesi gerektiğini sağlamada yararlanılacak performans boyutlarının iyi anlaşılmış olmasının etkisi büyüktür (Beycan, 2007:38).

- **Etkinlik:** Etkinlik ile elde edilen sonuç ve çıktılarla kullanılan girdiler ölçülmektedir yani etkinlik, belirli bir miktar girdi ile elde edilen çıktı miktarını ölçer. Bankacılık sektöründe etkinlik; bankaların girdileri kullanarak çıktı seviyesini ölçmektedir. Söz konusu oranın bir (1) değerine ulaşması hedeflenir, fakat rasyo bir (1) değerinden küçük ise hedeflenin altında bir performansa sahip olunduğu ifade edilebilir (Bektaş, 2013:280).

Verimlilik ve etkinlik kavramları sık sık birbiri ile karıştırılabilmektedir. Etkinlik verimliliği de içeren daha geniş bir kavramdır. Etkinlik, verimlilikte olduğu gibi fiziki bir girdi-çıktı ilişkisini göstermemekte, kullanılan girdiler hakkında bilgi vermekle birlikte girdinin çıktıya dönüşüm sürecini irdelememektedir. Yani etkinlik kavramı; elde edilen çıktılar ve sonuçlarla kullanılan girdileri karşılaştırmaktadır. Bu yüzden çıktı ve sonuç arasında bir ayrım yapılmalıdır (Kubalı, 1998:36-37).

Etkinlik kavramının, özellikle finansal sistem için çok farklı kavram boyutları bulunmakta ve literatürde çeşitli kavramlarla tanımlanmaktadır. Bunlar; kaynakların dağıtımında sistemin kaynakları en iyi şekilde kullanabilmesi "tahsis etkinliği", yatırımların başarılı tasarruf kanallarıyla gerçekleştirilebilmesi, "fonksiyonel etkinlik" mevduat ve kredi faiz oranı arasındaki farkı ifade eden "operasyonel etkinlik" şeklinde sıralanabilir. Bu üç unsurun her biri bankacılık sektöründe ayrı bir öneme sahip ve herhangi biri diğerinin yerini ikame edemediğinden dolayı bu kavramlardan birinin tek başına sağlanması durumunda tam anlamıyla etkinlik sağlamayacaktır (Aydoğan, 1990:1).

- **Verimlilik:** Verimlilik bir işletmenin, ürün ya da hizmet üretme süreci içinde üretim kaynaklarından ne düzeyde yararlandığını ya da bu üretim kaynaklarını nasıl kullandığını gösteren bir performans boyutu olarak tanımlanmaktadır. Kısaca, çıktının girdiye oranı olup, kaynakların ne ölçüde etken ve çıktının ne ölçüde etkili kullanıldığına ilişkin bir ölçüdür şeklinde ifade edilebilir. Verimlilik, faaliyet için kullanılan girdiler ile üretilen çıktılar arasındaki ilişkiyi tanımlamak için kullanılır (Kubalı, 1998:34). Performans kavramının verimlilik boyutu ile; belirli bir amacın en iyi ve doğru bir biçimde, en düşük kaynak tüketimi, en düşük maliyet, en az israf ile gerçekleştirilmesi sağlanır (Akbal, 2010:9).

  Bir örgüt etkin olduğu halde verimli olmayabilir, verimli olduğu halde de etkin olmayabilir. Çok etkin bir işletme verim düşüklüğü nedeni ile yok olabildiği gibi yüksek verimli bir işletme etkinliği düşükse yine iflas gibi durumla karşılaşabilir.

- **Yenilik:** Yoğun rekabet ortamında var olabilmek için sürekli bir arayış içinde bulunan işletmelerin önemli bir alternatifi olan yenilik kavramı, işletmelerin performansını arttırmada önemli bir süreç olarak kullanılabilmekte ve işletmelere önemli fırsatlar sunmaktadır. Günümüzün rekabetçi ortamında işletmelerin hayatta

kalabilmeleri ve başarılı olabilmeleri için ürettikleri ürün ya da hizmetin kaliteli ve ucuz olması müşteriye hızlı ulaştırılması ile birlikte yeni ürünlerin ortaya çıkarılması ve pazara sunulması da oldukça önemlidir.

İşletmelerde yenilik, işletme tarafından işletmenin varlığının devamı için oluşturduğu sistemde kullandığı tüm kaynaklara yeni ve daha çok değer katma, bir düşüncenin, sistemin, programın, ürünün, hizmetin veya sürecin ilk kez sunulması, gibi ifadelerle tanımlanabilir.

Yenilik sadece ürün veya hizmetlerle sınırlı olmayıp bu ürün ve hizmetleri meydana getirmek için gerçekleştirilen tüm süreç ve faaliyetler için söz konusu olabilmektedir. Örneğin, üründe herhangi bir yenilik ve değişim olmasa bile, bu ürünü farklı bir yöntemle pazarlamak ya da insan kaynakları yönetimi bakımından yeni bir ücret ve performans sistemi kullanmaya başlaması da yenilik olarak ifade edilebilir (Turunç, 2006:158-159).

Yenilik, eski gereksinmeleri daha iyi karşılamak, yeni gereksinmelere yanıt verebilmek için daha iyi ve daha işlevsel sonuçlar veren uygulanabilir bir yaratıcılık olarak tanımlanabilir. Performans ise; işletmelere rekabet konumlarını belirleme, kendilerini geçmişle veya sektördeki diğer işletmelerle karşılaştırma olanağı sağlayan bir kavramdır. Dolayısıyla performans, işletmenin temel ekonomik amaçlara ulaşma düzeyinin yanı sıra, işletmenin değişen çevre koşullarına uyum göstermesi ve varlığını sürdürebilmesinde, yenilik kavramı ile yakından ilişkilidir. Çünkü yenilik kavramı, son zamanlarda oldukça önemli bir performans kriteri olarak kabul edilmekte ve işletmelerin performansını artırıcı bir faaliyet olarak öne çıkmaktadır. Bununla beraber yeniliğin performansa katkısını doğrudan ölçmek oldukça zordur. Bu nedenle, yeniliğin performansa katkısı, tasarım ve üretim sürecinde geliştirilen yöntemler, işletmelerin sektörlerinde öncü oldukları konular, kamuoyundaki imajı gibi alanlarda geliştirilen göstergelerle ölçülebilir (Dilmaç, 2011:8).

- **Kalite:** Üretilen mal ve hizmetlerin belirlenen ya da olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetini, kullanıcılarında uyandırdığı memnuniyet duygusunu test eden göstergelerdir. Kalite, müşteri gereksinmelerine uygun üretim ve hizmet anlayışını egemen kılan bir performans boyutudur (Cenger, 2006:30).

Kalite ölçütleri, sunulan mal ve hizmetlerle ilgili olarak yapılacak etkinlik değerlendirmelerinde önemli bir karar değişkenidir. Bundan dolayı; etkinliğin çıktıların girdilere oranı ile ölçüldüğü dikkate alınırsa, çıktı kalitesinin düşürülmesi yoluyla söz konusu oranın iyileştirilebileceği bilinmektedir (Oyman, 2009:22-23). Kalite göstergeleri ile bir hizmetin ne kadar iyi sunulduğunun ölçülebilmesine rağmen, bu hizmetlerin toplumda ne gibi sonuçlar meydana getirdiği ölçülememektedir. Bu kapsamda etkinlik göstergelerinin, kalite göstergeleri ile birlikte değerlendirilmesi yani kalite göstergelerinin tek başına kullanılmaması, performansa ilişkin daha gerçekçi sonuçlara ulaşılmasını sağlamaktadır (Coşkun, 2012:25).

- **Ekonomiklik:** Satış hasılatı ile maliyet ya da satış hasılatının oluşmasını sağlayan mal ve hizmetlerin maliyeti arasındaki ilişkidir. Bu ifadeden de anlaşılacağı gibi kârlılık ve ekonomiklik arasında yakın bir ilişki vardır. Oranın 1'den yüksek olması hasılatın maliyeti aştığını gösteren bir durum olmakla birlikte kâr elde etmeye başlandığının göstergesidir (Ardıç, 2012:78).

  Ekonomiklik, üretim değeri ile maliyet arasındaki ilişkiyi veren bir performans ölçüsü olup, üretimin performansını gösteren bir göstergedir. Başka bir ifade ile, ulaşılmak istenen performans düzeyine mümkün olan en az parasal maliyetle ya da en az kaynakla ulaşmayı amaçlayan ve böylece en yüksek üretim gelirinin sağlanmasına yönelik bir performans boyutudur (Aksoy, 2011:19-20).

- **Kârlılık:** Kârlılık, performans anlayışının değişmeyen ve önemini yitirmeyen en eski boyutu olup, işletmede toplam gelirler ile toplam maliyetler arasında kurulan bir sonuç ilişkisini ifade etmektedir. Basit bir ifade ile kâr, satışlarla maliyetler arasındaki artık farktır. Bu fark eksi durumunda olduğunda zarar oluşur. Kâr ve kârlılık ölçülebilmesi en kolay performans boyutudur. Kârlılığın bir performans boyutu olarak ele alınması oldukça eleştirilen bir konudur. Kârlılık konusunda genel görüş, kârlılığın sadece kısa dönemli bir performans göstergesi olacağı, uzun dönemde ise böyle bir göstergenin kullanılamayacağı yolundadır. Bu görüşün altında yatan neden ise kısa dönemde kârlı olmayı kolay bir hedef olarak kabul edip buna ağırlık verirken uzun dönemli başarıları ihmal etme olasılığıdır. (Akbal, 2010:8).

Kâr, yönetimin kontrolü dışında; ekonomi, pazar, rakipler gibi pek çok etmene de bağlıdır. Kâr; yönetim performansının tam göstergesi olmamasına rağmen yine de, işletmelerin ekonomik bir davranış gösterip göstermediğinin, uygulamaların işletmelerin geçerliliğini ispatlayan bir sonuçtur (Beycan, 2007:46).

- **Etkililik:** Etkililik, örgütün tanımlanmış amaçlarına ve stratejik hedeflerine ulaşma derecesini ölçmekte kullanılmaktadır. Beklenen sonuç ile elde edilen sonuç arasındaki farklar, etkililik derecesini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, bu yaklaşım ile örgütler, amaçlarını gerçekleştirmekte ve performanslarına göre gerekli değişimlere gidebilmektedir. Başka bir ifade ile, işletmenin sistem öğelerinin değişkenlerini, örgütsel amaçlarını planlamalar düzeyinde gerçekleştirilebilmesi için etkileyip geliştirerek eyleme geçirebilmesidir (Aksu, 2008:1).

  Etkinlik ile etkililik birbirleriyle oldukça fazla karıştırılan kavramlardır. Etkinlik kaynakların kullanımı ile araçlarla ilgili bir kavram olmasına karşılık, etkililik amaçlarla ilgili bir kavramdır (Turunç, 2006:174). Etkililik kavramı daha çok nihai amaca ulaşma derecesini ifade etmekte ve hangi etkinlikteki kaynakların tüketildiğinde, hangi çıktının üretilebileceğinin ölçüsü için kullanılmaktadır. Bu kapsamda kullanılan girdi miktarı, etkililik ile ilgili değerlendirmelerde göz önünde bulundurulan asıl faktör değildir. Performans ölçüm süreci incelendiğinde, etkililik çıktılarla ilgili bir kavram olup; planlanan çıktı ile oluşan çıktının birbirine oranlanması ile elde edilen bir sonuçtur (Oyman, 2009:17).

2.2. Finansal Performansın Tarihsel Süreci

1880'li yıllardan itibaren günümüze kadar ekonomik birimler mevcut durumlarını ölçmek, değerlendirmek ve gelecekle ilgili stratejik kararlar alabilmek için finansal tablolardan yararlanarak mali kriterleri baz almaktadırlar. Ölçme ve değerlendirme süreçlerinde kullanılan finansal göstergeler incelendiğinde çoğunlukla kârlılık unsuruna önem verildiği ortaya çıkmaktadır. Günümüzde geleneksel performans yöntemleri incelendiğinde ise daha çok muhasebe ve finans alanında kullanılan oran analizi ve parametrik yöntemlerden olan ve geçmişten geleceği öngörmeyi amaçlayan regresyon analizi gibi yöntemler kullanılmakta ve bu yöntemlerin kısa dönemli olması dikkat çekmektedir (Coşkun, 2012:31).

1903 yılında Eleuthere Irenee Du Pont de Nomours and Company isimli aile işletmesi, önceki yıllarda kullanılan performans ölçüm tekniklerini yeniden geliştirerek daha mükemmel bir yapıya kavuşturup organize ettiler. DuPont analiz tekniği, 1918 yılında Du-Pont de Nemours & Co'nun oranlarına dayanılarak geliştirilen ve işletmelerde yatırımların kârlılığının arttırılmasını amaçlayan bir analiz sistemidir. DuPont işletmesi ilk defa oranlar arasındaki ilişkilerden hareketle bu analizi gerçekleştirdiği için teknik DuPont analiz tekniği veya sistemi olarak adlandırılmaktadır Şirketin geliştirdiği bu model işletme literatüründe Du-Pont Finansal Oranlar Piramidi olarak adlandırılmaktadır (Nelly vd., 2000:1124).

Muhasebe verilerine dayalı kontrol ve analiz sistemi olan DuPont analiz tekniği, bir işletmenin finansal olarak yatırım performansını ölçen iki temel ölçüt (aktif kârlılığı ve özsermaye kârlılığı) ve bir tane de yan ölçüt (satış kârlılığı) üzerinde durmakta ve temel ölçütleri unsurlarına ayırarak yatırım kârlılığının performansı analiz edilebilmektedir. Geliştirilen Du-Pont Finansal Oranlar Piramidi ile finansal performans ölçümünde yatırımın kârlılığı temel performans kriteri olarak kullanmaktadır. Du-Pont Şeması'nın bir tarafında satışların yatırıma oranı diğer tarafında ise gelir-satışlar yüzdesi bulunmaktadır. Ayrıca işletme performansının ölçümünde önemli bir yere sahip olan finansal varlıkların değerlendirilmesinde bu şema büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Du Pont sistemi işletmenin farklı bölümlerinin faaliyetlerini kontrol etmek için yararlı bir yöntemdir. Bu şema ile, benzer faaliyetleri yürüten işletmeler üretim maliyetleri, depolama ve stoklama maliyetleri gibi bazı kalemler açısından kıyaslanabilmektedir. Çünkü bu kalemler Du-Pont Şeması'nda ayrıntılı olarak irdelenmektedir (Kocaman, 2006:20-21).

2.2.1. Finansal Performans Kavramı ve Önemi

İşletmenin finansal performansı, finansal durumundaki değişimlere ilişkin ölçümler veya yönetim kararlarından kaynaklanan finansal çıktılar ile bu kararların organizasyon üyeleri tarafından uygulanma derecesini ifade eder. Yani; finansal performans; işletmelerin kendi durumunu görebilmek, rakipleriyle olan mücadelesinde ne düzeyde olduğunu kavrayabilmek, kapasitesine göre gelecek planlaması yapabilmek ve varlığını devam ettirebilmek için gerekli olan ve kârlılığını maksimize etmeyi amaçlayan bir göstergedir.

Günümüzde finansal performans; sermaye piyasasının gelişmesi, para-kredi kuruluşlarının fon kullandırmada daha sağlam temellere dayanma ihtiyacı ve bankaların büyüme eğilimi gibi faktörler ile son derece önemli hale gelmiştir (Acar, 2003:21-22).

Finansal performans, yöneticilerin örgütsel amaçlarına ulaşmak için ihtiyaç duyduğu bilgiler açısından önemlidir. Bu bilgiler zamanında elde edilmeli, eksiksiz, doğru ve objektif olmalıdır (Toprak, 2013:26). Ekonomik birimler, elde edilen bilgiler ve verilere göre bazı avantajlar sağlayabilmek için finansal yenilikler çıkarabilmektedir. Bu finansal yenilikler sayesinde maliyet avantajı, zaman avantajı, vergi ve faiz oranlarından avantaj, yatırımların geri dönüşümü, iş gücünden ve işlem hacminden tasarruf sağlayarak işletmelerin finansal performansına etki ettiği görülebilmektedir. Bununla birlikte bazen finansal yenilikler tutundurma faaliyetleri özellikle reklâm çalışmaları ve son yıllarda her alanda önemli bir faktör haline gelen teknoloji vb. ile desteklendiği takdirde pazar liderliği sağlayarak işletmenin satışlarına ve rekabet gücüne önemli ölçüde etki ederek kârlılık arttırılabilmektedir (Öncü vd., 2012:137-138).

Yeni kurulmuş işletmeler için büyüme oranlarını gösteren ölçümler ile kârlılık ölçümleri ve özellikle aktiflerin kârlılığı finansal performans ölçümünde yaygın olarak kullanılan performans göstergeleridir (Yavuz, 2010:150). Finansal performans ölçütlerinin yaygın şekilde kullanılmasının en önemli nedeni, kesin ve objektif olmalarıdır. Finansal performans ölçümü hem sistematik oluşu hem de ölçümünde somut verilerin kullanılması yani gerçekleşen verilerden yola çıkılması nedeniyle kolay ve düşük maliyetli bir ölçümdür. Sadece finansal performans incelendiğinde, zaman unsurunun daha fazla önem kazanması; özellikle bankalar açısından bazı sorunları ortaya çıkaracaktır. Finansal performans ölçümü olarak hangi teknik kullanılırsa kullanılsın; bir problemin ortaya çıkıp ve zarara yol açtığında, zararın ne düzeyde olduğunu ve gelecekte alınabilecek önlemlerin neler olabileceği gibi sorulara yanıt bulunmasına yardımcı olacaktır. Fakat tek başına olası bir problemin önceden belirlenebilmesi ya da çıkar çıkmaz müdahale edilmesinde etki gösteremeyecektir (Arıçelik, 2010:12). Bu nedenle finansal olmayan performansın ölçümü ve değerlendirmesi de büyük önem taşımaktadır (Elitaş ve Ağca, 2006:345).

Finansal olmayan performans, organizasyonun finansal yapısından çok beşeri yapısına ve müşteri ilişkilerine odaklanmıştır. Finansal olmayan göstergeler, müşteri memnuniyeti, ürün kalitesi, personel ve yönetici yeterliliği gibi birtakım göstergeleri içermektedir (İlarslan, 2011:148). Müşterilerde oluşan beklentilere yönelik gelişmeler doğrultusunda bir banka, insan kaynağını bilgilendirme ve yönlendirme olanağına sahiptir. Hatta piyasanın yapısına göre müşteri beklentilerini bile etkileme gücüne sahiptir. Firma finansal performans göstergeleri ile insan kaynakları performans göstergeleri arasındaki korelasyonların yüksek olduğu bulunmuştur (Ağdelen ve Erkut, 2003:71). Banka

performans değerlemede finansal ve finansal olmayan değerler aşağıdaki Şekil 2.1.' de verilmiştir.



Şekil 2.1. Banka performans değerlendirme sisteminin yapısı

2.2.2. Bankalar Açısından Finansal Performansın Önemi

1980'lerin sonu 1990'ların başı itibariyle bankaların performansının değerlendirildiği çalışmaların giderek arttığı ve önem kazandığı görülmektedir (Matthew ve Esther, 2012:82).

Performans değerlendirme çalışmaları, finansal kurumlar, özel firmalar vb. birçok işletmeler açısından olduğu gibi bankacılık sektöründe de büyük önem taşımaktadır. Özellikle günümüzde rekabetin hızlı yaşandığı piyasalarda bankaların, rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve mevcut pazar payını artırma zorunluluğu performans değerlendirme çalışmalarının gerekliliğini ve önemini üst düzeye çıkarmıştır (Ertuğrul ve Karakaşoğlu, 2009:20). Ayrıca finansal sektörün büyük bir kısmının bankacılık sektöründen oluştuğu göz önüne alınırsa, rekabetçi ortamdan bankaların etkilenmemesi mümkün değildir. Bu nedenle bazı bankalar rekabetçi ortamda varlığını devam ettirmekte, bazı bankalar ise iflas noktasına gelebilmektedir. Küreselleşen dünyada ayakta kalmak isteyen kuruluşların; kaynaklarını etkin bir şekilde kullanıp verimli bir şekilde çalışabilmeleri için performanslarını sürekli olarak ölçmeleri ve ortaya çıkan sonuçları objektif olarak değerlendirmeleri gerekir. Böylelikle kuruluşlar sektörlerinde hangi konumda olduklarını görebilmekte ve gerekli önlemleri alabilmektedirler (Esmer ve Bağcı, 2016:18).

Bankaların doğaları gereği kırılgan ve riskli bir yapıya sahip olmaları, finansal yapılarının sürekli izlenmesini ve ekonomik olarak etkinliğini iyileştirici önlemlerin alınmasını zorunlu hale getirmiştir. Sağlıklı bir denetim ve gözetim açısından finansal analizlerin yanı sıra, bankaların kaynaklarının güven, verimlilik ve süreklilik ilkeleri kapsamında kullanımlarının ölçülmesi gerekmektedir. Böylesine ülke ekonomisi açısından da önemli bir role sahip bankaların performanslarının dikkatli bir şekilde ölçülmesi ve değerlendirilmesi önem arz etmektedir. Bankacılıkta gözetim ve denetim işlevinin temel amacı mali sistemde istikrarı ve güveni temin etmek ve böylece ödünç alan ve ödünç verenlerin maruz kalacakları riskleri mümkün olan en düşük düzeye indirmektir (TBB, 2002:5).

Bankalara parasını yatıran tasarruf sahipleri ile banka ortakları, banka ile ilişki içerisindeki şirketler, kredi veren yurt içi ve yurt dışı mali kuruluşlar ve Merkez Bankası, bankaların finansal yapıları hakkında bilgi sahibi olmak istemektedirler. Bu durum ise bankaların finansal performans değerlendirmesine yönelik kârlılık ve risk analizlerinin yapılmasını

önemli ve gerekli kılmaktadır. Bunun yanı sıra bankalar performans ölçümü yaparak arzu ettikleri büyüme ve kârlılık hedeflerine ulaşıp ulaşmadıklarını, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, çalışanların terfisi ve işten çıkarılması, görevlerin yeniden tanımlanması ve ücretlendirilmesi gibi konularda da değerlendirme yapma fırsatına sahip olmaktadırlar (Albayrak ve Erkut, 2005:48-49).

Dünyada yapılan çalışmalara bakılacak olursa bankacılık sektöründe yaşanan başarısızlıklar, ülkelerdeki makroekonomik çevrenin güçlü olmadığı dönemlerde meydana geldiği görülmektedir. Ayrıca performans ve rekabet arasında büyük bir etkileşim vardır. Rekabetin yaşandığı durumlarda bankaların performans ölçümleri hayati önem kazanmaktadır ve performansın önemi kriz zamanlarında daha da önemli hale gelmektedir (Çetin ve Bıtırak, 2010:76).

Özellikle Türkiye ekonomisinin önemli bir kısmını bankacılık sektörü oluşturduğundan, bankacılık sektöründe gösterilen performansın düşük veya yüksek olması tüm iktisadi birimler açısından önem arz etmektedir. Türkiye'de meydana gelen mali krizlerden sonra, risk yönetimi ile ilgili bankacılık sektöründe yeni bir yapılanma sürecine girilmiştir. Bankacılıkta meydana gelen söz konusu yapılanma deneysel çalışmaların yapılmasını gerekli kılmıştır. Bankacılıkla ilgili yapılan deneysel çalışmalar incelendiğinde, bankacılık düzenleme politikalarının ve bankaların idari yapılarının performans üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır (Koç, Bağcı ve Işık, 2016:231).

2.2.2.1. Bankaların Karşılaştığı Riskler

Pazar paylarını artırma çabasına giren bankalar hızla artan rekabet ortamında gerek ürün bazında gerekse bölgesel bazda ürün yelpazesini genişletmek durumunda kalmışlardır. Günümüzde bankacılık sektörü çok çeşitli ve yeni riskler ile karşılaşmaktadırlar. Bankalar kârlarını maksimize ederken oluşan riskleri de kontrol altında tutmalıdır. Bu da bankacılık sektöründe karşılaşılan risklerin tanımlanması, ölçülmesi ve etkin bir biçimde yönetilmesi yani risk yönetimlerini geliştirmeleri ile olmaktadır (Özince, 2008:27). Bankalarda oluşan riskleri finansal liberalleşme, faizde sınırlandırmaların kaldırılması, sektörün uluslararası piyasalarda serbest bırakılması ve buralardan kaynak elde edilmesi piyasaların belirsizliklerini arttırmaktadır. Riskler ortaya çıkışlarına göre "sistematik ve sistematik olmayan riskler" olarak sınıflandırıldığı gibi yönetilme durumlarına göre "kontrol edilebilir riskler ve kontrol edilemeyen riskler" olarak da sınıflandırılmaktadır (Aloğlu, 2005:20-21).

Bankacılık sektöründe en sık karşılaşılan risk çeşitleri; kredi riski, likidite riski, piyasa riski, operasyonel risk, faiz riski ve döviz kuru riskidir.

2.2.2.1.1. Kredi Riski

Bankaların en temel ve önemli faaliyetlerinden biri kredi vermektir. Kredi riski bankaların verdiği kredilerin geri dönmeme riski olarak tanımlanmaktadır. Etkin bir kredi riski yönetiminin olmaması sorunlu kredilerin artmasına neden olmaktadır. Bu nedenle banka yöneticilerinin kredi verirken ödünç alanın kredi durumunu yani kredibilite düzeyini dikkate alıp kredi işlemi hakkında doğru karar verebilmesi hem bankaların bilançolarını, aktif kalitelerini, kârlılıkları, sermaye yeterliliği rasyolarını hem de geleceğini etkilemektedir (Şahbaz ve İnkaya, 2012:70).

Kredi riski, kredi alan ya da borç verilen kişinin yükümlülüklerini vadesinde veya daha ileri bir tarihte karşılayamaması durumunu ifade etmektedir (TCMB, 2014:4). Kredi riskleri, bankanın verdiği kredileri karşı taraftan tahsil edememesinden kaynaklandığı gibi bankaların kendilerinden de kaynaklanmaktadır (Koç, 2013:278). Kredi riski, borçlunun kötü performansından doğmaktadır. Bundan dolayı kredi riski sadece azaltılabilir fakat tamamen ortadan kaldırılamaz (Ardıç, 2012:17).

Kredi riski, kredi alan tarafın yapılan anlaşma koşullarına uygun biçimde yükümlülüklerini karşılayamaması ihtimali olarak değerlendirilse de bankalar yalnızca kredi işlemlerinden değil, bilanço dışı işlemlerle beraber kredi ve yatırım portföylerindeki hem mevcut hem de potansiyel kredi riskleri ile karşılaşabilmektedirler (Küçükosman, 2010:41).

2.2.2.1.2. Likidite Riski

Likidite riski bir bankanın ödeme gücü yani yükümlülüklerini gelecekte karşılayabilecek olmasına rağmen belirli bir zamanda nakit sıkıntısı nedeniyle ödemelerini gerçekleştirememesidir (Şimşek, 2007:22). Likidite riski, bankaların menkul kıymet satışında yatırımcılar tarafından gerekli ilginin gösterilmemesi veya yeniden borçlanmaya ihtiyaç duyması durumunda uygun maliyetli nakit sağlamada sıkıntı çekmesi durumudur (Özçelik, 2006:14). Likidite riskini ortaya çıkmasındaki nedenler, mevduat sahiplerinin ne zaman ve ne miktarda mevduat geri çekeceklerinin bilinmemesi veya banka müşterilerinin fonlarını yenileyememesi ve kredi talep edenlerin ne zaman ve ne miktarda paraya ihtiyaç duyacaklarının belirlenememesi olarak sayılabilir. Bu nedenle bankalar, gerek kredi

faaliyetlerini ve yatırımlarını sürdürebilmek, gerekse mevduat sahiplerinin taleplerini karşılayabilmek için yeterli miktarda kullanabilir likit fona sahip olmak zorundadır (Aloğlu, 2005:23-25).

2.2.2.1.3. Piyasa Riski

Piyasa riski bankanın bilanço içi bilanço dışı hesaplarda tutulan pozisyonlarda finansal piyasalardaki dalgalanmalardan kaynaklanan faiz, kur ve hisse senedi fiyat değişmelerine bağlı olarak faiz oranı riski, hisse senedi pozisyon riski ve döviz kuru riskinden zarar etme ihtimali olarak tanımlanır. Genel olarak piyasa riski, bankaların ya da finansla uğraşan diğer kuruluşların alım-satım hesapları içerisinde yer alan; getirisi faiz oranı ile ilişkilendirilmiş borçlanmayı temsil eden finansal araçlara, hisse senetlerine, diğer menkul kıymetlere, belirlenen araçlara dayalı türev sözleşmelerine dönük yapılan işlemlerden kaynaklanan risklerdir (Küçükosman, 2010:43).

2.2.2.1.4. Operasyonel Risk

Operasyonel risk, banka içi kontrollerdeki aksamalar sonucu hata ve usulsüzlüklerin gözden kaçmasından, banka yönetimi ve personeli tarafından zaman ve koşullara uygun hareket edilememesinden, banka yönetimindeki hatalardan, yazılım veya donanımda görülebilecek hata ve eksiklikler ile sistemin işleyişinde sorunlar oluşması, deprem, yangın ve sel gibi afetlerden veya terör saldırılarından kaynaklanabilecek zarara uğrama ihtimalini göstermektedir (Çelenk ve Ökdemir, 2010:79) . Bu tanımlamadan da anlaşılacağı gibi operasyonel riskin nedenleri; insan hataları, sistem hataları, süreç hataları ve dışsal faktörler olarak sayılmaktadır (Candoğan ve Altan, 2014:268).

Operasyonel risklerin en tehlikelisi özellikle bilgi teknolojisi sistemlerinin çökmesi veya bu sistemlerdeki hata ve aksamaların olmasıdır. Bilgi sisteminin çökmesine bağlı olarak bankalarda önemli kayıpların olması ya da bankalardaki bu ciddi kayıplara bağlı olarak pek çok finansal kurumların dolaylı olarak iflası kaçınılmaz olmuştur. Son yıllarda bankalar açısından operasyonel riskin öneminin artması ise özellikle uluslararası finansal piyasalarda kullanılmakta olan ürünler, yöntemler ve teknolojinin oldukça karmaşık bir düzeye ulaşmasından kaynaklanmaktadır. Bu durum özellikle türev ürünleri ve diğer finansal yeniliklerin oluşumunu sağlamıştır. Bu sebepten dolayı operasyonel risk, nedenlerine göre personel riski, teknolojik riskler, organizasyon riski, yasal riskler, ahlaki risk ve itibar riski olarak sınıflandırılabilmektedir (Aloğlu, 2005:31-32).

2.2.2.1.5. Faiz Riski

Faiz riski, faiz oranlarındaki değişime bağlı olarak oluşan ters yönlü hareketlerin bir bankanın mali yapısında yarattığı etki olarak tanımlanabilir. Yani faiz riski, faiz oranlarındaki hareketler nedeniyle bankanın pozisyon durumuna bağlı olarak maruz kalabileceği zarar ihtimalini ifade eder (BDDK, 2012). Faiz oranı riski bankaların faiz oranlarındaki değişiklikler nedeniyle zarara uğrama tehlikesi olup bankaların aktif pasif yapısını etkileyen en önemli risk türlerinden birisidir.

2.2.2.1.6. Döviz Kuru Riski

Döviz kuru riski, bankaların taşıdıkları pozisyonlara bağlı olarak ulusal paranın yabancı paralar karşısında değer kazanması veya kaybetmesi başka bir ifade ile bankaların döviz işlemleri sonucu zarar etme ihtimali ile karşı karşıya kaldığı risk olarak tanımlanır (Özçelik, 2006:18-19). Döviz kuru riskinin ortaya çıkmasının başlıca nedeni bankaların kısa pozisyonlarını aşırılaştırmış olmalarıdır. Düşük faizli döviz ile borçlanarak yüksek faizli yerli finansal araçlara yatırım yapma çabaları, döviz kuru riskinin en önemli belirleyicisi durumundadır. Döviz kuru riskinin diğer bir belirleyici ise bankaların portföylerinde bulundurdukları yabancı para cinsinden varlıkları yeteri kadar çeşitlilikte yatırım araçlarına dağıtmamalarıdır (Aloğlu, 2005:36-37).

2.2.3. Bankalarda Finansal Analiz ve Performans Ölçümünde Kullanılan Oranlar

2.2.3.1. Bankalarda Finansal Analiz

Finansal analiz, finansal tablolarda yer alan hesaplar arasındaki bağlantının kurulması, ölçümlerin yapılması ve yorumlanması faaliyetlerini kapsamaktadır. Finansal tablolar, işletmelerde finansal analizlerin yapılmasında önemli role sahiptir. Finansal tablolar, işletmelerin geçmişteki durumu ile şu anki finansal durumunu göstermekte ve bu finansal durumdaki değişiklikler incelenerek gelecekteki finansal durum hakkında ip uçları elde edilebilmektedir (Kıran, 2013:39).

Finansal analiz bir yönetim aracıdır ve geleceğe dönük tahminlerde bulunulmasını sağlamaktadır. Finansal analiz için gerekli olan finansal raporlama işletme yöneticileri tarafından alınan kararların temelini oluşturduğu gibi muhasebe süreci için de oldukça önemli olup rasyonel bir planlama süreci için de gereklidir (Savsar, 2012:5).

Finansal analiz ile çeşitli analiz yöntem ve teknikleri uygulanarak analiz sonuçlarının bulunması, bu sonuçların eleştirilmesi, yorumlanması ve değerlendirilmesi, analizi yapılan işletmenin finansal durumu ile kârlılık ve borç ödeme durumunun ortaya koyulması, herhangi bir sorun varsa ortaya çıkarılması ve giderilmesi, mali yönden gelişmesinin yeterli olup olmadığı gibi konular incelenerek belirlenen standart veya sektör ortalamaları ile karşılaştırılarak mevcut ve geçmişteki durumu saptanmaya çalışılmaktadır (Karakozak, 2012:47).

Başarılı bir şekilde gerçekleştirilen finansal performans analizi aynı zamanda işletmelerin veya bankaların performansının doğru olarak yansıtmaktadır. Böylece işletmeler, başarılı finansal performans yönetimini gerçekleştirilebilmekte ve işletmenin değerini de arttırabilmektedir. İşletme yöneticilerinin yanında işletmelere yatırım yapmayı planlayan potansiyel yatırımcılar için de finansal performans ölçütleri önemlidir (Aydeniz, 2009:264). Çünkü işletme üst yöneticilerinin ya da banka yöneticilerinin en önemli görevi arasında finansal performansın ölçülmesi ve analizi gelmektedir. Finansal performansı doğru olarak ölçebilmek için verileri doğru ve güvenilir kaynaklardan toplamak ve bu verilerin nasıl analiz edileceğini uygun yöntem seçilerek bilmek gerekmektedir. Performans ölçüldükten sonra bulunan sonuçlar değerlendirilmeli ve özellikle olumsuz sonuçlar veren analizler sonrası performansı arttıracak çözümler bulmak gerekmektedir. Performansı arttırmak için öncelikle firma kendi kapasitesini bilmeli ve bu bağlamda rakipleriyle mücadele edecek düzeyde performansını yükseltmelidir (Acar, 2003:21-22).

2.2.3.2. Banka Performans Ölçümü

Yaşadığımız çağda giderek artan rekabet ortamı, finansal sistemin en önemli unsurlarından biri olan bankaların performansının değerlendirilmesini kaçınılmaz kılmaktadır. Sürdürülebilir bir ekonomik büyüme için ön koşullardan biri; güçlü ve sağlıklı bir bankacılık sisteminin olmasıdır. Bu yönüyle bankacılık sektörünün sağlıklı bir şekilde işlemesi hem sektörün kendisi hem de ülkenin ekonomik geleceği açısından önemlidir. Ülkemizde özellikle 1980'li yıllardan sonra serbest piyasa ekonomisine geçişle birlikte bankacılık alanından yoğun rekabet söz konusu olmuş, mali sektör gelişmiş ve büyümüştür. Ülke ekonomilerinin özellikle hizmet sektörünün önemli bir bölümünü oluşturan bankacılık sektörü finansal sistemin temel yapıtaşlarından biri olduğu için bu sektördeki gelişmeler ekonomik gelişmeyi doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle bankacılık sektöründeki yoğun rekabet ortamı, bankaların ellerindeki kaynakları en etkin bir biçimde

kullanmaya zorlamaktadır. Bu bağlamda bankaların öncelikle kendi performanslarını değerlendirmeleri ve değerlendirme sonuçlarına göre performanslarını arttırıcı yönde önlemler almaları büyük önem taşımaktadır (Ecer, 2013:172).

Bankacılık sektörünün kârlılığı hem sektörün geleceği hem de ülke ekonomisi açısından kritik öneme sahiptir. Bir bankanın çeşitli ekonomik ve sosyal amaçları olmasına rağmen nihai amacı kâr elde etmektir. Bu nedenle; bankaların performansını ölçmek için kullanılan ölçütler genellikle finansal konulardır ve daha çok kârlılık, satışlar, piyasa değeri gibi konular üzerinde durulmuştur (Ongore ve Kusa, 2013:239).

Bankaların performanslarının ölçülmesi ve izlenmesi için yapılan çalışmaların, genel olarak finansal tablo verilerine dayalı analizler yapıldığı görülmektedir. Bankaların mali tablolarının değerlendirilmesinde kullanılan mali analiz teknikleri karşılaştırmalı tablolar analizi, dikey yüzdeler analizi, trend analizi ve oran analizidir. Ayrıca mali tabloların analizinde ileri düzeyde istatistiksel analiz tekniklerinin kullanılması da mümkün olabilmektedir.

Genel olarak bakıldığında bankalar için kullanılan performans ölçüm yöntemleri, çeşitli oranlar yardımıyla ölçülebilmekte ve değerlendirme yapılabilmektedir. Oran analizinde amaç, finansal tablolarda yer alan kalemlerin birbirleri ile oranlanarak, kalemler arasındaki ilişkilerin matematiksel olarak açıklanabilmesidir. Elde edilen bilgiler, hem kolay yorumlanabilir hem de karşılaştırılabilir olduğundan sektördeki bankaların ekonomik ve finansal yapısı ile kârlılık ve çalışma durumu değerlendirilebilmektedir. Bu oranlar genel olarak, Sermaye Yeterliliği, Bilanço Yapısı, Aktif Kalitesi, Likidite, Kârlılık, Gelir-Gider Yapısı oranları olarak sayılabilir (Keçek ve Cinser, 2008:189).

Tablo 2.1. Banka Performans Değerlendirmede Kullanılan Oranlar

Sermaye Yeterliliği
Özkaynaklar / [(Kredi + Piyasa + Operasyonel Riske Esas Tutar) x12.5] x 100
Özkaynaklar / Toplam Aktifler
Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)
(Özkaynaklar - Duran Aktifler) / Toplam Aktifler
Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar
(Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar

Bilanço Yapısı
TP Aktifler / Toplam Aktifler
YP Aktifler / Toplam Aktifler
TP Pasifler / Toplam Pasifler
YP Pasifler / Toplam Pasifler
YP Aktifler / YP Pasifler
TP Mevduat / Toplam Mevduat
TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar
Toplam Mevduat / Toplam Aktifler
Alınan Krediler / Toplam Aktifler

Aktif Kalitesi
Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Aktifler
Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler
Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat
Duran Aktifler / Toplam Aktifler
Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Krediler ve Alacaklar
Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar
Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt)
Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar

Likidite Oranları
Likit Aktifler / Toplam Aktifler
Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler
TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler
Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar
YP Likit Aktifler / YP Pasifler

Kârlılık Oranları
Net Dönem Karı (Zararı) / Toplam Aktifler
Net Dönem Karı (Zararı) / Özkaynaklar
Vergi Öncesi Kar / Toplam Aktifler
Net Dönem Karı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye

Gelir – Gider Yapısı
Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler
Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri
Faiz Dışı Gelirler (Net) / Toplam Aktifler
Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri
Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler
Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri
Toplam Gelirler / Toplam Giderler
Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler
Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri
Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler
Faiz Giderleri / Toplam Aktifler
Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri
Faiz Giderleri / Toplam Giderler

Sektör Payı
Bankanın Aktif Büyüklüğü / Sektör Toplam Aktifleri
Bankanın Krediler Büyüklüğü / Sektör Toplam Krediler ve Alacaklar
Bankanın Mevduat Miktarı / Sektör Toplam Mevduatı

Grup Payı
Bankanın Aktif Büyüklüğü / Grup Toplam Aktifleri
Bankanın Krediler Büyüklüğü / Grup Toplam Krediler ve Alacaklar
Bankanın Mevduat Miktarı / Grup Toplam Mevduatı

Şube Oranları
Toplam Aktif / Şube Sayısı
Toplam Mevduat / Şube Sayısı
TL Mevduat / Şube Sayısı
YP Mevduat / Şube Sayısı
Kredi / Şube Sayısı
Personel Sayısı (Kişi) / Şube Sayısı
Net Kâr / Şube Sayısı

Faaliyet Oranları
(Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler
(Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı
Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı
Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri
Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler
Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler
Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler

2.2.3.2.1. Sermaye Yeterlilik Oranları

Sermaye; toplam aktiflerle toplam borçlar arasındaki pozitif fark yani bankadan borç olarak alınmak istenen fonlarla bankanın borç olarak verebileceği fonlar arasındaki farkı kapamaya yarayan bir kaynaktır. Sermaye finansal sistemin güven ve istikrar içinde çalışması ve banka iflaslarının önlenmesinde en önemli unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Gürel, 2002:44). Finansal kurumların karşılaşabilecekleri beklenmedik olumsuz koşullar ve belirsizliklerden kaynaklanabilecek risklere karşı güvence oluşturulması, bankaların sağlam bir finansal yapıyla faaliyetlerini sürdürmesinin sağlanması ve tasarruf sahiplerinin zarar görmelerinin engellenmesi açısından banka sermayesi ve sermaye yeterliliği önem kazanmıştır (Erdoğmuş, 2010:15). Bankacılık Kanunu'na göre, karşılaşılabilecek risklerin meydana gelmesi durumunda oluşabilecek zararlara karşı yeterli kaynak bulundurulması sermaye yeterliliğini ifade etmektedir (Aytekin ve Sakarya, 2013:34). Günümüzde birçok banka, sermaye yetersizliği yüzünden sıkıntıya düşmektedir. Bankaların iflâslarının önemli nedenlerinden birisi de geri dönmeyen krediler yani takipteki alacaklardır (Doğan, 2013:181). Bu nedenle; finansal kuruluşlar içerisinde özellikle bankalar için sermaye yeterliği şartlarının sağlanması, güçlü özkaynak yapısı, özellikle fon bulmanın zorlaştığı kriz dönemlerinde ani mevduat çıkışlarına engel olunması, kredibilitenin arttırılması, ekonomik ve yasal bir sermaye oranının faaliyetlerin daha etkin gerçekleşmesinde rol oynaması gibi sebeplerden dolayı önemlidir (Aydın ve Başkır, 2013:33).

Bankaların sermaye kaynakları ve bu kaynakların etkin ve verimli olarak kullanılması, bankacılık sektöründe sağlıklı bir şekilde varlıklarını devam ettirebilmelerini ve büyümelerini sağlamaktadır (Erdoğmuş, 2010:15). Bir banka açısından sermayenin fonksiyonu finansal veya finansal olmayan girişimlere göre farklılıklar gösterir. Bunun en önemli nedeni, banka sermayesinin bankaların kaynaklarının en önemli bölümünü oluşturan mevduat sahiplerine yeterli bir güvence sağlaması, bankacılık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde tüm giderleri ve zorunlu sabit sermaye yatırımlarını karşılayabilmesi, beklenmedik durumlarda ortaya çıkan muhtemel risklere karşı bankanın sürekliliğini sağlamasıdır (Helhel ve Varshalomidze, 2014:416).

Yasalarla, bankacılık düzenleme ve denetleme organlarının kararlarıyla ya da yerleşik bankacılık kurallarına göre belirlenen sermaye yeterliliği oranları Tablo 2.2'de gösterilmektedir. Sermaye yeterliliği ile ilgili oranlar sadece bankanın özkaynaklarının

yeterliliğini değil, hem bankaların mevcut özkaynakları ile gösterdiği performansı ölçmeye yarar, hem de yabancı kaynakları ile kullanım değerleri arasındaki yani aktiflerle borçlar arasındaki ilişkiyi kurarak bankanın borçlanma politikalarının sınırlarını belirleme gibi konular hakkında bilgi sağlar (Gökmen, 2007:60; Tekin, 2013:18-19).

Tablo 2.2. Sermaye Yeterlilik Oranları

	Sermaye Yeterlilik Oranları
SY1	Özkaynaklar / [(Kredi + Piyasa + Operasyonel Riske Esas Tutar) x 12.5] x 100
SY2	Özkaynaklar / Toplam Aktifler
SY3	Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)
SY4	(Özkaynaklar - Duran Aktifler) / Toplam Aktifler
SY5	Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar
SY6	(Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu)/Özkaynaklar

SY1; "Özkaynak / [(Kredi + Piyasa + Operasyonel Risk İçin Gerekli Sermaye Yükümlülüğü) x 12,5] x 100": Bu oran, BDDK'nın 29511 sayılı Bankaların Sermaye Yeterliliğinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmeliği'nde belirttiği gibi bankaların maruz kaldığı riskler nedeni ile yeterli düzeyde öz kaynak bulundurmaları gerektiğini gösteren orandır. Bankalar asgari %8 oranında sermaye yeterliliğini tutturmakla yükümlüdürler (http://www.bddk.org.tr Erişim tarihi; 30 Temmuz 2016). Bankaların sermaye yeterliliklerinin belirlendiği bu bileşen bankacılık sektöründe, bankaların maruz kaldıkları tüm riskler dikkate alınarak ve bankacılık risklerinin gerçekleşmesi halinde oluşacak zararların telafi edilebilmesinde ve her bir riskin gerektirdiği sermaye tutarı ölçülerek bankalar için gerekli sermaye düzeyinin belirlenmesinde sermayelerini güvence altına alabilmeleri açısından önemlidir. Bu nedenle bankaların faaliyetlerinden kaynaklanan kredi, piyasa ve operasyonel risk gibi faktörlerin bankaların sermaye yeterliliklerini olumsuz yönde etkileyeceğinden, bu riskler ölçümlenerek sermaye ile iyi ilişkilendirilerek sağlam ve dayanıklı bir faaliyet yapısının sürdürülebilirliğine imkân verecek asgari sermaye yükümlülüğü oranı tespit edilmelidir (Aytekin ve Sakarya, 2013:35). Ayrıca tüm bankalar için uygulanan asgari bir sermaye yeterliliği oranının bulunması finansal istikrarın sürdürülmesini sağlarken, bankalar arası rekabet çatışmalarını da engelleyici bir işlev görür (Arıçelik, 2010:28).

Sermaye yeterliliği standart rasyosu olarak da adlandırılan bu rasyo, bankaların faaliyetleri esnasında kredi, piyasa ve operasyonel risklerin neden olabileceği kayıpların, ne kadarlık

bir kısmının bankanın kendi özkaynakları tarafından karşılanabileceğini ifade eder. Burada piyasa riski; piyasa fiyatlarındaki hareketlerden kaynaklı olarak maruz kalınabilecek kur riski, faiz oranı ve hisse senedi değeri gibi riskleri içinde barındıran risk türüdür. Kredi riski; finansal işlemlerde sorumlu olan kişi veya kurumların yükümlülüklerini yerine getirmemesinden dolayı kaynaklanan, karşı taraf riski diye de adlandırılan potansiyel kayıptır. Operasyonel risk ise yetersiz veya başarısız iç süreçler, insanlar ve sistemlerden ya da harici olaylardan kaynaklanan, rakama dökülerek ifade edilmesi diğer risklere göre biraz daha zor olan ve yasal riski de kapsayan risk grubudur (Aksoy, 2011:27).

Sermaye yeterliliği oranları asgari sınırın altına düşmesi halinde, hesaplama döneminden itibaren altı ayı geçmemek üzere kurulca belirlenecek süre içerisinde asgari oran sınırlarının sağlanması zorunludur. Ayrıca bu rasyoyu %8'e ulaştıramayan bankalar için sermaye artırımı önerisinde bulunulmakta ve bazı yaptırımlar uygulanmaktadır (BDDK, 2015:38; Aktaş, 2014:36). Özkaynaklar bankanın karşılaşabileceği muhtemel kayıplar karşısında kilit role sahip olduğundan, tampon işlevi görür ve olası zararların, borç verenleri zarara uğratmaksızın karşılanabilmesine imkân tanır. Bu nedenle; sermaye yapısı güçlü ve sağlam bir bankanın daha yüksek getiri elde etmek adına daha fazla risk alabileceği düşünülmektedir (Beycan, 2007:91).

SY2; "Öz kaynak / Toplam Aktifler": Bu oran, banka öz kaynağının toplam aktifler içindeki payını göstermektedir. Diğer bir ifade ile bankanın toplam kaynaklarının ne kadarının bankanın sahip ya da ortakları tarafından finanse edildiğini göstermektedir. Banka varlıklarının ne kadarlık kısmının özkaynaklarla karşılandığını gösteren bu rasyo, özellikle uzun vadeli kredi kullandıran kreditörler için işletmenin mali gücünü yani kurum ve kuruluşların uzun vadeli borç ödeme gücünü ortaya koymaktadır (Aktan ve Bodur, 2006:61). Öz kaynak / Toplam Aktifler'in maksimum değerde olması tercih edilir. Özkaynakların banka faaliyetleri için ne kadar yeterli olduğunu gösteren bu oranın yüksek olması bankanın, yabancı kaynaklara olan bağımlılığını azaltmakta ve borçlanmanın düşük olduğunu göstermekte, yüksek kârlara ulaşmasına imkân tanımaktadır (Taşkın, 2011:294).

Bankaların sermaye yapısının güçlülük seviyesi, piyasada güven sağlama, ekonomik istikrarsızlıklardan etkilenme, rekabet edebilme ve faaliyetlerinde daha rahat hareket edebilme açısından önem taşıyan en temel kriterdir (Selimler, 2015:164). Bu yapıyı genel olarak ifade eden sermaye oranı, toplam banka sermayesinin toplam aktiflere bölünmesiyle

elde edilir. Bu oran bize, bankanın toplam varlıklarının yüzde kaçının kendi kaynaklarıyla finanse edildiğini göstermektedir (Samırkaş, Evci ve Ergün, 2014:127).

Bankalar, özkaynak ve borç sağlayıp bu kaynakları finansal varlık olarak değerlendirmektedir. Bankacılık sektöründe, finansal varlıkların değerindeki değişim özkaynağa yansımakta ve kaldıraç oranını etkilediği görülmektedir. Örneğin, özkaynak payının banka kaynakları içinde azlığı finansal kaldıraç etkisini arttırmaktadır. Finansal kaldıracın yüksekliği genelde yönetimin başarısı olarak değerlendirilip bankalarda kâr fırsatı yarattığı gibi zarar riski de doğurmaktadır (Uçkun ve Girginer, 2011:56).

SY3; "Öz kaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)": Bu oran, bankanın finansal yeterliliğini göstermekte başka bir ifade ile özkaynak, yabancı kaynak dengesini ifade eden orandır (Aksoy, 2011:28). Mali yapının dengesi açısından oranın maksimum değerde olması hedeflenir ve bu oran ne kadarının öz kaynak ne kadarının piyasadan toplanan mevduat ve mevduat dışı diğer kaynaklardan oluştuğunu gösterir. Mevduat dışı kaynaklara alınan krediler, para piyasasına borçlar, fonlar ve ihraç edilen menkul kıymetler örnek verilebilir (Selimler ve Kale, 2012:52). Bu oranın düşük olması bankanın mevduat ve mevduat dışı kaynaklarını özkaynaklarıyla güçlükle karşılayabildiği anlamına gelir.

SY4; "(Özkaynaklar – Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler": Bu oran, bankanın serbest özkaynaklarının aktiflerini karşılama gücünü göstermektedir. Yani duran varlıkların özkaynaklarla karşılandıktan sonra kalan tutarın toplam varlıklar içindeki payını göstermektedir (Aksoy, 2011:27).

SY5; "Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar": Bu oran, bankaların döviz cinsinden varlıkları ile kaynakları arasındaki farkın özkaynaklar tarafından karşılanma seviyesini göstermektedir. Oranın yüksek olması bir para biriminden borçların aynı para biriminden alacaklara göre fazla olması yani bankanın açık pozisyon riski taşıdığını gösterir. Bankaların yabancı para cinsinden varlık ve yükümlülükleri arasındaki dengenin kurulması ve bunların özkaynakları ile uyumunun sağlanması hedeflenmektedir (Kaplan, 2002:12-18).

SY6; "(Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar": Bu rasyo bankanın net bilanço pozisyonu olarak tanımlanan yabancı para cinsinden varlıkları ile kaynakları arasındaki fark ile net bilanço dışı pozisyon olarak tanımlanan yabancı para

cinsinden bilanço dışı varlık ve yükümlülükleri arasındaki farkın, özkaynaklar tarafından karşılanma seviyesini göstermektedir (Aydın ve Başkır, 2013:33). Aslında bu oran, bankaların döviz borçlanıp karşılığında Türk Parası olarak varlık biriktirmesidir ve döviz pozisyon açığını göstermektedir. Döviz fiyatlarının artması durumunda Türk parası ile alınan varlıkların fiyatları değişmez, bu durumda yabancı para borçları artar ve bu durum bankanın zararına sebep olur. Bu oran bankaların kur riskini ölçer ve kur riski, bir bankanın bilançosunun aktifinde ve pasifinde aynı tutarda ve cinste yabancı para bulunmaması durumunda ortaya çıkar (Avcı, 2012:62).

2.2.3.2.2. Bilanço Yapısı Oranları

Bilanço yapısı oranları; banka bilançolarının Türk Parası ve Yabancı Para dağılımını ölçmek ve değerlendirmek amacıyla kullanılan oranlardan oluşturulan bir analizdir. Bankacılık, temelde mevduat toplayıp kredi vererek gelir elde etmek olduğundan, toplam aktif içindeki kredi ve mevduat payı önem kazanmaktadır. Mevduat her ne kadar önemli bir fon kaynağı olsa da, bu mevduatların daha yüksek getirisi olan krediye dönüştürülebilmesi, kâr maksimizasyonu ve aktif kalitesi açısından önem arz etmektedir.

Tablo 2.3. Bilanço Yapısı Oranları

	Bilanço Yapısı Oranları
BY1	TP Aktifler / Toplam Aktifler
BY2	YP Aktifler / Toplam Aktifler
BY3	TP Pasifler / Toplam Pasifler
BY4	YP Pasifler / Toplam Pasifler
BY5	YP Aktifler / YP Pasifler
BY6	TP Mevduat / Toplam Mevduat
BY7	TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar
BY8	Toplam Mevduat / Toplam Aktifler
BY9	Alınan Krediler / Toplam Aktifler

BY1; "TP Aktifler / Toplam Aktifler": Bu oran banka bilançosunda yer alan toplam varlıkların içerisinde Türk parası varlıkların oranını göstermektedir.

BY2; "YP Aktifler / Toplam Aktifler": Bu oran, bankanın yabancı para cinsinden aktiflerinin toplam aktifler içindeki payını ifade etmektedir.

BY3; "TP Pasifler / Toplam Pasifler": Bu oran, bankanın bilançoda TL cinsinden yükümlülüklerinin toplam pasifler içindeki payını ifade etmekte yani bilançoda toplam kaynaklarının içinde Türk parası üzerinden sahip olduğu kaynaklarının payını göstermektedir.

BY4; "YP Pasifler / Toplam Pasifler": Bu oran bankanın yabancı para cinsinden pasiflerinin toplam pasifler içindeki payını yani yabancı para cinsinden kaynaklarının kaynak toplamı içindeki payını göstermektedir.

BY5; "YP Aktifler / YP Pasifler": Bu oran, bankanın yabancı para cinsinden varlıklarının yabancı para cinsinden borçlarını karşılama seviyesini ifade etmektedir. Bankalar için önemli risklerden biri olan açık ya da kapalı pozisyon riskinin göstergelerinden biridir. Oran eğer (1'den) yüksek ise, bankanın yabancı para cinsinden varlıklarının yabancı para cinsinden borçlarından daha fazla olduğu söylenebilir (Aksoy, 2011:29).

Bir bankanın, döviz alacak ve borçlarının bakiyesi sıfır değilse, döviz pozisyonu açık ise kur riski ile karşılaşır. YP Aktifler / YP Pasifler oranı, piyasadaki döviz kuru riskiyle beraber değerlendirilir. Bankanın beklentileri TL'den elde edeceği getirilerin, kurlardaki değişimlerden daha yüksek olması yönündeyse pozisyonu açma eğilimi gösterir. Türk bankaları için döviz kuru ve faiz ilişkisinden dolayı, pozisyon açmak çoğunlukla kârlı bir işlemdir. Ancak yaşanan ekonomik krizlerden sonra, pozisyon açmak hassas bir konu olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü bankayı en ufak bir finansal şoka karşı kırılgan duruma getirmektedir. Bundan dolayı da, ülkedeki döviz kuru ve faiz riski dikkate alınarak yabancı para aktif ve pasiflerinin dengede tutulması arzu edilmektedir (Selimler ve Kale, 2012:41-42).

BY6; "TP Mevduat / Toplam Mevduat": Banka bilançolarının pasifinde dış kaynaklar ve öz kaynaklar yer alır. Bankalar fon kaynaklarını hem ortaklarının yatırdıkları özkaynaklardan, hem de borçlanarak elde etmiş olduğu dış kaynaklardan temin eder. Bankaların dış kaynaklarının, hatta pasiflerinin içinde tek başına en fazla ağırlığa sahip kalemi mevduatlar oluşturmaktadır. Banka bilançosunda pasif tarafında yer alan mevduat kalemi yurt içinden ve yurt dışından gelen tasarruf sahiplerinin bankaya bırakmış olduğu parayı ifade eder (Avcı, 2012:65). Bu oran, bankalara yatırılan Türk Parası mevduatların toplam mevduatlar içindeki payını göstermektedir.

BY7; "TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar": Alınan krediler, banka bilançolarının pasifinde yer alan bir kalem olup, bankaların TCMB, yurt içi ve yurt dışı bankalardan aldıkları kredileri göstermektedir. Alacaklar kalemi ise, bankanın uluslararası alanda vermiş olduğu kredilerden doğan alacaklarını göstermektedir. Bu oran bankaların Türk parası cinsinden almış olduğu kredileri ve vermiş olduğu kredilere istinaden alacakların, toplam krediler ve alacaklar içindeki payını kısaca bu oran, TL cinsinden kredilerin toplam krediler içindeki seviyesini göstermektedir (Avcı, 2012:65).

BY8; "Toplam Mevduat / Toplam Aktifler": Banka bilançosunda yer alan mevduat toplamı, bankanın varlıklarını ifade eden toplam aktiflerin ne kadarını finanse ettiğini yani toplam aktiflerin mevduat ile finanse edilme düzeyini göstermektedir (Doğan, 2008:63). Mevduatlar bankaların temel fon kaynaklarından biri olup, bir bankanın büyüklük düzeyi mevduatlarının yıllık büyüme oranı ile ilişkilidir. Bankanın mevcut faaliyetlerini etkin ve verimli bir şekilde yürütmesi, kârlılığını arttırması ve bankacılık faaliyetlerinin genişletilmesi, bankaların sektörde hızlı bir şekilde büyümesi için etkilidir. Ancak bankanın kârlılığındaki artış mevduatlarındaki artıştan kaynaklanıyorsa, bu artış birkaç faktöre bağlı olabilir. Mevduatlardaki artış; bankanın mevduat borçlarını gelir getiren varlıklara dönüştürebilme yeteneği ve varlıkların kredi kalitesi ile ilgili olabilmektedir (Sarıtaş, Uyar Kangallı ve Gökçe, 2016:92).

BY9; "Alınan Krediler / Toplam Aktifler": Banka bilançolarının pasifinde yer alan TCMB, yurt içi ve yurt dışı bankalardan aldıkları kredilerin, bankanın toplam varlıkları olan aktifine oranını göstermektedir. Bu oran, bankaların aldıkları kredilerin aktiflerin finansmanında kullanılma düzeyini gösterir yani bankaların yükümlülüklerini yerine getirme oranını ölçmektedir (Aksoy, 2011:29).

2.2.3.2.3. Aktif Kalitesi Oranları

Bankacılık sektörünün fon kullananlarla fon ihtiyacı olanlar arasındaki aracılık işlevini yerine getirip getirmediği, aktif kalitesine göre değerlendirilebilmektedir. Aktifin kalitesi, kârlılığın ve ödünç verilen fonların geri dönüşümünün sağlanacağının, bankanın varlık kalitesinin, aktifin gelir getirip getirmediğinin, gelir getirme gücünün, gelirin sürekliliğinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir (Ünsal ve Duman, 2005:5). Aktif kalitesi bankalar açısından önem taşıyan bir kavram olup, bu kavram içerisinde yer alan en önemli unsur

kredilerin kalitesidir (Ongore ve Kusa, 2013:240). Çünkü bankaların temel işlevi topladığı mevduatları, aktifler içerisinde başlıca büyüklüklerden biri olan kredilere dönüştürme faaliyetidir. Bu anlamda, bankaların aktifleri içinde verilen kredilerin ağırlığı fazla olduğu için bankaların gelir getiren faaliyetleri göz önünde bulundurularak aktif kalitesi değerlendirilirse, özellikle banka kredilerinin öne çıktığı görülür (Gökmen, 2007:76). Kredilerin geri dönmemesi, başka bir ifade ile geri ödememe riski, verilen kredinin kalitesi ile doğrudan ilişkilidir. Kredinin geri dönmesinde karşılaşılabilecek sorun banka bilançolarını olumsuz yönde etkileyeceğinden, böyle bir durumda bankalar aracılık faaliyetlerini gerçekleştirirken güçlük çekecektir. Bu nedenle bankalar kredi kalitesini arttırmayı hedefler ve böylece bankanın aktif kalitesi de artar (Erdoğmuş, 2010:15).

Aktif kalitesi ile ilgili rasyolar, bankaların sahip oldukları varlıkların kalitesini, varlıkların etkin bir şekilde kullanılıp kullanılmadığını yani varlıklarını ne derece etkin kullandığını gösterirler (İskenderoğlu, Karadeniz ve Atioğlu, 2012:294). Bu oranlar sayesinde bankaların, temel görevi olan kredi verme işlevini yeterli düzeyde yerine getirip getirmediği değerlendirilebilmekte ve mevcut yapının sürdürülebilirliği dikkate alınmakla beraber varlıkların etkinliği açısından bu oranın yüksek olması hedeflenmektedir (Uçkun ve Girginer, 2011:56).

Tablo 2.4. Aktif Kalitesi Oranları

Aktif Kalitesi Oranları	
AK1	Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Aktifler
AK2	Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler
AK3	Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat
AK4	Duran Aktifler / Toplam Aktifler
AK5	Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Krediler ve Alacaklar
AK6	Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar
AK7	Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt)
AK8	Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar

AK1; "Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Aktifler": Bu oran, finansal varlıkların toplam aktif içindeki seviyesini göstermektedir. En önemli özelliği yatırım aracı olmak olan finansal varlıkların, finansal piyasaların gelişmişlik düzeyine bağlı olarak farklı türleri bulunabilir. Ortaklık ya da alacaklılık hakkı sağlayan menkul değerler ve kıymetli evraklar finansal varlık kalemi içinde yer alır. Finansal varlıkların geri dönmemesi kredilere oranla

daha fazla olduğundan dolayı; bu gibi bir riskle karşılaşan bankanın, takipteki kredi ve alacakları kaleminde artış meydana gelecektir. Bu artış istenilen bir durum olmadığı için oranın bankalarda minimum değerde olması tercih edilir (Gülen, 2015:89).

AK2; "Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler": Aktif kalitesini gösteren oranlar içerisinde en anlamlı olanlardan birisi de toplam kredilerin toplam aktif içindeki payını gösteren orandır. Bu oranın yüksek veya düşük olması farklı bakımlardan kârlılık üzerinde olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Krediler bankaya gelir getiren en büyük aktif kalemdir. Çünkü, bankaların gelir kaynağını verdikleri kredilerden sağladıkları faiz gelirleri oluşturmaktadır. Bu oran, toplam aktiflerin içinde ne kadarlık kısmın verilen kredilere ait olduğunu başka bir ifade ile bankaların aktiflerine oranla verdiği kredi miktarının seviyesini gösterir. Bir banka, toplam kredi/toplam aktif oranını arttırırken risk alıyorsa, bu durum bankanın kârlarını düşürebilir (Ayrıçay, Yardımcıoğlu ve Demir, 2014:9). Bu oranın yüksek çıkması bankanın temel işlevini yaptığının yani bankanın aktiflerini iyi değerlendirdiğinin bir göstergesi olmakla birlikte yüksek kredilendirme düzeyini ifade etmekte ve banka açısından ise yüksek kredi riski anlamı taşımaktadır (Ural, 1998:84). Kredi riskinin yüksek olması bankanın sahip olduğu likit değerlerinin azaldığını gösterdiğinden dolayı bu risk bankanın finansal durumunu aşağıya çekmekte ve risk-getiri dengesi bozulmaktadır. Diğer yandan bu oranın düşük çıkması bankanın ana faaliyet konusundan uzaklaştığının büyük bir ödeme güçlüğü içerisinde olduğunun bir göstergesi olarak değerlendirilebilmektedir. Dolayısıyla, banka bu oranı yükseltirken, özellikle kredi riski konusunda çok dikkatli olmalıdır (Gökmen, 2007:79). Sonuç olarak "Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler" oranı ile banka kârlılığı arasındaki ilişki, bankanın aldığı riskin derecesine bağlı olduğu ifade edilebilir (Sarıtaş vd., 2016:92).

AK3; "Toplam Krediler ve Alacak / Toplam Mevduat": Bankacılık sektörünün aracılık faaliyetlerine ilişkin en temel göstergelerden biri olan kredi/mevduat oranı bankanın etkinliğini ifade etmektedir. Bu rasyo; bankaların mevduatlarının ne kadarlık kısmının krediler ve diğer alacaklarından oluştuğunu yani kredilerin mevduatla karşılanma oranını göstermektedir (Ural, 1998:79-84). Bankaların bilançolarında krediler oldukça önemli bir yere sahip olduğundan bu oranın maksimum seviyede tutulması istenmektedir. Oran ne kadar yüksek ise mevduattan krediye dönüşüm o kadar yüksek demektir. Bu bağlamda, banka tarafından toplanan mevduat daha yüksek oranda krediye dönüştüğünde,

gerektiğinde mevduatın geri ödenmesi noktasında bankaların, sağlıklı bir nakit akışına olan bağımlılığı da artacaktır. Sektörün aracılık işlevinin takibinde kullanılan oranın değeri birin (1'in) üzerinde ise kredilerin finansmanında diğer kaynaklardan da yararlanıldığı anlaşılmaktadır (Aloğlu, 2005:28-29).

Kredi/mevduat oranının yükselmesi sektörde kredi riskinin yükseldiğinin de göstergesi olabilmektedir. Bankalar için kredi riskinin nedeni krediler olmakla beraber, bankanın faaliyetlerine bağlı olarak bilanço yani finansal ürünleri ve bilânço dışı hesaplardaki diğer etmenlerde kredi riskine sebep olabilir. Bu nedenle oran yükseldiğinde, bankaların kredi verirken daha temkinli davranması, bunun sonucunda da takipteki kredi oranının düşmesi beklenir (Ünsal ve Duman, 2005:5-6).

AK4; "Duran Aktifler / Toplam Aktifler": Bu oran, bankanın aktiflerinin ne kadarının duran aktif konumunda bulunduğunu göstermektedir. Bu oran hesaplanırken bankanın finansal kiralama yoluyla kullandığı donanımlar, taşıt araçları, demirbaşlar, yine uzun süreli kiralama sözleşmeleri ile kiralamış olduğu taşınmazlar iktisadi değerlerini arttırıcı, özel maliyet bedelleri olarak aktifleştirilen harcamalar ve şerefiye göz önünde bulundurulmaktadır (Aktaş, 2014:36). Duran aktifler aynı zamanda bankanın esnekliğini sınırlandıran bir kalemdir. Yani duran varlıkların aktifler içerisindeki payının artması, aktif kalitesini bozan bir durumdur ve dolayısıyla bankaların performanslarını genel olarak olumsuz etkiler (Gürel, 2002:50).

AK5; "Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Krediler ve Alacaklar": Bir bankanın aktif kalitesini ölçmeyi sağlayan önemli oranlardan bir diğeri ise tahsili gecikmiş alacakların kredi toplamı içindeki payını gösteren orandır (Atukalp, 2012:111). Oran, bankanın müşterilerine sunduğu kredi ve diğer hizmetlerden dolayı oluşan alacakların, bankaya geri ödenmeyen kısmını ifade eder. Oranın yüksek olması banka kredilerinin ne kadarının geri toplanamadığını yani kredi toplamının ne kadarının yasal takipte olduğunu göstermektedir. Bunula beraber oranın yüksek olması bankanın kredi kalitesinin, dolayısıyla bankanın kârlılığının düşük olduğunun bir göstergesidir. Buna göre, banka kârlılığı ile takipteki krediler oranı arasında negatif yönlü bir ilişki olması istenen durumdur (Sarıtaş vd., 2016:91) .

AK6; "Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar": Bu oran, toplam krediler ve alacaklar içinde net takipli kredilerin payını gösterir. Takipteki kredilerin toplam

kredilere oranı, bir ekonomide bireylerin veya kurumların ödeme kabiliyetini, bankalarda da aktif kalitesi ve risk düzeyini gösterir. Ayrıca takibe düşen kredi miktarı aktif kalitesine ilişkin önemli bir gösterge olup aktif kalitesini bozduğundan dolayı itibar kaybına neden olacağından, bankanın imajı açısından takibe düşen kredi tutarını sınırlamaya çalışmak kredi riski yönetimi için gereklidir (Tanınmış Yücememiş ve Sözer, 2011:44-46).

AK7; "Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt)": Özel karşılıklar, kredinin ödenmeme durumuna düşmesi halinde ayrılacak olan tutardır. Bu oran, kredilerden ne kadarının geri toplanamadığını gösterir. Bu oranın yüksek olması bankanın kredi portföyünün kalitesinde bozulmaya yani aktif kalitesinde bozulmaya neden olmaktadır (Taşkın, 2011:294).

AK8; "Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar": Tüketici kredilerinin toplam krediler içindeki payını ifade eden rasyodur.

2.2.3.2.4. Likidite Oranları

Likidite; kısaca vadesi gelen borçları tam ve zamanında ödeyebilme ya da fon taleplerinin karşılanabilme yeteneği olarak tanımlanır. Daha geniş bir ifade ile likidite, ödemeleri zamanında yapma güç ve yeteneği olup, banka bu ödemeleri aktiflerini daha akışkan, daha kısa vadeli ve daha kolay paraya dönüştürülebilecek şekilde düzenleyerek pasiflerle vade uyumlu hale getiren dengeli bir finansman politikası izlenmesi anlamında kullanılır (Atukalp, 2002:117). Likit varlıkların yetersizliği, mevduat sahiplerinin ve bankaya borç veren diğer kişilerin ani ve yoğun bir biçimde fonlarını bankalardan çekmesine ve bankaların fonlarını yenileyememesine, kredi taleplerini karşılama kapasitesinin düşüklüğüne ya da bu talepleri karşılamak için aktiflerini zararına satarak veya interbank piyasası gibi kaynaklardan yüksek maliyetle yeni borç edinerek karşılamalarına yol açmaktadır (Küçükbıçakçı, 2004:11). Bu yüzden banka fon yöneticileri, aşırı likit olma ile likidite yetersizliği durumunda maliyeti dengelemek zorundadır. Çünkü bankaların ortaya çıkabilecek şoklardan asgari düzeyde etkilenebilmesi ve yükümlülüklerini zamanında yerine getirebilmesi amacıyla, mevcutlarında nakit değerler ya da likit rezervler bulundurmak durumundadırlar (Arıçelik, 2010:29).

Bankaların yükümlülüklerini yerine getirememe olasılığını ölçen bu oranlar, bankaların faaliyetlerini sürdürmeleri açısından aktif kalitesi ve özkaynak yeterliliğinden daha önemli olabilmektedir. Likidite oranları bankaların kısa vadeli yükümlülüklerini zamanında ve

etkin bir şekilde yerine getirme gücünü gösterir (Kumbirai ve Webb, 2010:39). Bankalar; cari ve tasarruf hesabından aşırı çekilmesi nedeniyle likidite sorunuyla karşı karşıya kalabilirler (Ansari ve Rehman, 2010:6). Bu likidite sorunu oranın düşük değerde olması ile, bankaların likidite seviyesinin azaldığı ve riskliliğin arttığını ifade eder (Doğan, 2013:180). Bu risk, özellikle kısa vadeli varlıklarının yine kısa vadeli taahhütlerini karşılayamama durumunda ortaya çıkar. Bankalar ekonominin kötü olduğu durumlarda likit kalmaya çok fazla önem gösterirler. Bu gibi durumlarda bankalar kredi faaliyetlerine kısıtlama getirerek likit kalmayı tercih ederler. Likidite risklerinin önlenebilmesi için bankanın alternatif finansman kaynakları ve varlık yapısı önem arz eder (Whalen ve Thomson, 1988:18-19).

Likidite oranları; bankaların likidite durumlarını, dönen varlıkların ne oranda güvenli olduğunu, borçları ödeme gücünü, beklenmedik piyasa şartlarında ve ekonomik durumlarda bankaların faaliyetlerini devam ettirebilme yetisini yani varlıkların ne ölçüde likit değerlere yatırıldığı, varlıkların menkul kıymetlere dönüştürülebilme durumu ve ihtiyaç halinde satılabilme olanaklarını gösteren önemli bir göstergedir. Bu oranlara bankalar açısından bakıldığında ise, piyasaya aktarılacak olan sıcak paranın miktarı bankaların finansal performanslarının değerlendirilmesinde oldukça önemli bir faktördür (Uçkun ve Girginer, 2011:56).

Likidite rasyoları, bankaların toplam aktifleri içerisinde, gerçek likit değerler olarak tanımlanabilen Nakit Değerler, Bankalar, Merkez Bankası, Bankalar Arası Para Piyasası, Menkul Değerler Cüzdanı, Mevduat Munzam Karşılıkları toplamı ile Mevduat, Alınan Krediler, Varlığa Dayalı Menkul Kıymetler ve İhraç edilen Tahvil - Bonolardan oluşan borçların ne kadarının karşılanabileceğini göstermektedir (Akgöz, 2010:35).

Tablo 2.5. Likidite Oranları

	Likidite Oranları
L1	Likit Aktifler / Toplam Aktifler
L2	Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler
L3	TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler
L4	Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar
L5	YP Likit Aktifler / YP Pasifler

L1; "Likit Aktifler / Toplam Aktifler": Bilançonun likit olan kısmını yansıtan likit aktifler kalemi, özellikle dalgalanmalar döneminde sektörün şoklara karşı direncini artıran bir bileşendir. Bu oran, bankanın likit varlıklarının kaynakları içerindeki payını göstermekte yani aktiflerinin ne kadarının nakit ya da kısa sürede nakde dönüşen varlıklardan oluştuğunu gösterir. Banka bilançolarındaki; nakit değerler, bankalar, diğer mali kuruluşlar, menkul değer cüzdanı ve zorunlu karşılıklar likit aktifleri oluşturan kalemlerdendir (Gülen, 2015:89). Bu oranın yüksek olması bankanın piyasada etkin, hızlı ve nakit çalıştığını, kısa vadeli borç ve taahhütlerini karşılamada kaynaklarını kullanmak zorunda kalmayacağını gösterir (Çilli ve Temel, 1988:6). Oranın değeri yükseldikçe likiditenin arttığı düşünülmektedir. Ancak likidite ile getiri arasındaki ilişkinin ters yönlü olduğu unutulmamalıdır. Bu yüzden; likidite arttıkça genelde getiri oranının düşmesi de beklenmektedir. Çünkü likit varlıkların getirisi, normal faiz dönemlerinde uzun vadelilere göre daha düşüktür. Dolayısıyla, oranın değeri küçüldükçe, daha az getirili aktiflerin payının azalmakta, getirili aktiflerin payının artmakta düşüncesi söz konusu olduğundan kârlılık açısından olumlu olarak değerlendirilir (Aloğlu, 2005:28). Oranın düşük olması ise, bankanın mevduat çıkışlarında zorlanmasını; dolayısıyla, güçlü ve güvenilir bir banka görünümüne zarar vermesine sebep olabilir. Dolayısıyla, bu oran yorumlanırken sektör ortalamaları dikkate alınmalıdır (Gürel, 2002:54).

L2; "Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler": Bu oran bankanın likit aktiflerinin vadesiz ve bir aya kadar kısa vadeli yükümlülüklerini karşılayıp karşılayamadığını göstermektedir (Doğan, 2008:70). Başka bir ifadeyle bu oran, bankanın vadesi gelen veya ödenmesi gereken borçlara ne ölçüde hazırlıklı olduğunu, bankanın kısa vadedeki yabancı kaynaklarının ne kadarını likit aktifleri ile karşıladığını gösterir. Oranın 100'e yaklaşması bankanın borçlarını ödemede yeterli likit aktifinin olduğunu yani bankanın yükümlülüklerini yerine getirme gücünün yüksek olduğunu gösterir (Atukalp, 2012:120). Diğer yandan oranın çok yüksek olması bankaların kaynaklarının verimli kullanılmadığının da bir göstergesi olabilmektedir Bankalar; ani bir dalgalanma ya da kriz ortamında, likit aktiflerini paraya çevirerek beklenmedik durumlara karşı kendini korur ve sorumluluklarını yerine getirebilmektedir. Likiditesi yüksek olan bankalarda bu likiditenin kaynağının ağırlıklı olarak menkul kıymetler ile kısa vadeli krediler olduğu düşünülecek olursa, bu bankaların kredilerden daha fazla gelir elde edebilmek adına riskli tercihler yapmayacağı düşünülür (Avcı, 2012:73-74).

L3; "TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler": Bu oran, bankanın Türk parası cinsinden sahip olduğu likit aktiflerinin toplam aktifler içerisindeki payını göstermektedir.

L4; "Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)": Oran, bankanın yabancı kaynaklarının ne kadarının likit aktiflerden oluştuğunu, bankanın likit aktiflerinin kullandığı yabancı kaynaklar karşısındaki durumunu göstermektedir (Doğan, 2008:69). Oranın yüksek olması, mevduat ve mevduat dışı kaynaklar toplamında meydana gelecek azalmayı bankanın rahatlıkla karşılayabileceği anlamına gelirken, oranın çok yüksek olması da kaynaklarının verimli kullanılmadığını gösterir. Bununla beraber oranın düşük olması, bankanın mevduat ve mevduat dışı kaynaklarındaki bir azalma durumunda, güçlükle karşılaşabileceği biçiminde ifade edilebilir. Mevduat dışı kaynaklar; interbank piyasasından alınmış borçlar, diğer bankalardan alınmış borçlar ve çıkarılmış menkul kıymetler, fonlar ve alınan krediler gibi kalemleri içine alan bir kavramdır (Gülen, 2015:90).

L5; "YP Likit Aktifler / YP Pasifler": Bu oran bankanın açık ya da kapalı pozisyon miktarını gösteren bir rasyodur. Başka bir ifade ile bu oran, bankanın yabancı para cinsinden tuttuğu likit aktiflerinin yabancı para cinsinden yükümlülüklerini karşılayabilme gücünü göstermektedir (Selimler ve Kale, 2012:41). Bankanın yabancı para cinsinden yükümlülüklerini vadelerinde karşılayabilmeleri için yeterli düzeyde yabancı para cinsinden likit aktif tutması gerekmektedir. Bir ülkenin bankalarının yabancı para cinsinden kısa dönem yükümlülükleri yabancı para cinsinden kısa dönem varlıkları ile karşılanamıyorsa, bankacılık sistemi uluslararası bazda likidite sıkışıklığı içerisinde bulunmaktadır (Kaplan, 2002:4).

2.2.3.2.5. Kârlılık Oranları

Kârlılık performansı bir bankanın finansal sağlamlığı, gerçekleşen faaliyetlerin etkinliği ve yönetimin başarısı gibi konularda bilgi vermektedir (Latifi, 2015:39). Kârlılık, gerek bankanın faaliyetlerine devamlılığının sağlanabilmesi gerekse hissedarların getiri beklentisinin karşılanabilmesi ve elde edilen kazançların gücü hakkında yorum yapılabilmesi açısından bir gösterge olarak değerlendirilebilir (Atukalp, 2012:121).

Kârlılık oranları her bir varlıktan ve öz sermayeden elde edilen getiriyi göstermektedir. Kârlılık analizi ayrıntılı olarak incelenmek istenirse toplam menkul kıymetlerin piyasa

değerine dayanan kârlılık oranları dikkate alınarak değerlendirme yapılmalıdır. Bankaların kârlılığının incelenmesinde kullanılan oranlar, diğer oranlarda olduğu gibi bankaların bilanço ve gelir tablolarında yer alan veriler kullanılarak hesaplanmıştır (Karaayhan, 2008:64).

Tablo 2.6. Kârlılık Oranları

	Kârlılık Oranları
K1	Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler
K2	Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar
K3	Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler
K4	Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye

K1; "Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler": Bu oran, banka varlıklarının kâr elde etmede hangi faaliyetlerde bulunduğunu yani varlıkların ne kadar etkin kullanıldığını, bu varlıklar üzerinden ne kadarlık bir getiri sağlandığını ve mevcut aktiflerini ne ölçüde sağlıklı değerlendirdiğini göstermektedir (Taşkın, 2011:293; Aktaş, 2014:36). Aktif kârlılık oranı banka yönetimine ilişkin bir etkinlik kriteri olarak kabul edilmekte ve bankanın ortaklarına, sahip oldukları bankanın iyi yönetilip yönetilmediğini değerlendirerek yönetimin başarısını göstermektedir (İskenderoğlu vd., 2012:294). Bu oranın yüksek seviyede olması olumlu bir göstergedir ve bankacılıkta amaç bu rasyoyu maksimuma çıkarmaktır. Aktif karlılığı yüksek olan bankaların, bu karlılığı korumak adına kredi verecekleri müşterilerin belirlenmesinde daha seçici davranmaları, böylece takipteki kredi oranı ile bu değişken arasında negatif bir ilişki olması beklenmektedir.

K2; "Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar": Bu oran, banka özkaynaklarının ne kadar verimli kullanıldığını gösteren oran olup, hissedarların bankaya koydukları sermayeleri üzerinden elde edilen kârlılığı ifade etmektedir (Avcı, 2012:76). Banka sahiplerinin esas ilgilendiği konu bankaya yaptıkları yatırımın getirisi olduğundan dolayı, bu oranın yüksek olması beklenir ve bu rasyo yüksekse bankanın iyi bir yatırım yaptığı ve giderlerini iyi bir şekilde kontrol altında tuttuğu, oran düşük ise etkin bir yatırım yapılmadığı söylenebilir (Aktan ve Bodur, 2006:60). Özsermaye, ortaklarının bankaya koydukları fonlardan doğan sahiplik haklarını temsil etmekte ve özkaynak kârlılığı olarak ifade edilen bu oran, dönem sonunda elde edilen kâr ya da zararın, öz kaynağı oluşturan bankanın her bir ortağına düşen payı göstermektedir (Karaayhan, 2008:66).

Aktif ve özkaynak kârlılığı banka hissedarlarının yatırdıkları her 1 TL'ye karşı ne kadar kazanç sağladıklarını ifade etmektedir. Aktif kârlılığı, bankanın toplam aktiflerinin getirisini, özkaynak kârlılığı ise banka hissedarlarının yatırımlarından sağladıkları getiriyi göstermektedir (Tunay ve Silpar, 2006:4).

K3; "Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler": Bankaların vergiden önceki aktif kârlılığını gösteren bu oranın yüksek değer alması hedeflenir (Gülen, 2015:90). Bankanın sahip olduğu varlıkları kullanarak toplam varlıklarına oranla ne kadar gelir elde ettiğini gösteren bu oran bankaların kaynak kullanımındaki etkinliğini ölçmektedir (Avcı, 2012:76).

K4; "Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye": Bu oran, bankaya konulan sermayeye oranla elde edilen kârı (zararı) gösterir.

2.2.3.2.6. Gelir–Gider Yapısı Oranları

Bilânço analizi bankaların finansal performanslarını ölçtüğü gibi gelir tablosu analizi de onun tamamlayıcısı olarak analiz edilmesi gerekmektedir. Temel finansal tablolardan biri olan gelir tablosu, bankanın belli bir dönemde elde ettiği bütün gelirlerle, bu gelirleri elde etmek amacıyla aynı dönem içinde katlandığı bütün maliyet ve giderleri ve bunların sonucunda oluşan dönem net kârını veya zararını belli bir düzen içinde gösteren finansal tablodur.

Bankaların genel anlamda gelir ve gider kalemleri, faiz gelirleri, faiz dışı gelirler, faiz giderleri ve faiz dışı giderler olarak gruplandırılabilir. Faiz gelirlerinin büyük bir bölümü, bankanın verdiği krediler karşılığı elde ettiği faiz geliri ile, diğer bankalara kullandırılan fonlar ile menkul değerler cüzdanından sağlanmaktadır. Faiz dışı gelirler içinde, kambiyo gelirleri, komisyon gelirleri ve sermaye piyasası işlem gelirleri yer almaktadır. Bankalar gerçekleştirdikleri işlemler karşılığında hizmet bedeli olarak ücret ve komisyon alırlar. Mevduat ve krediler gibi faiz ile ilişkili hizmetlerin yanı sıra bankalar ücret ve komisyonlarının büyük bölümünü bilanço dışı işlemler karşılığında elde ederler. Faiz giderleri içinde en büyük pay mevduata verilen faize ait olmakla birlikte bankalar alınan krediler için de faiz ödemesi yapmaktadırlar. Faiz dışı giderler ise, personel giderleri, vergiler, kira giderleri, amortismanlar gibi, çoğunlukla sabit giderleri kapsamaktadır.

Gelir-Gider Yapısı oranları bankaların gelir-gider durumunu analiz etmek için kullanılmakta ve bankanın elde ettiği kârın veya zararın hangi gelir ve gider kalemlerinden etkilendiğini ve toplam gelirler ve giderler içerisinde hangi kalemlerin payının yüksek olduğunu göstermektedir (Aktaş ve Kargın, 2007:41). Gelir–Gider yapısı oranları, bankanın gelirlerinin ve giderlerinin nasıl dağıldığını, gelirlerin giderleri karşılayıp karşılayamadığını ve banka kârının hangi gelir kalemleri arttırılarak ya da hangi gider kalemleri azaltılarak yükseltilebileceğini belirlemeye yöneliktir (Doğan, 2008:72).

Tablo 2.7. Gelir–Gider Yapısı Oranları

	Gelir - Gider Yapısı Oranları
GG1	Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler
GG2	Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri
GG3	Faiz Dışı Gelirler (Net) / Toplam Aktifler
GG4	Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri
GG5	Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler
GG6	Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri
GG7	Toplam Gelirler / Toplam Giderler
GG8	Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler
GG9	Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri
GG10	Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler
GG11	Faiz Giderleri / Toplam Aktifler
GG12	Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri
GG13	Faiz Giderleri / Toplam Giderler

GG1; "Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler": Oran, faiz gelirlerinden faiz giderleri ve özel karşılıkların düşülmesiyle bulunan net faiz gelirinin aktif toplamını karşılama düzeyini göstermektedir. Başka bir ifade ile bankanın toplam aktiflerinden ne kadar faiz geliri elde edildiğini gösteren orandır. Bankalar için, oranın yüksek olması istenilen bir durumdur (Doğan, 2008:74).

GG2; "Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri)": Oran, faiz gelirlerinden faiz giderleri ve kredi ve diğer alacaklar için ayrılan özel karşılıkların düşülmesiyle bulunan net faiz gelirinin faaliyet gelirleri toplamı içindeki düzeyini göstermektedir. Oranın yüksek olması istenilen bir durumdur (Avcı, 2012:71).

GG3; "Faiz Dışı Gelirler (Net) / Toplam Aktifler": Bu oran bankaların faiz dışı gelir yaratma kapasitesini göstermekte ve faiz dışı gelirlerin toplam aktifler karşısındaki seviyesini ifade etmektedir (Samırkaş vd., 2014:127). Oranın yüksek olması bankanın faiz

dışında da gelir yaratabilme imkânına sahip olduğunu göstermektedir. Bankalar gelirleri içinde faiz dışı gelirlerin payını arttırırsa, kârlılıklarını da arttırma olanağı elde ederler. Çünkü bankalar, faiz dışı gelirlerini kaynak kullanmadan ya da çok sınırlı kaynak kullanarak elde ederler (Avcı, 2012:71).

GG4; "Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri": Bu oran; bankanın komisyon gelirleri, kambiyo gelirleri, sermaye piyasası işlemlerinden doğan gelirler, iştiraklerden elde edilen gelirler gibi faiz dışı gelirler arasında yer alan gelir kalemlerinin faaliyet giderlerini karşılama düzeyini göstermektedir. Bankalar için, oranın yüksek olması bankanın faiz dışı gelir yaratma gücünü gösterir (http://notoku.com/banka-performansinin-olcumu/ Erişim tarihi; 28 Temmuz 2016).

GG5; "Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler": Bankanın kredi ve diğer alacakları için ayırdığı özel ve genel karşılıklar, menkul kıymetler değer düşüş karşılıkları ve dövize endeksli kredilerin kur farkı giderlerinden oluşan karşılıkların toplam aktifler karşısındaki seviyesini gösteren orandır. Bu oranın düşük olması olumlu bir gösterge olarak değerlendirilirken, yüksek olması ise bankanın aktif kalitesiyle ilgili sıkıntıların olduğunu ifade eden bir göstergedir (Doğan, 2008:74).

GG6; "Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri": Bu oran bankaların, belli bir dönemde elde ettiği faiz gelirleri ile yüklendiği faiz giderleri arasındaki oransal ilişkiyi açıklar. Faiz gelirlerinin büyük bir bölümü, bankanın verdiği krediler karşılığı elde ettiği faiz geliri ile, diğer bankalara kullandırılan fonlar ile menkul değerler cüzdanından sağlanmaktadır (Karaayhan, 2008:67). Faiz gelirlerinin faiz giderlerinden büyük olması bankalar açısından arzu edilir bir durumdur.

GG7; "Toplam Gelirler / Toplam Giderler": Bankaların faiz gelirleri ve faiz dışı gelirlerin toplamı ile faiz giderleri ve faiz dışı giderlerin toplamı arasındaki ilişkiyi gösteren bu oran, başka bir ifade ile bankacılık faaliyetleri sonucu sağlanan gelirlerin, bu faaliyetler için yapılan giderleri ne oranda karşılayabildiğini göstermektedir (Karaayhan, 2008:68). Bankaların gelir-gider dengesinin ölçümünde kullanılan bu oran ile, toplam gelirlerin toplam giderleri karşılaması, gelirlerin giderlerden yüksek olması beklenmekte ve banka yönetiminin etkinliği değerlendirilebilmektedir (Sarıtaş vd., 2016:92).

GG8; "Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler": Bankalarının gelir gider durumunu analiz etmek için bir takım orandan faydalanılmaktadır. Bu oran ise, bankanın toplam gelirleri içerisinde faiz gelirlerinin payını göstermektedir.

2.2.3.2.7. Sektör Payları

Bankaların kendi içinde, yani çeşitli kalemler itibariyle karşılaştırmalar yaparak buldukları veriler performans değerleme açısından önem taşırlar. Ayrıca, bankanın bazı bilânço ve gelir tablosu kalemlerinin incelenmesi sektör içindeki görece performanslarının ölçülmesine yardımcı olmaktadır. Bankaların sektör içindeki paylarını incelemek için kullanılan oranlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 2.8. Sektör Payları

SP1	Bankanın Aktif Büyüklüğü / Sektör Toplam Aktifleri
SP2	Bankanın Krediler Büyüklüğü / Sektör Toplam Krediler ve Alacakları
SP3	Bankanın Mevduat Miktarı / Sektör Toplam Mevduatı

2.2.3.2.8. Grup Payları

Bankacılık sektörü fonksiyonel olarak mevduat bankaları, kalkınma ve yatırım bankaları ile katılım bankaları olmak üzere üç gruba ayrılmıştır. Diğer taraftan, bu bankalar kendi içlerinde kamu, özel ve yabancı sermayeli bankalar halinde alt gruplara ayrılmaktadır. Performans ölçümünde grup paylarının incelenmesi de faydalı olmaktadır. Grup paylarının incelenmesinde kullanılan oranlar aşağıda verilmiştir.

Tablo 2.9. Grup Payları

GP1	Bankanın Aktif Büyüklüğü / Grup Toplam Aktifleri
GP2	Bankanın Krediler Büyüklüğü / Grup Toplam Krediler ve Alacakları
GP3	Bankanın Mevduat Miktarı / Grup Toplam Mevduatı

2.2.3.2.9. Şube Oranları

Şube oranları, şube başına elde edilen performansı göstermektedir. Bankaların daha çok mevduat toplamak üzere çok şubeli faaliyet gösterme çabaları giderlerinin ve buna bağlı olarak maliyetlerinin artmasına sebep olmaktadır. Bununla birlikte şube yerinin seçimi de bankaların verimliliği üzerinde negatif etki yaratmaktadır. Bankaların birer alt sistemini

oluşturan şubelerin, bankacılık performansının ölçülmesi için şube başına düşen; toplam mevduat, TP mevduat, YP mevduat, kredi miktarı, personel sayısı, net kârları hesaplanmakta ve böylece şubelerin güçlü ve zayıf yönleri belirlenebilmektedir. Şube rasyolarının ölçülmesi, bankalar arasındaki strateji ve verimlilik farklarının ortaya konmasına da yardımcı olacaktır. Şube performanslarının ölçülmesinde kullanılan oranlar aşağıda verilmiştir (Beycan, 2007:71-72).

Tablo 2.10. Şube Oranları

ŞO1	Toplam Aktif / Şube Sayısı
ŞO2	Toplam Mevduat / Şube Sayısı
ŞO3	TL Mevduat / Şube Sayısı
ŞO4	YP Mevduat / Şube Sayısı
ŞO5	Kredi / Şube Sayısı
ŞO6	Personel Sayısı (Kişi) / Şube Sayısı
ŞO7	Net Kâr / Şube Sayısı

2.2.3.2.10. Faaliyet Oranları

Personel giderleri ve diğer giderlerden oluşan faiz dışı giderler de kârlılık açısından önemlidir. Faaliyet oranları, bankanın sahip olduğu ve faaliyetlerini gerçekleştirmede kullandığı varlıkların ne ölçüde etkin kullandığını tespit etmede kullanılan orandır. Toplam giderlerin yaklaşık %30'unu oluşturan faiz dışı giderler, bankaların personele yapmış olduğu ödemeler, vergi, kira ve amortisman giderleri gibi kalemlerden oluşmaktadır. Bu kalemler içerisinde en önemli pay personele ait giderlerdir. Bankaların faaliyet gelirleri ile faaliyet giderleri arasındaki fark net geliri ifade eder (http://notoku.com/banka-performansinin-olcumu/ Erişim tarihi; 28 Temmuz 2016).

Bankalar performans değerlemede, faiz dışı gider tutarlarını toplam gelirlerle, getirili aktiflerle ve banka çalışan sayısıyla oranlayarak analiz yapılmaktadır. Ayrıca her çalışan başına faaliyet kârı, çalışan başına düşen ortalama müşteri sayısı, müşteri sayısı başına düşen ortalama maliyet ve personel başına düşen eğitim harcaması gibi oranların yanı sıra aşağıda sayılan rasyolardan da faydalanarak çeşitli faaliyet oranlarını hesaplamak mümkün olmaktadır. Bu rasyoların da performans değerleme de kullanılmasında yararlı olacağı söylenebilir (Aksoy, 2011:34-35).

Tablo 2.11. Faaliyet Oranları

FO1	(Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler
FO2	(Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı
FO3	Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı
FO4	Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri
FO5	Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler
FO6	Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler
FO7	Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler

2.3. Türkiye Ekonomisinde Bankacılık Sektörünün Önemi

Türkiye'de finansal kaynakların çok büyük bir bölümünün bankalar tarafından toplanması ve onlar tarafından kullanılmasından dolayı, bankacılık sektörü finansal sistemin yaklaşık % 90'ını oluşturmakta ve ülke ekonomisinde oldukça önemli bir paya sahiptir (Reis ve Kötüoğlu, 2016:102). Bankacılık sektörü; tarımdan inşaata, tekstilden üretime bütün endüstrilerde aracı rolü oynayarak ülke ekonomisinde oldukça önemli bir yer teşkil etmektedir. Dolayısıyla bankacılık sektörünün mali işlevleri sonucu ekonomide ödünç verilebilir fon arzı ve fon talebi arttığından, bunun sonucunda mali piyasaların hacmi genişler, milli gelirin büyümesine doğrudan katkı sağlar ve istihdam artar (Dash and Das, 2009:1).

Bir ekonomide finansal sistemin iyi bir şekilde işlemesi ekonomik kalkınma ve gelişmeye katkı sağlarken; Türkiye'de, finansal sistemin temelini ise bankacılık sektörü oluşturmaktadır (Afşar, 2011:156). Finansal sistem, büyüme sürecinde önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü sermaye birikiminin sağlanması, gerek kaynakların toplanması ve kullandırılması, gerekse yeni teknolojilerin yaratılması açısından oldukça önemlidir (Ho, 2006:82). Böyle bir sürecin işlemesi de şüphesiz gelişmiş ve istikrarlı bir finansal sistemi gerekli kılmaktadır (Uluyol ve Ekim, 2015:59).

Finansal sistemin en önemli işlevlerinden biri aracılık maliyetlerinin azalmasını sağlayarak yatırım maliyetlerini düşürmektir (Bektaş ve Tekin, 2013:318). Finansal sektördeki gelişmeye paralel olarak finansal kurumlar tarafından sunulan hizmetlerde oluşan rekabet, borç faizlerinde de düşüş sağlayarak maliyetleri aşağı çekmektedir. Ayrıca bankacılık sistemindeki aracılık işlemlerinin maliyetini ve bankacılık sisteminin etkinliğini ise net faiz gelirleri göstermektedir (Demirel, Atakişi ve Abacıoğlu, 2013:105). Net faiz marjının artması, banka kâr marjlarının artmasını sağlamakta ve bankacılık sisteminin daha istikrarlı

olarak sektörde devamlılığını sağladığını göstermektedir. Buna karşın, riskli krediler net faiz marjına etki ederek net faiz marjını arttırabilmektedir. Faiz marjlarının yüksek olması bankacılık sisteminin yeterince etkin olmaması ya da rekabetçi olmayan piyasa koşulları ile açıklanabilir (Taşkın, 2011:293).

Bankaların makroekonomik açıdan bir diğer önemli işlevi de, mali sisteme çekilen fonların yani fon fazlası olan tasarruf sahiplerinden fonları alıp ekonomik kalkınmaya en yüksek katkıyı sağlayacak olan kişilere ve sektörlere yönlendirip ekonomiye canlılık kazandırmaktır (Er ve Uysal, 2012:366). Bir ekonomide bankaların temel işlevi aracılık olduğundan, tasarruf fazlası olan kesimlerden toplanan fonların daha üretken ve verimli alanlarda kullanılmak üzere tasarruf açığı olan kesimlere minimum maliyetle aktarılmaya çalışılmaktadır. Son yıllarda yaşanan ekonomik gelişmeler ile birlikte giderek artan rekabet ortamında, özellikle teknolojik gelişmelerin etkisiyle bilgi ve iletişim teknolojileri günümüzde daha yaygın halde kullanılır hale gelmiştir (Mukhtarov, 2012:39). Ülke ekonomilerinin önemli bir kısmını ayrıca hizmet sektörünün önemli bir parçasını bankacılık sektörü oluşturduğundan dolayı bu sektörde yaşanan olumlu veya olumsuz dalgalanmalar reel sektörü hızlı bir şekilde etkilediği için; bankalar ülke ekonomilerinin yönünü belirlemede ve ekonomik gelişmeleri doğrudan etkilemektedirler. Dolayısıyla bankacılık sektörünün performansının düşük veya yüksek olması tüm ekonomik birimlere yansımakta ve dolayısıyla ekonomik aktörleri etkilemektedir (Kandemir ve Demirel Arıcı, 2013:62).

Ekonominin omurgası olan bankalar; ticari işletmelerin finansmanı, finansal hizmetlerin sunumu ve ödeme sistemlerine erişim gibi birçok olanak sağlamakla beraber bunlara ek olarak, bazı bankalar, olumsuz piyasa koşullarında kredi ve likidite imkânları da sunmaktadır. Ayrıca bankalar belli konularda hükümetin güvenlik ağına erişmektedir. Bu nedenle bankalarda güçlü bir kurumsal yönetim yer almaktadır (Karaca ve Uğur, 2008:124). Sağlam bir yapıya sahip bankacılık sistemi ekonomilerde finansal istikrarı sağlayıp, olası finansal şoklara karşı ekonominin dayanıklılığını artırdığından, bu sektör hem hükümetlerin ilgi odağı, hem de ekonomiyi kalkındırmak için müdahale eden bir sektör konumunda olmuştur (Avcı, 2012:30).

BÖLÜM III

TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BANKACILIK HİZMETLERİ ve FİNANSAL PERFORMANSA ETKİSİ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, kapsamı ve araştırma yöntemine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Ayrıca verilerin analizi, elde edilen bulgular ve elde edilen bu bulgulara dayalı olarak yapılan değerlendirmeler de bu bölüm içerisinde incelenmektedir.

3.1. Araştırmanın Metodolojisi

3.1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Globalleşen dünyada yaşanan gelişmeler, değişim gereği ve yoğun rekabet ortamı, örgütleri var olma mücadelesi içerisinde bırakmıştır. Rekabetin giderek arttığı, iletişim ve bilgi teknolojilerinin daha yaygın kullanıldığı günümüzde, işletmeler ve özellikle bankalar için performans kavramı daha önemli bir konuma gelmiştir. Bankacılık sektörünün yaşadığı değişimler ve bankaların sunduğu hizmet ve ürün yapısının çeşitliliği nedeniyle, bankaların varlıklarını devam ettirebilmeleri için gerekli performansı yakalamalarını gerektirmektedir.

Türkiye'de, finansal sistemin temelini bankacılık sektörü oluşturmaktadır. Türkiye'de mali sektörde yaşanan yenilikler ise başta bankalarda olmak üzere risk ve belirsizlik ortamı oluşturarak ekonomiye etki etmektedir. Bir ekonomide finansal sistemin iyi bir şekilde işlemesi ekonomik kalkınma ve gelişmeye katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla bu durumda kurumlar finansal yenilikler uygulayarak maliyetleri düşürme seçeneğine gitmektedir. Ayrıca sektörde artan rekabet sürekli yeni ve karmaşık ürünlerin de ortaya konulmasına sebep olabilmektedir.

Bu çalışma ile; Türk Bankacılık Sektöründe faaliyette bulunan bankaların müşterilerine sunduğu finansal yenilikler ve bankaların sağladığı bu hizmetlerin bankaların performansı üzerinde etkisinin olup olmadığının ölçülmesi amaçlanmıştır.

3.1.2. Araştırmanın Modeli, Kapsamı ve Hipotezlerin Geliştirilmesi

Bankacılık sektöründe finansal yeniliklerin performansa etkisinin araştırıldığı bu konunun tercih edilmesinde bir kaç neden bulunmaktadır. Bunlardan birincisi yeniliğin farklı bir türü olarak yazında yer almaya ve giderek önemi artan "Finansal Yenilik" konusuna karşı duyulan merak ve araştırma yapma isteğidir. İkincisi, yeniliklerin performansa etkisinin araştırıldığı birçok araştırma bulunmasına rağmen finansal yeniliklerin performansa etkisinin araştırıldığı çalışmaların az sayıda olmasıdır. Hatta araştırmacı tarafından Türkçe yazın taraması yapılırken Şahin (2012) "Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi" başlıklı tez çalışmasında finansal yenilik ve performans kavramlarının birlikte araştırıldığı tek çalışmaya ulaşabilmiştir. Ayrıca bu tez çalışmasının verilerinden yararlanılarak Öncü, Mesci ve Şahin (2012) "Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi: İstanbul'daki Turizm İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma" ve yine aynı konulu çalışma Öncü, Mesci, Şahin ve Faikoğlu (2013) tarafından örneklem genişletilerek yapılmış çalışmalar olup, literatürde araştırmacı tarafından başka çalışmalara rastlanılmamıştır.

Konunun tercih edilmesindeki diğer bir neden ise "Finansal Yenilik" konusu ile ilgili Türkçe yazında yeterince çalışmanın yer almaması nedeniyle yazına katkı sağlanma isteğidir. Çünkü finansal yenilik olarak örneklendirebileceğimiz finansal enstrümanlara ilişkin çalışmalar olsa dahi ulaşılan çalışmalar genel olarak teorik bilgiler içermektedir. YÖK'te "Finansal Yenilik" adı altında yapılan taramada on adet tez çalışmasına ulaşılabilmiştir. Tez çalışmaları dışında Gökmen (2010), Akçaoğlu (1998), Akgiray (1998), Fettahoğlu (1991), Ketenci (2005), Kutukız (2003)'ın finansal yeniliğe yönelik çalışmaları yazındaki önemli çalışmalar olarak sıralanabilir.

Yabancı yazında ise konuya ilişkin birçok teorik ve sektörel araştırma yer almaktadır. Bu araştırmalar içerisinde Tufano (2002), Lerner, Tufano (2011), Frame, White (2002), Frame, White (2009) yazarlar tarafından en çok atıfta bulunulan isimler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Konu ile ilgili yapılmış araştırmaların sayısı kısıtlı olmakla birlikte, finansal yenilikler konusunda hazırlanmış çalışmalar aşağıda özetlenmeye çalışılmıştır.

Kaplan (1999) tarafından hazırlanan "Finansal Yenilikler ve Piyasalar Üzerine Etkileri, Türkiye Örneği" konulu araştırmanın sonucuna göre finansal yeniliklerin bireylerin para talebini azaltmakta olduğu ve rezerv çarpanları ile para arzları üzerinde arttırıcı bir etki yaptığı tespit edilmiştir. Ayrıca finansal ürün çeşitlenmesindeki artışın, para arz ile para talebinin istikrarsızlığını arttırmakta ve tahminini güçleştirmekte olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında çalışma bulgularından çıkan sonuca göre finansal yeniliklerin önümüzdeki dönemde de artmaya devam edeceği belirlenmiştir.

Yardım (2005) tarafından hazırlanan "Finansal Yenilikler ve Ekonomik Etkileri" kesin bir görüş olmamasına karşın, finansal yeniliklerin piyasaların gelişimine olumlu katkıları olduğu ancak, yenilik sürecinin para arzı ve talebi üzerinde yarattığı belirsizlik nedeniyle, para otoritelerinin karar alma sürecini etkileyerek, para politikalarında belirsizliğe neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Aslan (2008) tarafından hazırlanan "Finansal Gelişme ve Yeniliklerin Para Politikası Üzerine Etkisi, Türkiye Örneği" konulu araştırmanın sonucuna göre Türkiye'de finansal gelişme ve yeniliklerin para politikasının nedeni olduğu yönünde bir ilişki bulunmuştur. Kesin bir görüş olmamasına karşın, finansal yeniliklerin piyasaların gelişimine olumlu katkıları olduğu ancak, yenilik sürecinin para arzı ve talebi üzerinde yarattığı belirsizlik nedeniyle, para otoritelerinin karar alma sürecini etkileyerek, para politikalarında belirsizliğe neden olduğu sonucuna varılmıştır.

Büyükakın, Cengiz ve Pehlivanoğlu (2008) tarafından hazırlanan "Türkiye'de Finansal Yenilik-Tüketim Harcamaları İlişkisi (Amprik Analiz, 1998-2008)" konulu araştırmanın sonucuna göre kredi kartının, eğitim harcamaları ve diğer harcama grubu üzerinde, pos makinesinin ise konut harcamaları ve diğer harcama grubu üzerinde nedensel etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Diğer harcama grubu; mobilya ve ev aletleri, ulaştırma ve haberleşme, eğlence ve kültür, lokanta ve oteller için yapılan harcamaları içermektedir. Bu bulgular, tüketicilerin daha büyük miktarlı harcamalar için kredi kartını kullanmayı tercih ettiklerini ortaya koymaktadır.

Yetiz (2008) tarafından hazırlanan "Finansal Sistemin Yapısı, Finansal Derinleşme ve Ekonomik Büyüme İlişkisi, Türk Finans Sistemi" konulu araştırmanın sonucuna göre Türkiye ekonomisi için finansal derinleşme ve ekonomik büyüme arasında pozitif bir ilişki bulunması beklenirken, finansal derinleşme ve ekonomik büyüme arasında uzun dönemli bir ilişki bulunamamıştır.

Oktayer (2011) tarafından hazırlanan "Finansal Yenilikler ve Para Talebi" konulu çalışmada, Türkiye'de finansal yenilikler ve para talebi arasındaki ilişki, 1991.1-2010.4 dönemine ilişkin üçer aylık veri kullanılarak araştırılmaktadır. Elde edilen ampirik bulgular, para talebinin modellerde kullanılan her iki göstergesi ile finansal yenilikler arasında uzun dönemli bir ilişkinin varlığına işaret etmektedir. Bununla birlikte finansal yeniliklerin dolaşımdaki para üzerindeki etkisinin, M1 üzerindeki etkisinden daha büyük olduğu sonucu elde edilmiştir.

Aldiş (2012) tarafından hazırlanan "Finansal Yeniliklerin Piyasalara Olan Etkisi" konulu araştırmanın sonucuna göre bilgisayar ve internet teknolojileri sayesinde finansal işlemler küresel ölçekte gerçekleşmekte, yeni finansal ürün ve araçlar süreci kolaylaştırmaktadır. Finansal yenilikler sayesinde işlem maliyetleri düşmekte, bilgi asimetrisi azalmaktadır. Bu koşullar finansal piyasalarda etkinlik ve verimliliği arttırmaktadır. Ancak, finansal yeniliklerin para talebinde değişikliklere neden olması, para arzının denetimini güçleştirmesi, yerel olarak finansal aracılık sürecini olumsuz etkileyebilecek ve finansal sistemin istikrarını bozabilecek bir gelişmenin diğer ülkelere de kolaylıkla sıçrayabilmesi gibi etkiler nedeniyle bazı belirsizlik ve riskleri de beraberinde getirmektedir.

Şahin (2012) tarafından hazırlanan "Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi" konulu çalışmanın sonucuna göre finansal yeniliklerin hizmet işletmelerinin performansını ne ölçüde etkilediği incelenerek, hizmet işletmelerinin finansal yenilikleri kullanma ya da oluşturma kararlarında Balanced Scorecard Modeli'nin finansal boyut, müşteri boyutu, içsel süreç boyutu, öğrenme ve gelişme boyutlarına önem verdikleri belirlenmiştir. Ayrıca elde edilen sonuçlara göre bazı hizmet işletmelerinin finansal yenilik olarak kullandıkları bir takım faaliyetlerinin olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışma ile finansal yenilik konusunda yapılmış çalışmalardan yola çıkarak iki hipotez geliştirilmiştir. Beklenen durum ise; bankacılık sektöründe yüksek düzeyde finansal yenilik

hizmeti veren bankaların performanslarının diğer bankalara göre daha iyi olması yönündedir.

H_1:Verilen bireysel hizmet düzeyine göre performans farklılaşmaktadır.

H_2:Verilen kurumsal hizmet düzeyine göre performans farklılaşmaktadır.

Araştırma deneysel araştırma modeli ile gerçekleştirilmiştir. Deneysel araştırma, değişkenleri (nicel olarak ölçülebilen) ölçebilmek, bu değişkenler arasındaki sebep-sonuç ilişkilerini ortaya çıkarmak ve bu ilişkilerin gerçek niteliğini bulabilmek için sonucu etkileyebileceği düşünülen tüm etkenlerin denenebildiği bir yöntemdir. Deneysel model, araştırmacının kontrolü altında değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkilerini keşfetmek için gözlenmek istenen verilerin üretildiği araştırma alanıdır.

Buna göre araştırmada, Türkiye'de bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların bireysel ve kurumsal müşterilerine yönelik sunduğu finansal hizmetler, bankaların müşterilerine sağladığı bu finansal hizmetlerin finansal yenilik olarak değerlendirilmesi, Türkiye'de faaliyet gösteren bankaların finansal oranlar yoluyla performanslarının ortaya çıkarılması ve bankaların müşterilerine sunduğu finansal hizmetler ile bankaların performansı üzerindeki etkisinin belirlenmesi kapsamlı bir şekilde incelenmeye çalışılmıştır.

3.1.3. Evren ve Örneklem

Bankacılık sektöründe Aralık 2015 itibariyle 32 adet mevduat, 13 adet kalkınma ve yatırım, 5 adet katılım bankası olmak üzere toplam 50 banka bulunmaktadır. BDDK Şubat 2014'ten itibaren TMSF tarafından kontrol edilen bankaları dahil etmemiştir (TBB, 2015).

Araştırmanın evrenini Türkiye'de 2015 yılında bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 32 adet mevduat, 13 adet kalkınma ve yatırım bankaları oluşturmaktadır. Ayrıca Birleşik Fon Bankası ve Adabank Anonim Şirketi'nin yönetim, denetim ve temettü hariç ortaklık hakları TMSF'ye (Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu) aittir. TMSF tarafından kontrol edilen bankalarda araştırmaya dahil edilmiştir. Bu amaçla 2015 yılında Türkiye' de faaliyet gösteren mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının finansal verileri incelenmeye çalışılmıştır. Ancak Türkiye'de faaliyet gösteren katılım bankaları, Türkiye'de şube açan yabancı sermayeli Intesa Sanpaolo S.p.A. ile kalkınma ve yatırım bankaları

grubunda yer alan Standard Chartered Yatırım Bankası Türk A.Ş.'nin müşterilerine sağladığı finansal hizmetlere tam olarak ulaşılamamasından yani veri eksikliğinden dolayı araştırmaya dahil edilmemiştir. Bu nedenle araştırmaya, Türkiye'de 2015 yılı itibariyle faaliyet gösteren 33 adet mevduat ve 12 adet kalkınma ve yatırım bankası olmak üzere 45 banka değerlendirmeye alınmıştır.

3.1.4. Verilerin Toplanması

Bu çalışmada veriler; ilk olarak bankaların müşterilerine sağladığı finansal ya da sosyal nitelikteki hizmetleri belirlemek için, Türk Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların kendi internet (web) sitelerinden ve 2015 yılı yıllık (12 aylık) faaliyet raporlarından elde edilmeye çalışılmıştır. Bu hizmetler (türev ürünler, para aktarma, krediler, doğrudan bankacılık, kartlar, bireysel emeklilik ve sigorta, yatırım danışmanlığı ve risk yönetimi gibi hizmetler), bireysel ve kurumsal müşterilerine sağlamaları açısından değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

İkinci olarak; Türk bankacılık sektöründe 2015 yılı itibariyle faaliyet gösteren bankaların yıllık finansal performanslarını belirlemeyi sağlayan 65 adet finansal oran 10 farklı kategori altında toplanmaya çalışılmıştır. Bu amaçla çalışmada kullanılan veriler, Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'nin resmi web sitesinden (www.tbb.org.tr) "Türkiye'de Bankacılık Sistemi - Seçilmiş Rasyolar (2015)" adlı istatistiki raporu baz alınarak ve ilgili bankaların finansal tabloları incelenerek elde edilmiştir. Bu seçilmiş rasyolar; sermaye yeterliliği, bilanço yapısı, aktif kalitesi, likidite, kârlılık, gelir-gider yapısı, sektör payları, grup payları, şube rasyoları, faaliyet rasyoları şeklinde on temel grup altında incelenmektedir.

Son olarak ise, Türk bankacılık sektöründe 2015 yılında faaliyet gösteren bankaların sağladığı finansal hizmetler ve finansal performansı ölçmeyi sağlayan finansal oranlar Excel çalışma sayfasında toplanarak analize hazır hale getirilmiştir.

3.1.5. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında yapılan analizler neticesinde elde edilen ampirik bulgular ve bulgulara ilişkin istatistiksel yorumlar tablolar eşliğinde sunulmuştur. Analizler SPSS istatistik paket programı kullanılarak bağımsız örneklem t-testi yapılarak

gerçekleştirilmiştir. SPSS; sosyal bilimlere ilişkin araştırma sonuçlarının analizinde yaygın bir şekilde kullanılmakta olup, kapsamlı istatistiksel analiz tekniklerini içermektedir.

Hipotez testi içeren araştırmalarda en çok kullanılan testlerden birisi de t-testi'dir. T-testi grupların arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek, ya da gözlenen ortalama değerin varsayılan ya da öngörülen (ya da önceki araştırmalarda elde edilen) değerden farklı olup olmadığını tespit etmek için kullanılır. Bağımsız örneklem t-testi ise; birbirinden bağımsız iki örneklemin belirli bir değişken bakımından birbirinden farklı ortalamalara sahip olup olmadığını test etmek için uygulanır. Burada önemli olan nokta karşılaştırılan iki grubun (ya da iki örneklem) birbirinden bağımsız olmalarıdır, yani bir kişi karar verirken sistematik olarak diğerlerinden etkilenmemelidir. Başka bir ifade ile bağımsız örneklem t-testi; İki farklı örneklem grubunun ortalamalarını kıyaslayıp aralarında ortalamalar açısından anlamlı bir fark olup olmadığını araştırmak amacıyla kullanılır. Örneğin kadın-erkek, evli-bekar arasındaki farklılığa bakmak için bağımsız örnek t testi kullanılabilir.

3.2. Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirilmesi

Bu çalışmada, Türk Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren ve değerlendirmeye alınan 45 bankanın bireysel ve kurumsal müşterilerine sunduğu finansal hizmetlerin aritmetik ortalamaları alınarak 10 farklı kategoride değerlendirilen performans oranları aşağıda değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Türk bankacılık sektöründe faaliyet gösteren her bir banka için Ek 2'deki finansal ürün/hizmetler baz alınarak, bankaların finansal yenilikçilik düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla Ek 1'deki bankaların (araştırma kapsamında incelenen) müşterilerine sunduğu gerek bireysel gerekse kurumsal finansal hizmetler için bir (1) puan, sağlamadığı hizmetler için ise sıfır (0) verilerek, sunulan hizmetlerin toplam puanları elde edilmiştir. Bireysel finansal yenilik hizmeti sağlayan bankaların, sağladığı finansal hizmetlerin toplam puanının aritmetik ortalaması 12.66 ve kurumsal ürün/hizmet sunan bankaların puan ortalaması ise 14.97'dir. Elde edilen bu bireysel ya da kurumsal bankacılık hizmet puan ortalamalarına göre bankalar tarafından verilen finansal hizmet düzeyi finansal yenilikçilik seviyesi açısından düşük ya da yüksek olarak sınıflandırılmıştır.

Bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bankalar için, puan ortalaması 12.66 ve üzerinde olan bankaların yüksek oranda finansal yenilik sağladığı, 12.66'nın altında puan ortalamasına sahip olan bankaların ise düşük oranda bireysel finansal yenilik hizmeti sağladığı yönünde bir değerlendirme yapılmıştır. Bununla beraber müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için, bu bankaların puan ortalaması 14.97 olarak hesaplandığından dolayı; 14.97 ve üstünde puan ortalamasına sahip bankaların yüksek düzeyde, 14.97 puan ortalamasının altındaki ortalama değerine sahip bankalar için ise düşük oranda kurumsal finansal yenilik hizmeti sağladığı yönündeki değerlendirme dikkate alınarak yapılan araştırma açıklanmaya çalışılmıştır.

3.2.1. Sermaye Yeterlilik Oranları

Çalışmada, "Sermaye Yeterliliği"ne ilişkin 6 adet finansal oran kullanılmıştır. "Sermaye Yeterliliği" oranları genel olarak bankaların finansal bakımdan sağlamlığını gösteren oranlardır.

3.2.1.1. SY1: Özkaynak / [(Kredi + Piyasa + Operasyonel Risk İçin Gerekli Sermaye Yükümlülüğü) x 12.5] x 100

Bankaların karşılaşabilecekleri beklenmedik olumsuz koşullar ve belirsizliklerde kaynaklanabilecek risklere karşı güvence oluşturması, banka iflaslarının önlenmesi açısından banka sermayesi ve sermaye yeterliği oranları önemlidir. Bu nedenle; sermaye finansal sistemin güven ve istikrar içinde çalışmasında en önemli unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 3.1'de görüldüğü gibi Türk Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 23 banka müşterilerine ortalamanın (12.66 ve altı) altında bireysel finansal hizmet sunmakta ve sermaye yeterliliği oranı ortalaması %58.821'dir. Ortalamanın üzerinde (12.67 ve üzeri) bireysel finansal hizmet sunan 22 bankanın sermaye oranının ortalama değeri ise %14.85 olduğu görülmektedir. Ayrıca müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bu bankaların sermaye yeterliliği standart rasyosu arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. 3.527 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir. Dolayısıyla düşük bireysel bankacılık hizmeti sunan bankalar ile yüksek oranda bireysel bankacılık hizmeti sunan bankaların performansı sermaye

yeterliliği rasyosu bakımından farklılaşmaktadır. Tablo 3.1'de de görüldüğü gibi düşük oranda bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların sermaye yeterliliği rasyosu daha yüksektir.

Tablo 3.1. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Sermaye Yeterliliği Rasyo Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	SY1	Düşük	23	58,8292	59,7694	3,448	,001
		Yüksek	22	14,8526	1,5625	3,527	,002
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	SY1	Düşük	24	56,9446	59,1803	3,249	,002
		Yüksek	21	14,9123	1,5751	3,478	,002

Ayrıca Tablo 3.1'de görüldüğü gibi Türk Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 24 banka müşterilerine düşük yani ortalamanın altında (14.97 ve altı) kurumsal finansal hizmet sunmaktadır. Bu kurumsal müşterilerine düşük hizmet sağlayan bankaların sermaye yeterlilik oranı %56.94'dür. Bankaların 21 tanesi ise müşterilerine yüksek oranda kurumsal hizmet sağlamakta ve sermaye yeterlilik oranı %14.91'dir. Kurumsal müşteri hizmeti veren bu bankaların sermaye yeterliliği standart rasyosu arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 3.478 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

Sermaye yeterliliği oranı bankalara bir yasal zorunluluk olarak uygulanmaktadır. Yasal düzenlemenin belirlediği asgari sermaye bulundurma oranı olan %8, 2015 yılı itibariyle Türk Bankacılık Sektörü'nde her zaman çok daha yüksek oranlarda gerçekleşmiştir. Bu da bankaların üstlendikleri riskler için minimum yüzde 8 oranında sermaye bulundurduklarının bir göstergesidir. Özellikle yabancı bankaların ulusal bankalara göre daha yüksek sermaye yeterliliğine sahip olduğu yani yabancı bankaların ulusal bankalara göre daha sağlam bir finansal yapıya sahip olduğu söylenebilir. Ancak bankaların büyüklüğü, mülkiyeti, faaliyet alanları, iş kolları gibi yapısal ya da işlevsel farklılıklar söz konusu olduğundan, özellikle yabancı bankaların sadece kurumsal müşteri hizmeti sunduğunu veya bireysel ve kurumsal müşterilerine sınırlı finansal hizmet sağladığına

ulaşılmaktadır. Bu durum ise bankaların müşterilerine sağladığı finansal hizmet düzeyleri ile sermaye yeterlilik oranının ilişkilendirilemediği sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

3.2.1.2. SY2: Özkaynaklar / Toplam Aktifler

Bankaları düzenleyici kuruluşlar, bankaların sermaye pozisyonlarını çok yakından takip ederler. Bankalar, doğası gereği yüksek düzeyde borçlanan kurumlar olduğundan Özkaynak / Toplam Aktifler oranındaki bir düşüş bankaların kredilerden ya da piyasadan kaynaklanan kayıpları absorbe etme hızını keser.

Tablo 3.2'de görüldüğü gibi faaliyet gösteren 23 banka müşterilerine düşük düzeyde yani ortalamanın altında bireysel finansal hizmet sağlamakta ve Özkaynak / Toplam Aktif oranı %39.72'dir. Türk Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 22 banka ise 12.67 ve üzerinde yüksek oranda müşterilerine bireysel finansal hizmet sağlamaktadır. Ortalamanın üzerinde bireysel hizmet sağlayan 22 bankanın özkaynak rasyo ortalaması %10.27'dir. Ayrıca bireysel müşteri hizmeti veren bankaların Özkaynaklar / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki bu fark istatistiki olarak anlamlıdır. 4.927 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.2. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özkaynak Rasyo Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	SY2	Düşük	23	39,7727	28,6240	4,817	,000
		Yüksek	22	10,2734	2,2333	4,927	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	SY2	Düşük	24	38,6341	28,5451	4,551	,000
		Yüksek	21	10,1700	2,2338	4,868	,000

Yukarıdaki tabloda bankaların sunduğu finansal hizmet ve Özkaynak / Toplam Aktifler oranı ortalamalarında görüldüğü gibi; Türkiye'de faaliyet gösteren 24 banka ortalamanın (14.97 ve altı) altında düşük kurumsal finansal hizmet sunmakta, Özkaynak / Toplam Aktif oranı ise %38.63'dir. Ayrıca 21 bankanın; hesaplanan kurumsal finansal hizmet ortalamasının üzerinde yüksek oranda hizmet sağlamakta olduğu ve ortalama özkaynak

oranının %10.17 olduğu görülmektedir. Kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların özkaynak rasyosu arasındaki bu fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 4.868 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

Özkaynakların banka faaliyetleri için yeterli olup olmadığını gösteren bu oranın yüksek olması bankanın, yabancı kaynaklara olan bağımlılığını azaltmakta ve yüksek kârlara ulaşmasına yardımcı olmaktadır. Türkiye Bankalar Birliği'nin resmi web sitesinden elde edilen 2015 yılı verileri incelendiğinde, Türkiye'de şube açan yabancı sermayeli bankalar, Kalkınma ve Yatırım bankalarının büyük bir çoğunluğu ve özellikle yabancı kalkınma ve yatırım bankaları ile kamusal sermayeli kalkınma ve yatırım bankalarının özkaynak rasyosunun (Özkaynaklar / Toplam Aktifler) oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Halbuki; özkaynak rasyosu yüksek olan bu bankaların bir kısmı sınırlı bireysel ve kurumsal müşteri hizmeti sunmaktayken bir kısmı ise hiç bireysel müşteri hizmeti sunmamaktadır. Bu yüzden bankaların müşterilerine sağladığı finansal hizmet düzeyi ile finansal performans arasında bir doğru orantının olduğu söylenemez.

3.2.1.3. SY3: Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)

Türk Bankacılık sektöründe 2015 yılı itibariyle faaliyet gösteren bankaların sağladıkları bireysel ve kurumsal müşteri hizmetleri ile Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) ortalama ilişkisi Tablo 3.3'de gösterilmiştir.

Aşağıdaki Tablo 3.3'de görüldüğü gibi 23 banka düşük oranda, 22 banka ise ortalamanın üzerinde yüksek oranda bireysel finansal hizmet sunmaktadır. Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) rasyosu; ortalamanın altında bireysel müşteri hizmeti sunan bankalar için %170.81 iken, ortalamanın üzerinde bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankalar için ise %12.54 olduğu görülmektedir. Müşterilerine bireysel mali hizmet sağlayan bankaların Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 3.391 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.3. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	SY3	Düşük	23	170,8156	223,8067	3,315	,002
		Yüksek	22	12,5416	2,8896	3,391	,003
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	SY3	Düşük	24	164,3613	221,1593	3,144	,003
		Yüksek	21	12,3811	2,8587	3,366	,003

Ayrıca Tablo 3.3'de gösterildiği üzere; faaliyet halinde olan 45 bankanın 24 tanesi sınırlı ya da hesaplanan (14.97 ve altı) ortalamanın altında düşük kurumsal finansal hizmet sağlamakta ve Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) oranı ortalaması, başka bir ifade ile özkaynak yabancı kaynak dengesi %164.36'dir. Türkiye Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren ve yüksek oranda kurumsal finansal hizmet sağlayan banka sayısı 21'dir ve bankaların mali yeterliliğini gösteren rasyo ortalaması %12.38'dir. Kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 3.366 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.1.4. SY4: (Özkaynaklar – Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler

2015 yılında Türk Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren ve değerlendirmeye alınan 45 bankanın sağladığı finansal hizmetler ile (Özkaynaklar – Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler ortalamaları Tablo 3.4'de gösterilmiştir.

Tablo 3.4'de görüldüğü gibi sağlanan bireysel müşteri hizmeti için hesaplanan ortalamanın üzerinde 22, oranın altında ise 23 banka finansal hizmet sunmaktadır. (Özkaynaklar – Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler oranı ortalaması, yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankalar için %6.74 ve düşük oranda finansal hizmet sağlayan bankalar için ise %38.13 olarak hesaplanmıştır. Müşterilerine bireysel mali hizmet veren bankaların (Özkaynaklar – Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler oranının ortalama değerleri arasındaki

farklılıklar istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. 5.266 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.4. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre (Özkaynaklar - Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	SY4	Düşük	23	38,1377	28,5154	5,148	,000
		Yüksek	22	6,7450	2,0456	5,266	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	SY4	Düşük	24	36,8192	28,6268	4,794	,000
		Yüksek	21	6,7569	2,0954	5,129	,000

Araştırma için elde edilen verilerden sağlanan değerlere göre; Türk Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 21 banka, kurumsal müşteri hizmeti sağlama konusunda daha aktif ve etkinken, 24 bankanın ise bu konuda daha düşük oranda kurumsal finansal hizmet sağladığı Tablo 3.4'de görülmektedir. Bankaların serbest özkaynaklarının aktiflerini karşılama gücünü gösteren oran için hesaplanan ortalamalar, düşük kurumsal finansal hizmet sağlayan bankalar için %36.81 ve yüksek oranda kurumsal müşteri sağlayan bankalar için ise %6.75'dir. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların (Özkaynaklar – Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki açıdan anlamlıdır. 5.129 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.1.5. SY5: Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar

Aşağıda Tablo 3.5'de Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar rasyo ortalamaları ile bankaların sağladığı finansal hizmetlerin ortalama değerlerine göre seviyeleri gösterilmiştir.

Tablo 3.5'e göre araştırmaya dahil edilen 45 bankadan 23'ü ortalamanın altında (14.97 ve altı) bireysel müşteri hizmeti sunmaktayken, 22'si bu hesaplanan ortalamanın üstünde müşterilerine bireysel finansal hizmet sağlamaktadır. Ayrıca bankaların Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar oranı ortalaması, düşük finansal hizmet sağlayan bankalar için

%35.82 ve yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankalar için %64.22 olarak hesaplanmıştır. Bireysel bankacılık hizmeti sunan bu bankaların Net Bilanço Pozisyonu/Özkaynaklar rasyo ortalamaları arasında fark olmasına rağmen, bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir. -1.643 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.5. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	SY5	Düşük	23	35,8279	55,6702	-1,646	,107
		Yüksek	22	64,2269	60,0664	-1,643	,108
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	SY5	Düşük	24	36,4055	54,5200	-1,649	,106
		Yüksek	21	64,9191	61,4598	-1,636	,110

Faaliyet halinde olan bankalardan 24 adeti düşük kurumsal finansal hizmet sağlamakta, Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar rasyo ortalaması ise %36.40 olduğu görülmektedir. Sağladıkları finansal hizmetler için belirlenen ortalamanın üzerinde kurumsal finansal hizmet sağlayan banka sayısı 21 ve bu bankaların yabancı para cinsinden varlıkları ile kaynakları arasındaki farkın özkaynaklar tarafından karşılanma ortalaması %64.91'dir. Kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bu bankaların Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. Kurumsal müşteri hizmeti veren bu bankalar içinde, bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bankalar gibi benzer bir durum gösterdiği söylenebilir. -1.636 değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.1.6. SY6: (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar

Tablo 3.6'da araştırmaya dahi edilen bankaların sağladıkları bireysel ve kurumsal finansal hizmetlere göre verilen puan ortalamaları ve Türkiye Bankalar Birliğinden elde edilen (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar rasyosunun (%) yüzde değerlerinin ortalamaları gösterilmiştir.

Aşağıdaki Tablo 3.6'da görüldüğü gibi bankacılık sektöründe sağlanan hizmetlere verilen puan ortalamasının altında bireysel finansal hizmet sağlayan (23 adet) bankaların (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar oranı ortalaması %4.08'dir. Yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sunan bankaların sayısı 22 ve (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar oranı ortalaması ise %4.53'dür. Müşterilerine bireysel mali hizmet sunan bu bankaların (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar oran ortalaması arasında istatistiki açıdan anlamlı bir fark yoktur. -0.354 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.6. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	SY6	Düşük	23	4,0808	5,0807	-,351	,728
		Yüksek	22	4,5307	3,2990	-,354	,725
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	SY6	Düşük	24	4,0190	4,9782	-,470	,641
		Yüksek	21	4,6226	3,3514	-,482	,632

Ayrıca 24 adet bankanın diğer 21 bankaya göre sağladıkları hizmetlere verilen puan ortalamasının altında kurumsal hizmet sağladığı tabloda görülmektedir. Bu bankalardan düşük oranda kurumsal hizmet sağlayan bankaların (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar oranı ortalaması %4.01 ve ortalamanın üzerinde kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankaların ise (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar oran ortalamasının %4.62 olduğu görülmektedir. Kurumsal mali hizmet sunan bankaların (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar oran ortalaması arasındaki bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. -0.482 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.2. Bilanço Yapısı Oranları

Banka bilançolarının Türk Parası ve Yabancı Para dağılımını ölçmeyi ve değerlendirmeyi sağlayan bilanço yapısı oranları için hesaplanan yüzdelik oranların ortalamaları dokuz farklı rasyo ile gösterilmeye çalışılmıştır.

Bilanço yapısı oranları ile Türk Bankacılık Sektöründe faaliyet gösteren ve araştırmaya dahil edilen 45 bankanın müşterilerine sağladığı finansal hizmetler dikkate alındığında; 23 bankanın düşük oranda bireysel müşteri hizmeti sağladığı, 22 bankanın ise elde edilen hizmet puan ortalamasının (12.67 ve üzeri) üstünde bireysel müşteri hizmeti sağladığı bilgilerine ulaşılmıştır. Ayrıca araştırma kapsamına alınan 24 bankanın gerek faaliyet alanları, iş kolları vs. gibi faktörlerin etkisiyle gerekse sağladığı kurumsal hizmetlerin yaygınlığı ve çeşitliliğiyle daha fazla kurumsal finansal hizmet sağladığına, 21 bankanın ise diğer bankalara göre düşük oranda kurumsal hizmet sağladığı bilgisine ulaşılmıştır.

3.2.2.1. BY1: TP Aktifler / Toplam Aktifler

Bankaların toplam aktifleri içerisinde Türk parası varlık oranını gösteren değerlerin ortalamaları ve müşterilere sunulan hizmet durumları ile ilgili değerlendirmeler Tablo 3.7'de gösterilmiştir.

Tablo 3.7. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	BY1	Düşük	23	60,2107	28,0750	-,310	,758
		Yüksek	22	62,1930	10,6829	-,316	,755
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	BY1	Düşük	24	61,0051	27,7324	-,058	,954
		Yüksek	21	61,3795	10,2245	-,062	,951

Tablo 3.7'de görüldüğü gibi bankaların toplam varlıkları içerisinde yer alan Türk parası varlık oranı ortalaması düşük oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankalar için %60.21 olarak hesaplanmıştır. Bireysel müşteri hizmeti sağlama alanında daha etkin faaliyet gösteren bankalar için ise bu oran %62.19'dur. Müşterilerine bireysel finansal

hizmet veren bankaların TP Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. -0.316 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Ayrıca müşterilerine kurumsal finansal hizmet sağlayan 24 bankanın TP Aktifler / Toplam Aktifler oranı ortalaması %61.00 ve ortalamanın üzerinde kurumsal müşteri hizmeti sağlayan diğer 21 banka için hesaplanan TP Aktifler / Toplam Aktifler ortalaması %61.37'dir. Kurumsal bankacılık hizmeti veren bu bankaların TP Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. -0.062 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.2.2. BY2: YP Aktifler / Toplam Aktifler

Tablo 3.8'de; araştırmaya dahil edilen bankaların YP Aktifler / Toplam Aktifler oranının ortalamaları ile bankacılık sektöründe müşterilere arz edilen hizmetler için verilen puan ortalamaları gösterilmiştir.

Tablo 3.8. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	BY2	Düşük	23	39,7892	28,0750	,310	,758
		Yüksek	22	37,8069	10,6829	,316	,755
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	BY2	Düşük	24	38,9948	27,7324	,058	,954
		Yüksek	21	38,6204	10,2245	,062	,951

2015 yılında Türk Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren, araştırma kapsamında incelemeye alınan ve sağladığı bireysel müşteri hizmet puan ortalamasının altında hizmet veren bankaların YP Aktifler / Toplam Aktifler rasyo ortalaması %39.78 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca 22 adet bankanın yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sunduğuna ulaşılmış olup, bu bankaların yabancı para cinsinden aktiflerinin toplam aktifler içindeki oran ortalaması %37.80'dir. Müşterilerine bireysel mali hizmet sağlayan bankaların YP Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel

olarak anlamlı bulunmamıştır. 0.316 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.8'de de belirtildiği gibi araştırmada incelemeye dahil edilen bankalardan hesaplanan puan ortalamasının altında kurumsal müşteri hizmeti sağlayanların YP Aktifler/Toplam Aktifler oran ortalaması %38.99 sonucuna ulaşılmakta ve diğer yüksek oranda kurumsal finansal müşteri hizmeti sağlayan 21 bankanın ise YP Aktifler / Toplam Aktifler oranı %38.62'dir. Kurumsal müşteri hizmeti sunan bankaların YP Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir. 0.062 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.2.3. BY3: TP Pasifler / Toplam Pasifler

Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların, TL cinsinden yükümlülüklerinin toplam yükümlülükler içindeki payını ifade eden TP Pasifler / Toplam Pasifler oranı; düşük oranda bireysel hizmet sağlayanlar için %61.72 oranındadır. Yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankaların ise bu oranı %51.74'dür. Bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankaların TP Pasifler / Toplam Pasifler oran ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. 1.561 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.9. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Pasifler / Toplam Pasifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	BY3	Düşük	23	61,7226	28,6431	1,534	,132
		Yüksek	22	51,7446	10,7060	1,561	,130
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	BY3	Düşük	24	61,4009	28,0578	1,496	,142
		Yüksek	21	51,6371	10,9582	1,573	,126

Bankaların TP Pasifler / Toplam Pasifler oran ortalamaları, düşük oranda kurumsal bankacılık hizmeti veren 24 bankanın %61.40 olduğu ve kurumsal hizmet puan

ortalamasının üzerinde hizmet sağlayan bankalar için ise %51.63 olduğu Tablo 4.9'da görülmektedir. Müşterilerine kurumsal hizmet sağlayan bankaların TP Pasifler / Toplam Pasifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı değildir. 1.573 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.2.4. BY4: YP Pasifler / Toplam Pasifler

Bankaların bireysel ve kurumsal bankacılık hizmet performanslarının düzeyleri ile bu bankaların yabancı para cinsinden pasiflerinin toplam pasifler içindeki payını gösteren oran ortalamaları Tablo 3.10'da gösterilmiştir.

Araştırma kapsamında değerlendirmeye alınan ve düşük performansta müşterilerine bireysel mali hizmet sağlayan bankaların YP Pasifler / Toplam Pasifler oran ortalamaları %38.27 oranındadır. Tablo 3.10'da görüldüğü gibi yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sunan bankaların yabancı para cinsinden pasiflerinin toplam pasifler içindeki oranı %48.25'dir. Bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bu bankaların YP Pasifler / Toplam Pasifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir. -1.561 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.10. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Pasifler / Toplam Pasifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	BY4	Düşük	23	38,2773	28,6431	-1,534	,132
		Yüksek	22	48,2553	10,7060	-1,561	,130
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	BY4	Düşük	24	38,5990	28,0578	-1,496	,142
		Yüksek	21	48,3628	10,9582	-1,573	,126

Ayrıca müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların YP Pasifler / Toplam Pasifler oran ortalamaları; düşük hizmet performansına sahip bankalar için %38.59 iken, yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti sağlayanlar için ise %48.36 oranındadır. Müşterilerine kurumsal mali hizmet sağlayan bu bankaların YP Pasifler / Toplam Pasifler

oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. -1.573 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.2.5. BY5: YP Aktifler / YP Pasifler

Türkiye'de çeşitli dönemlerde döviz kurlarında ve faiz oranlarında meydana gelen dalgalanmalar, bankaların gerek bu dalgalanmalardan korunması gerekse bundan kâr elde etmesi açısından önemli olmuştur. Bu amaçla, bankaların aktif ve pasif yapısında yabancı para işlemler önemli bir yer tutarken, bu yapı için geliştirilen ürünler ve riskten korunma işlemleri zaman zaman bankaların önemli kâr veya zarar kalemlerini oluşturmuştur.

Tablo 3.11'de de görüldüğü gibi bireysel hizmet puan ortalamasının üzerinde bankacılık hizmeti veren 23 bankanın yabancı para cinsinden varlıklarının yabancı para cinsinden borçlarını karşılama düzeyi %1.68'dir. Yüksek oranda bireysel bankacılık hizmeti sağlayan 22 bankanın YP Aktifler / YP Pasifler oran ortalaması ise %78.27 oranındadır. Müşterilerine bireysel mali hizmet sunan bankaların YP Aktifler / YP Pasifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı değildir. 1.014 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.11. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Aktifler / YP Pasifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	BY5	Düşük	23	1,6888	7,6205	,991	,327
		Yüksek	22	78,2784	13,8279	1,014	,322
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	BY5	Düşük	24	1,6204	7,4606	,945	,350
		Yüksek	21	79,8608	11,9555	1,012	,322

Ayrıca bankaların, YP Aktifler / YP Pasifler oranı düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankalar için ortalama %1.62 iken, yüksek oranda kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için de %79.86 olduğu Tablo 3.11'de görülmektedir. Kurumsal mali hizmet sağlayan bu bankaların YP Aktifler / YP Pasifler oran ortalamaları arasındaki fark

istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.012 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

Bir banka, döviz pozisyonu açık olduğu zaman başka bir değişle döviz alacak ve borçlarının bakiyesi sıfır değilse kur riski ile karşı karşıyadır. Eğer döviz alacakları, döviz borçlarının üzerindeyse bu bankanın uzun döviz pozisyonuna sahiptir. Bir banka dolarda uzun pozisyona sahip ise bir başka değişle dolar cinsinden varlıkları, dolar borçlarını aşıyorsa doların değer kazanması halinde bundan kazançlı çıkacaktır; doların değeri düşünce de kayba uğrayacaktır. Buna karşılık döviz taahhütleri döviz alacaklarından fazla ise kısa veya açık döviz pozisyonundan söz edilir. Ancak sonuçta döviz pozisyonu ister uzun ister kısa olsun banka hep kur riski ile karşı karşıyadır. Öte yandan döviz alacakları ve taahhütleri eşitse döviz pozisyonunun kapalı olduğu söylenir. Bu durumda söz konusu banka kur riski ile karşı karşıya kalmaz.

3.2.2.6. BY6: TP Mevduat / Toplam Mevduat

Bankalara yatırılan Türk Parası mevduatların toplam mevduatlar içindeki payını gösteren oran ortalamaları, bankaların müşterilerine sundukları finansal hizmetlerle değerlendirilerek Tablo 3.12'de ifade edilmiştir.

Tablo 3.12. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Mevduat / Toplam Mevduat Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	BY6	Düşük	12	55,7671	34,8300	,312	,757
		Yüksek	21	53,2137	11,2275	,247	,809
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	BY6	Düşük	12	55,7671	34,8300	,312	,757
		Yüksek	21	53,2137	11,2275	,247	,809

Tablo 3.12'de de belirtildiği gibi 12 banka için düşük oranda bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti sağladığı tespit edilmiş olup, bu bankalar için TP Mevduat / Toplam Mevduat oran ortalaması %55.76 olarak bulunmuştur. Bankaların, müşterilerine verdikleri mali hizmet puan ortalamasının üzerinde hizmet sağlayan 21 adet bankanın da Türk Parası

cinsinden mevduatının toplam mevduat içindeki payı %55.21 oranında olduğu Tablo 3.12'de görülmektedir.

Müşterilerine bireysel ya da kurumsal mali hizmet sunan bankaların TP Mevduat / Toplam Mevduat oran ortalamaları arasındaki farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 0.247 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı bireysel hizmetler için H_1, kurumsal hizmetler için ise H_2 reddedilir.

3.2.2.7. BY7: TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar

Bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların, TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar oran ortalamaları düşük hizmet performansına sahip 21 banka için %56.78 oranında ve yüksek oranda hizmet veren 22 banka için de %69.58 oranında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bireysel müşteri hizmeti veren bankaların TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. -1.643 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.13. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	BY7	Düşük	21	56,7896	33,2093	-1,672	,102
		Yüksek	22	69,5862	13,3815	-1,643	,112
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	BY7	Düşük	22	58,2720	33,1464	-1,339	,188
		Yüksek	21	68,6426	12,9403	-1,363	,184

Düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti veren banka sayısı 22 olup, bu bankaların Türk parası cinsinden almış olduğu kredileri ve vermiş olduğu kredilere istinaden alacakların, toplam krediler ve alacaklar içindeki payını gösteren oran ortalamaları %58.27 oranındadır. Ayrıca yüksek kurumsal hizmet performansına sahip 21 banka için de bu oranın %68.64 olduğu Tablo 3.13'de görülmektedir. Kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bu bankaların TP Krediler ve Alacaklar / Toplam Krediler ve Alacaklar oran ortalamaları arasındaki fark

istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. -1.363 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.2.8. BY8: Toplam Mevduat / Toplam Aktifler

Mevduatlar bankaların temel fon kaynaklarından biridir. Bankalar, esas itibariyle topladıkları mevduatları kredilere dönüştürerek aracılık hizmeti sunmaktadırlar. Diğer koşullar sabit kalmak kaydıyla bankaların mevduat düzeylerinin yüksek olması aracılık faaliyetinin fon arz edenler yönünden daha fonksiyonel olduğunun işareti olabilir.

Tablo 3.14'de görüldüğü gibi Toplam Mevduat / Toplam Aktifler oran ortalamaları ve müşterilerine düşük ya da yüksek oranda hizmet sağlayan banka sayısı eşittir. Bankaların bilançosunda yer alan mevduat toplamının, bankanın toplam aktiflerinin ne kadarını finanse ettiğini gösteren oran ortalamaları düşük oranda hizmet veren 12 banka için %32.28 oranındadır. Ayrıca yüksek oranda bireysel ve kurumsal hizmet performansına sahip 21 bankanın ise Toplam Mevduat / Toplam Aktifler oranı (%) değer ortalamasının %59.76 oranında olduğu Tablo 3.14'de görülmektedir.

Tablo 3.14. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Mevduat / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	BY8	Düşük	12	32,2827	23,8017	-4,706	,000
		Yüksek	21	59,7694	9,5997	-3,827	,002
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	BY8	Düşük	12	32,2827	23,8017	-4,706	,000
		Yüksek	21	59,7694	9,5997	-3,827	,002

Müşterilerine bireysel ya da kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Toplam Mevduat / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. -3.827 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_1 ve H_2 kabul edilir.

3.2.2.9. BY9: Alınan Krediler / Toplam Aktifler

Tablo 3.15'de görüldüğü gibi, araştırma kapsamında incelenen 23 banka düşük oranda bireysel bankacılık hizmeti vermekte ve bankaların aldıkları kredilerin aktiflerin finansmanında kullanılma düzeyini gösteren oran ortalamaları %23.08 oranındadır. Yüksek oranda bireysel bankacılık hizmeti sunan 22 banka için ise bu oran %14.86'dır. Müşterilerine bireysel mali hizmet sunan bankaların Alınan Krediler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı değildir. 1.327 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.15. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Alınan Krediler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	BY9	Düşük	23	23,0804	27,6510	1,304	,199
		Yüksek	22	14,8687	10,5529	1,327	,195
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	BY9	Düşük	24	23,4987	27,1207	1,516	,137
		Yüksek	21	13,9997	9,9742	1,597	,121

Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlama konusunda düşük performansa sahip olan 24 bankanın Alınan Krediler / Toplam Aktifler oran ortalaması %23.49 oranında iken, yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankaların yükümlülüklerini yerine getirme oranı %13.99'dır. Müşterilerine kurumsal mali hizmet sunan bankaların Alınan Krediler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.597 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.3. Aktif Kalitesi Oranları

Bankaların işlevsel performansının analizinde aktif kalitesinin kârlılığa etkisinin incelenmesi önem arz eden bir konudur. Banka aktiflerinin çeşidi, banka açısından gelir getiren aktif olup olmadığı, gelir getirme gücü ve gelir getirme gücünün devamlılığı aktif kalitesinin değerlendirilmesi için önemlidir. Çünkü bankaların temel işlevi topladığı

mevduatları, aktifler içerindeki temel bilanço kalemi olan kredilere dönüştürme faaliyetidir. Aktif kalitesi ile ilgili rasyolar, bankaların sahip oldukları varlıkların kalitesini yani varlıkların etkin bir şekilde kullanılıp kullanılmadığını gösterirler.

3.2.3.1. AK1: Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlıklar

Aşağıda tablo 3.16'da bankaların Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlıklar ortalamaları ile bankaların müşterilerine sağladığı bankacılık işlemleri puan ortalamaları ifade edilmiştir.

Tablo 3.16. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlıklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	AK1	Düşük	23	14,4394	18,8836	,434	,667
		Yüksek	22	12,6298	5,2249	,442	,662
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	AK1	Düşük	24	14,3558	18,4731	,410	,683
		Yüksek	21	12,6391	5,3538	,435	,667

Yukarıdaki tablo 3.16'da görüldüğü gibi bireysel müşteri hizmeti sağlayan 23 bankanın Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlık oranı ortalaması %14.43'dür. Araştırma kapsamında incelenen ve müşterilerine bireysel olarak daha fazla hizmet sunan 22 adet bankanın Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlıklar (%) değer ortalamaları ise %12.62'dir. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlıklar oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. 0.442 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Ayrıca müşterilerine düşük oranda kurumsal mali hizmet sunan bankaların Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Varlıklar oran ortalamaları %14.35 iken, müşterilerine kurumsal hizmet puan ortalamasının üzerinde hizmet sağlayan bankaların Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Aktifler rasyo ortalaması %12.63'dir. Kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Finansal Varlıklar (Net) / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık

anlamlı değildir. 0.435 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.3.2. AK2: Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler

Bankaların toplam aktifleri içerisinde kredilerin ne kadarlık bir paya sahip olduğunu gösteren rasyonun (%) puan ortalaması Tablo 3.17'de gösterilmiştir.

Tablo 3.17. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	AK2	Düşük	23	44,1170	31,6630	-3,342	,002
		Yüksek	22	66,9391	4,8441	-3,415	,002
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	AK2	Düşük	24	44,8827	31,1934	-3,233	,002
		Yüksek	21	67,1507	4,8584	-3,450	,002

Tablo 3.17'de de belirtildiği gibi düşük oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankaların ortalama Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler oranı %44.17 ve bankaların sağladığı hizmet puan ortalamasının üstünde bireysel müşteri veren bankaların Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler oranı (%) ortalamaları %66.93'dür. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. -3.415 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Kurumsal müşteri hizmeti veren 24 bankanın Toplam Krediler ve Alacaklar/Toplam Aktifler oran ortalaması %44.88 iken, bu rasyo yüksek oranda kurumsal müşteri veren 21 banka için %67.15 olarak elde edilmiştir. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. -3.450 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

Aktif kalitesini gösteren oranlar içerisinde en anlamlı olanlardan birisi de toplam kredilerin toplam aktif içindeki payını gösteren orandır. Bu oranın yüksek veya düşük olması farklı bakımlardan kârlılık üzerinde olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Bu oranın yüksek çıkması ki yüksek kredilendirme düzeyini ifade eder, banka açısından yüksek kredi riski anlamı taşımaktadır ve risk-getiri dengesini bozmaktadır. Diğer yandan düşük çıkan aktif kalitesi oranı ise bankanın ana faaliyet konusundan uzaklaştığının ve reel sektörü fonlama imkânını kaybettiğinin veya büyük bir ödeme güçlüğü içerisinde olduğunun bir göstergesi olarak değerlendirilebilmektedir.

3.2.3.3. AK3: Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat

Aktif kalitesi içerisindeki en önemli unsur kredilerdir. Çünkü krediler en riskli ve genellikle bir bankanın varlıkları içerisinde en büyük paya sahip olan varlıklardır. Bankacılık sektörünün temel fonksiyonu olan finansal aracılığı etkili bir şekilde yerine getirmesinde mevduatın krediye dönüşüm sürecinde karşılaşılan maliyetler büyük önem taşımaktadır. Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat oranı ise; kredilerin mevduatla karşılanma oranını göstermekte ve bankaların bu oranının (%) değer ortalamaları Tablo 3.18'de gösterilmiştir.

Tablo 3.18. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	AK3	Düşük	12	2,2216	7,3561	1,328	,194
		Yüksek	21	115,3703	21,9799	,992	,343
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	AK3	Düşük	12	2,2216	7,3561	1,328	,194
		Yüksek	21	115,3703	21,9799	,992	,343

Tablo 3.18'de görüldüğü üzere; müşterilerine elde edilen hizmet ortalamasının üstünde bireysel veya kurumsal müşteri hizmeti veren 12 bankanın Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat oranı %2.22'dir. Yüksek oranda müşterilerine bireysel ya da kurumsal hizmet veren 21 banka için ise kredilerin mevduatla karşılama oranı ortalaması %115.37 olarak hesaplanmıştır. Müşterilerine bireysel ya da kurumsal bankacılık hizmeti sunan

bankaların Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. 0.992 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 ve H_2 reddedilir.

Ayrıca faaliyet halinde olan ve araştırmaya dahil edilen toplam 45 banka olmasına rağmen, Toplam Krediler ve Alacaklar / Toplam Mevduat oran ortalaması 33 banka için hesaplanabilmiştir. Bunun nedeni; kalkınma ve yatırım bankalarının mevduat veya katılım fonu kabul etme dışında; kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren bankalar olmasıdır.

3.2.3.4. AK4: Duran Aktifler / Toplam Aktifler

Duran varlıkların aktifler içindeki payını gösteren rasyo ortalamaları ve bankaların müşterilerine verdiği hizmetle ilişkileri Tablo 3.19'da gösterilmiştir.

Tablo 3.19. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Duran Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	AK4	Düşük	23	1,6349	1,3680	-4,246	,000
		Yüksek	22	3,5284	1,6181	-4,230	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	AK4	Düşük	24	1,8148	1,6021	-3,377	,002
		Yüksek	21	3,4130	1,5625	-3,383	,002

Tablo 3.19'da görüldüğü gibi araştırmanın evrenini oluşturan bankaların Duran Aktifler / Toplam Aktifler oranının % puan ortalamaları bireysel müşteri hizmeti alanında yüksek oranda hizmet veren bankalar için %3.52 olarak bireysel hizmet puan ortalamasının altında hizmet veren bankalar için ise %1.63 olarak bulunmuştur. Müşterilerine bireysel mali hizmet sağlayan bankaların Duran Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlıdır. -4.230 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Kurumsal müşteri hizmeti veren 24 bankanın Duran Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalaması %1.81 ve müşterilerine kurumsal hizmet puan ortalamasının üzerinde (14.98 ve

üzeri) hizmet veren diğer 21 bankanın Duran Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalaması %3.41 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Duran Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. -3.383 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.3.5. AK5: Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Kredi ve Alacaklar

Tablo 3.20'de bankaların müşterilerine sunduğu kredi ve diğer hizmetlerden dolayı oluşan alacaklardan, bankaya geri dönmeyen kısmını gösteren oranın % ortalamaları ve müşterilerine verdiği hizmet sınıflandırması gösterilmiştir.

Tablo 3.20. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Kredi ve Alacaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	AK5	Düşük	21	9,2861	21,3240	1,254	,217
		Yüksek	22	3,5720	1,6553	1,224	,235
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	AK5	Düşük	22	8,9527	20,8688	1,161	,253
		Yüksek	21	3,6491	1,6552	1,188	,248

Bankalardan 21 tanesi için düşük bireysel müşteri hizmeti verdiği sonucuna ulaşılmış olup bu bankalar için Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Krediler ve Alacaklar oranı ortalaması %9.28 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca bireysel hizmet puan ortalamasının üstünde hizmet veren 22 bankanın Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Krediler ve Alacaklar oranı (%) değer ortalaması %3.57'dir. Bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Krediler ve Alacaklar oranı ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı değildir. 1.224 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.20'de de belirtildiği gibi düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti veren 22 bankanın, müşterilerine sağladığı kredilerin yasal takipte olduğunu gösteren oran ortalaması %8.95 iken, bu oran yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti veren 21 banka

için %3.64 olarak hesaplanmıştır. Müşterilerine kurumsal mali hizmet veren bankaların Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Kredi ve Alacaklar oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.188 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

Çalışmada 45 banka incelenmeye alınmış olmasına rağmen; Takipteki Krediler (Brüt) / Toplam Krediler ve Alacaklar oranı 43 banka için hesaplanmıştır. TMSF'na devredilen Adabank AŞ. ve JPMorgan Chase Bank N.A. bankaları için bu oran hesaplanmamıştır.

3.2.3.6. AK6: Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar

Araştırmada incelenen bankaların; toplam krediler ve alacaklar içinde net takipli kredilerin payını gösteren yüzde (%) ortalamaları aşağıdaki Tablo 3.21'de gösterilmiştir.

Tablo 3.21. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	AK6	Düşük	21	2,6492	9,2356	,731	,469
		Yüksek	22	1,2020	,93568	,715	,483
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	AK6	Düşük	22	2,5520	9,0245	,665	,510
		Yüksek	21	1,2349	,94563	,681	,503

Tablo 3.21'de görüldüğü gibi, bankalardan 21 tanesi için düşük bireysel müşteri hizmeti verdiği sonucuna ulaşılmış olup bu bankalar için Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar oran ortalaması %2.64 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca bireysel hizmet puan ortalamasının üstünde hizmet veren 22 bankanın Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar oranı (%) değer ortalaması %1.20'dir. Bununla birlikte düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti veren 22 bankanın, toplam krediler ve alacaklar içinde net takipli kredilerin payını gösteren yüzde (%) değer ortalamaları %2.55 iken, bu oran yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti veren 21 banka için %1.23 olarak hesaplanmıştır.

Bankacılık sektöründe müşterilerine bireysel mali hizmet sağlayan bankaların Takipteki Krediler (Net) / Toplam Krediler ve Alacaklar oran ortalamaları arasında istatistiki olarak

anlamlı değildir. 0.715 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Takipteki Krediler (Net) / Toplam Kredi ve Alacaklar oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 0.681 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.3.7. AK7: Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt)

Tablo 3.22'de banka kredilerinin geri ödenmeme durumuna düşmesi halinde yani yasal takipte olan krediler için ayrılacak tutarın payı gösterilmiştir.

Tablo 3.22. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt) Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	AK7	Düşük	17	80,4682	26,1539	1,954	,058
		Yüksek	22	67,5262	14,8343	1,826	,080
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	AK7	Düşük	18	80,1002	25,4210	1,954	,058
		Yüksek	21	67,2253	15,1317	1,882	,071

Bankalardan 17 tanesi hesaplanan hizmet puan ortalamasının (12.66 ve altı) altında bireysel müşteri hizmeti vermekte ve bu 17 bankanın Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt) rasyosu için hesaplanan oran ortalaması %80.46'dır. Tablo 3.22'de görüldüğü gibi yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan 22 bankanın Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt) oranı ise %67.52'dir. Bireysel müşteri hizmeti veren bankalar için hesaplanan Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt) oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.826 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Ayrıca 18 bankanın müşterilerine düşük oranda kurumsal hizmet sağladığı ve takipteki krediler için ayrılan özel karşılıkların takipteki krediler içerisindeki payını gösteren rasyo ortalaması %80.10 olduğu Tablo 3.22'de görülmektedir. Yüksek oranda kurumsal müşteri

hizmeti sunan 21 bankanın Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt) oran (%) ortalaması %67.22 olarak bulunmuştur. Kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Özel Karşılıklar / Takipteki Krediler (Brüt) oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. 1.882 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.3.8. AK8: Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar

Tüketici kredilerinin toplam kredi ve alacaklar içindeki payı ve bankaların bireysel ve kurumsal müşteri hizmet puan ortalamaları Tablo 3.23'de açıklanmıştır.

Tablo 3.23. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	AK8	Düşük	21	3,1081	11,2979	-4,456	,000
		Yüksek	22	19,7287	13,0507	-4,471	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	AK8	Düşük	22	4,1686	12,0957	-3,937	,000
		Yüksek	21	19,4092	13,2845	-3,928	,000

Tablo 3.23'de görüldüğü gibi, bankalardan 21 tanesi için düşük bireysel müşteri hizmeti verdiği görülmekte olup bu bankalar için Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar oran ortalaması %3.10 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca bireysel hizmet puan ortalamasının üstünde (12.67 ve üzeri) hizmet veren 22 bankanın Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar oranı (%) değer ortalaması %19.72'dir. Bireysel bankacılık hizmeti sunan bankaların Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. -4.471 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti veren 22 bankanın, tüketici kredilerinin toplam krediler ve alacaklar içerisindeki oranını gösteren ortalama değeri %4.16 olarak bulunmuş olup ve yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti sağlayan 21 banka için ise bu oran %19.40'dır. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için hesaplanan

Tüketici Kredileri / Toplam Krediler ve Alacaklar oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. -3.928 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.4. Likidite Oranları

Bankaların likidite seviyesini belirlemek için, kredilerin veya likit aktiflerin toplam aktifler içindeki payı veya mevduatın krediye dönüşüm oranı değişken olarak kullanılmaktadır. Likidite oranlarıyla, varlıkların likit değerlere yatırılma ve varlıkların menkul kıymetlere dönüştürülebilme durumu ve ihtiyaç halinde satılabilme olanakları değerlendirilebilmektedir. Banka açısından bakıldığında, piyasaya aktarılacak olan sıcak paranın miktarı finansal performanslarının değerlendirilmesinde oldukça önemlidir. Bundan dolayı bu bölümde; bankaların müşterilerine verdiği hizmetlerle likidite durumu değerlendirilmeye çalışılmıştır.

3.2.4.1. L1: Likit Aktifler / Toplam Aktifler

Bankaların likit aktiflerinin toplam aktifler içerisindeki payını gösteren oran; müşterilere sağlanan hizmetlerle değerlendirilmeye çalışılmış ve Tablo 3.24'de sunulmuştur.

Tablo 3.24. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Likit Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	L1	Düşük	23	48,7503	32,3260	3,253	,002
		Yüksek	22	26,0616	5,0051	3,325	,003
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	L1	Düşük	24	47,7719	31,9767	3,067	,004
		Yüksek	21	26,0994	5,1255	3,273	,003

Tablo 3.24'e göre araştırmaya dahil edilen bankaların yarısından fazlası sağladıkları hizmetlere göre hesaplanan hizmet puan ortalamasının altında yani düşük oranda bireysel müşteri hizmeti vermekte ve bu bankaların Likit Aktifler / Toplam Aktifler oranı %48.75 oranındadır. Ayrıca araştırma kapsamında incelenen 45 bankanın 22 adeti yüksek oranda

bireysel müşteri hizmeti sağlamaktayken bu bankalar için Likit Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalaması %26.06 olarak bulunmuştur. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Likit Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. 3.325 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Bankaların çoğunluğu (24 banka), araştırmada incelenen diğer 21 bankaya göre müşterilerine düşük oranda kurumsal müşteri sunmakta olup; bankanın aktiflerinin ne kadarının nakit ya da kısa sürede nakde dönüşen varlıklardan oluştuğunu gösteren oran değerinin %47.77 olduğu Tablo 3.24'de görülmektedir. Bununla birlikte müşterilerine yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankaların Likit Aktifler / Toplam Aktifler oranı (%) ortalaması %26.09'dur. Bankacılık sektöründe müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için hesaplanan Likit Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 3.273 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.4.2. L2: Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler

Tablo 3.25'de bankaların müşterilerine sağladığı kurumsal ve bireysel müşteri hizmetleri ile kısa vadeli yabancı kaynaklarını karşılama seviyesini gösteren oran ortalamaları ilişkisi gösterilmiştir.

Tablo 3.25. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	L2	Düşük	23	2,2276	9,0095	1,132	,264
		Yüksek	22	52,9617	14,0816	1,158	,259
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	L2	Düşük	24	2,1372	8,8225	1,081	,286
		Yüksek	21	52,6560	14,3544	1,158	,259

Araştırmada incelenen 23 bankanın Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler oranı yüzde değer ortalaması %2.22 olduğu ve ayrıca bu bankaların düşük oranda bireysel

müşteri hizmeti verdiği Tablo 3.25'de görülmektedir. Yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan banka sayısı 22 ve bu bankaların Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler oranı %52.96'dır. Müşterilerine bireysel mali hizmet sağlayan bankaların Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler oran ortalamaları arasındaki farklılık anlamlı bulunmamıştır. 1.158 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.25'de de belirtildiği gibi, bankaların borçlarını ödemede yeterli likit aktifinin olup olmadığını gösteren oran ortalamaları düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankalar için %2.13 olarak bulunmuştur. Ayrıca yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti veren 21 bankanın Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler oranı %52.65'dir. Müşterilerine kurumsal mali hizmet sunan bankaların Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. 1.158 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.4.3. L3: TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler

Bankaların Türk Parası cinsinden likit aktiflerinin toplam aktifler içerisindeki payını ifade eden oran ortalamaları ve araştırma kapsamındaki 45 bankanın müşterilerine sunduğu mali hizmetler Tablo 3.26'da gösterilmiştir.

Tablo 3.26. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	L3	Düşük	23	28,7901	29,6096	2,938	,005
		Yüksek	22	10,1080	3,4988	3,004	,006
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	L3	Düşük	24	28,0701	29,1728	2,810	,007
		Yüksek	21	10,0412	3,5708	3,002	,006

TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler oranı, bireysel müşteri hizmet puan ortalamasının altında hizmet veren 23 banka için %28.79 ve yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankalar için ise bu oran %10.10 olduğu Tablo 3.26'da görülmektedir.

Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bankaların TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. 3.004 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Aynı zamanda müşterilerine sağladığı kurumsal hizmet puan ortalaması düşük olan 24 bankanın Türk parası likit varlıklarının toplam aktifler içindeki oran ortalaması %28.07 oranındadır. Bununla birlikte diğer 24 bankaya göre daha fazla oranda kurumsal müşteri hizmeti veren bankaların TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler oranının ortalama değeri %10.04'dür. Kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bu bankaların TP Likit Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. 3.002 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.4.4. L4: Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)

Tablo 3.27'de bankaların yabancı kaynaklarının ne kadarının likit aktiflerden oluştuğunu gösteren Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) oran ortalamaları ile müşterilere bankacılık sektöründe sunulan hizmet puan ortalamaları gösterilmiştir.

Tablo 3.27. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	L4	Düşük	23	171,6585	207,6356	3,161	,003
		Yüksek	22	31,6263	5,6731	3,233	,004
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	L4	Düşük	24	165,8521	205,0542	2,995	,005
		Yüksek	21	31,5940	5,8112	3,206	,004

Bankaların mevduat ve mevduat dışı kaynaklarının likit değerlerini karşılama gücünü gösteren ve düşük oranda müşterilerine bireysel finansal hizmet sağlayan bankaların bu oranı %171.65'dir. Tablo 3.27'ye göre 22 banka müşterilerine yüksek oranda hizmet vermekte ve bu bankaların Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) oran ortalamaları %31.62'dir. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bu bankaların Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) oran ortalamaları arasında istatistiki

olarak anlamlı bir farklılık söz konusu olduğu Tablo 3.27'de görülmektedir. 3.233 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Bankacılık sektöründe müşterilerine düşük oranda kurumsal hizmet veren 24 bankanın Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) oran ortalaması %165.85 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti sunan bankalar için bu oranın %31.59 olduğu Tablo 3.27'de görülmektedir. Müşterilerine kurumsal mali hizmet sunan bankaların Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar) oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 3.206 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.4.5. L5: YP Likit Aktifler / YP Pasifler

Türkiye'de finansal sistemin temelini oluşturan bankacılık sektöründe müşterilerine düşük oranda bireysel mali hizmet veren bankaların yabancı para cinsinden tuttuğu likit aktiflerinin yabancı para cinsinden yükümlülüklerini karşılayabilme gücünü gösteren oran ortalaması %1.62'dir. Ayrıca müşterilerine bireysel hizmet puan ortalamasının üzerinde hizmet veren 22 banka için bu oran %33.92 oranındadır. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bu bankaların YP Likit Aktifler / YP Pasifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.013 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p > 0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.28. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Likit Aktifler / YP Pasifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	L5	Düşük	23	1,6263	7,5386	,990	,328
		Yüksek	22	33,9200	9,2552	1,013	,322
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	L5	Düşük	24	1,5598	7,3801	,946	,349
		Yüksek	21	34,1111	9,4392	1,013	,322

Tablo 3.28'de görüldüğü gibi kurumsal hizmet puan ortalaması 14.97 ve altı değerde olan banka 24 adet olup, bu bankaların ortalama YP Likit Aktifler / YP Pasifler oranı

%1.55'dir. Müşterilerine yüksek oranda kurumsal hizmet sağlayan 21 bankanın YP Likit Aktifler / YP Pasifler oranı ortalama değeri %34.11'dir. Kurumsal müşteri hizmeti sunan bu bankaların YP Likit Aktifler / YP Pasifler oranı ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. 1.013 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.5. Kârlılık Oranları

Bankaların nihai hedefi kârlılık olduğundan, hem faaliyetlerinin devamlılığı, hem de hissedarların getiri beklentilerinin karşılanabilmesi açısından bankaların belirli bir kârlılık potansiyeline sahip olmaları gerekmektedir. Kârlılıkla ilgili göstergeler bir bankanın finansal sağlamlığı, faaliyetlerinin etkinliği, yönetiminin başarısı gibi pek çok konuda bilgi sağlar. Ayrıca kârlılık performansı bir bankanın hangi etkinlikte faaliyet yürüttüğü konusunda bize bilgi verir. Banka kârlılığı ölçülürken, bankanın kârlılık trendi, elde edilen kârın kalitesi ve bunun sektörde bulunan diğer bankalarla karşılaştırılması, kazançların piyasa risklerine duyarlılığı, zarar olması durumunda sermayenin bu zararı karşılayabilirliği gibi durumlar göz önünde bulundurulmaktadır. Banka kârlılığının düşük olması durumunda yeni oluşumlar için yeni kaynak arayışına girilmesi gerekmektedir. Ayrıca bankanın tek bir kaynağa bağımlı kalması, ürün yelpazesini genişletememesi, banka üzerinde bir risk oluşturmaktadır. Kârlılık performansının yüksek olması bankalar açısından arzu edilen bir durumdur.

Bu bölümde; faaliyet halinde olan ve araştırmada değerlendirmeye alınan bankaların 2015 yılı itibariyle başlıca kârlılık rasyo ortalamaları ve müşterilere sağlanan hizmetlerle açıklanmaya çalışılmıştır.

3.2.5.1. K1: Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler

Bu oran, bankaların toplam aktifleri (yatırımları) başına düzen kar (zarar) hakkında bilgi vermektedir. Net dönem karının ortalama varlık toplamına oranlanmasıyla hesaplanan bu oran Türkiye'de oldukça düşük çıkmaktadır. Tablo 3.29'da bankaların mevcut aktiflerini ne ölçüde sağlıklı bir biçimde değerlendirdiğinin göstergesi olan oran ortalamaları ve müşterilere verilen hizmet ortalamaları gösterilmiştir.

Tablo 3.29'da görüldüğü gibi bireysel müşteri hizmeti veren fakat müşterilerine bireysel hizmet sağlama konusunda ortalamanın altında kalan 23 bankanın Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oranı ortalama değeri %3.02'dir. Bankacılık sektöründe müşterilerine bireysel hizmet sağlama konusunda daha geniş ve finansal hizmet çeşitliliği daha fazla olan bankaların Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oranı ortalama değeri %0.82'dir. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bu bankaların Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oranı ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 5.627 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.29. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	K1	Düşük	23	3,0202	1,8103	5,515	,000
		Yüksek	22	,82967	,44714	5,627	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	K1	Düşük	24	2,9389	1,8147	5,207	,000
		Yüksek	21	,81825	,45488	5,530	,000

Düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti sunan bankaların ortalama Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oranı %2.93 iken, ortalamanın üzerinde kurumsal müşteri hizmeti sağlayan 21 adet banka için ise bu oranın %0.81olduğu Tablo 3.29'da görülmektedir. Ayrıca kurumsal bankacılık hizmeti veren bu bankaların Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 5.530 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.5.2. K2: Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar

Özkaynak kârlılığı, bir bankanın özkaynaklarına oranla ne kadar kâr elde ettiğinin göstergesidir. Bankaya koyulan sermayenin hangi kârlılıkta çalıştığını göstermesi nedeniyle özkaynak kârlılığı, temel kârlılık kriteri olarak kabul edilmektedir.

Tablo 3.30. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	K2	Düşük	23	9,8385	6,2037	1,136	,262
		Yüksek	22	8,0566	4,0472	1,146	,259
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	K2	Düşük	24	9,7867	6,0727	1,116	,271
		Yüksek	21	8,0310	4,1453	1,144	,259

Tablo 3.30'da görüldüğü gibi bankaların özkaynak karlılığı ortalamaları bireysel hizmet sağlama kapsamında değerlendirilen 23 banka için %9.83 ve 22 banka için ise %8.05 oranındadır. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bu bankaların özkaynak kârlılığı oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı değildir. 1.146 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir. Müşterilerine kurumsal hizmet veren ve düşük oranda hizmet sunan banka sayısı 24, bu bankaların Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar oran ortalaması %9.78 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bankaların müşterilerine sağladığı kurumsal mali hizmetler için hesaplanan 14.97 puan ortalamasının üzerinde hizmet veren 21 bankanın Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar oranı ortalama değeri %8.03'dür. Ayrıca müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bu bankaların Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.144 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.5.3. K3: Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler

Vergi düzenlemelerin uluslararası anlamda farklıklar göstermesinden dolayı vergi öncesi kârın aktiflere oranlanması önemli bir karlılık göstergesi olarak görülmektedir.

Tablo 3.31'de düşük bireysel müşteri hizmeti veren bankaların Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler oranı % değer ortalamaları %2.86 ve yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan 22 bankanın vergiden önceki aktif kârlılığını gösteren oran ortalamalarının %0.89 olduğu görülmektedir. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bu bankaların Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak

anlamlı bulunmuştur. 5.822 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.31. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	K3	Düşük	23	2,8668	2,1251	5,591	,000
		Yüksek	22	,89549	,55860	5,822	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	K3	Düşük	24	2,8038	2,1251	5,591	,000
		Yüksek	21	,87363	,55860	5,822	,000

Ayrıca yapılan incelemeye göre 24 banka kurumsal müşteri hizmeti sağlamada; kurumsal hizmet puan ortalamasının altında kalmakta ve 21 banka ise bu ortalamanın üzerinde müşterilerine hizmet sunmaktadır. Bu bankaların Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler oran ortalamaları sırasıyla %2.80 ve %0.87 olduğu Tablo 3.31'de görülmektedir. Kurumsal müşteri hizmeti veren bu bankalar için hesaplanan Vergi Öncesi Kâr / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. 5.822 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.5.4. K4: Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye

Hissedarların bankaya koydukları sermayeye oranla elde ettikleri kârı (zarar) ifade eden oranlar; bireysel bankacılık hizmeti sağlayan ve düşük oranda hizmet veren 23 banka için %40.82 olup, ayrıca araştırmada incelenen ve hizmet puan ortalamasının altında bireysel bankacılık hizmeti sağlayan diğer 22 banka için %39.62 oranındadır. Müşterilerine bireysel mali hizmet veren bankaların Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak anlamlı değildir. 0.051 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p > 0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.32. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	K4	Düşük	23	40,8121	102,8069	,050	,960
		Yüksek	22	39,6212	45,0453	,051	,960
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	K4	Düşük	24	39,5022	100,7517	-,065	,948
		Yüksek	21	41,0615	45,6356	-,068	,946

Yukarıda Tablo 3.32'de belirtildiği gibi müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sunan bankalar için hesaplanan Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye oran ortalamaları %39.50 ve %41.06'dır. Müşterilerine kurumsal mali hizmet veren bu bankaların Net Dönem Kârı (Zararı) / Ödenmiş Sermaye oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. -0.068 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.6. Gelir-Gider Yapısı Oranları

Gelir ve gider yapısı bankaların faaliyetlerindeki başarısının ölçümünde önemli fikirler vermektedir. Bankaların gelir-gider yapısı gelir tablolarındaki kalemlere göre belirlenir. Bir bankanın genel gelir ve gider kalemleri, faiz gelirleri, faiz dışı gelirler, faiz giderleri ve faiz dışı giderler olarak gruplandırılabilir.

3.2.6.1. GG1: Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler

Bankaların faiz gelirlerinden; faiz giderleri ve kredi ve diğer alacaklar için ayrılan özel karşılıklar düşülerek elde edilen net faiz gelirlerinin aktif toplamını karşılama seviyesini gösteren oran ortalamaları ile bankaların sağladığı hizmetlerin bireysel ve kurumsal müşteri hizmet puan ortalamaları Tablo 3.33'de gösterilmiştir.

Tablo 3.33'e göre Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler oranı ortalama (%) değeri %5.73 olan 23 bankanın düşük bireysel müşteri hizmeti sağladığı görülmektedir. Araştırmaya dahil edilen ve bireysel hizmet sağlamada ortalamanın

üzerinde hizmet verdiği sonucuna ulaşılan bankaların Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler oran ortalaması %2.78'dir.

Tablo 3.33. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG1	Düşük	23	5,7397	4,0839	3,368	,002
		Yüksek	22	2,7835	,51134	3,443	,002
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG1	Düşük	24	5,6520	4,0172	3,293	,002
		Yüksek	21	2,7430	,48649	3,518	,002

Bankacılık sektöründe müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bankalar için hesaplanan Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 3.443 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Kurumsal hizmet veren bankaların 24'ü için hesaplanan Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler oran ortalaması %5.65 oranındadır. Ayrıca müşterilere sağlanan kurumsal hizmetler için hesaplanan ortalama değerin üzerinde hizmet veren 21 bankanın Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler oranının %2.74 olduğu Tablo 3.33'de görülmektedir. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bu bankaların Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 3.518 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.6.2. GG2: Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri)

Tablo 3.34'de belirtildiği gibi düşük oranda bireysel müşteri hizmeti sunan banka sayısı 23 ve bu bankaların Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri) oran ortalaması %82.48'dir. Bu oran; bireysel müşteri hizmet puan ortalamasının üstünde hizmet sağlayan bankalar için %62.74 olarak hesaplanmıştır.

Bireysel bankacılık hizmeti veren bu bankaların Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri) oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 3.175 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.34. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri) Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG2	Düşük	23	82,4866	27,1115	3,127	,003
		Yüksek	22	62,7490	12,1318	3,175	,003
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG2	Düşük	24	81,5776	26,8869	2,927	,005
		Yüksek	21	62,8480	12,4223	3,060	,004

Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri) oran ortalaması %81.57 olan bankalar; 14.97'lik kurumsal hizmet puan ortalamasının altında müşterilerine hizmet sağlamaktadır. Müşterilerine yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti veren bankaların, bu oranının %62.84 olduğu Tablo 3.34'de görülmektedir. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bu bankaların Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri / Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri) oran ortalamaları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık söz konusudur. 3.060 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.6.3. GG3: Faiz Dışı Gelirler (Net) / Toplam Aktifler

Bankaların gelir tablolarında faiz gelirleri ve giderleri ile faiz dışı gelirler ve giderler yer almaktadır. Bankalar gelirleri içinde faiz dışı gelirlerin payını arttırırsa, kârlılıklarını da arttırma olanağı elde ederler. Çünkü bankalar, faiz dışı gelirlerini kaynak kullanmadan ya da çok sınırlı kaynak kullanarak elde ederler.

Aşağıdaki Tablo 3.35'de de belirtildiği gibi müşterilerine düşük oranda bireysel ve kurumsal hizmet veren bankaların sırasıyla Faiz Dışı Gelirler / Toplam Aktifler oran ortalaması 23 banka için; 2.62 ve 24 banka için 2.59 oranında olduğu görülmektedir.

Ayrıca müşterilerine yüksek oranda hizmet veren 22 bankanın Faiz Dışı Gelirler / Toplam Aktifler oran ortalaması %1.01 ve 21 adet bankanın ise %0.96'dır.

Tablo 3.35. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Dışı Gelirler / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG3	Düşük	23	2,6244	4,8487	1,550	,129
		Yüksek	22	1,0138	,49486	1,584	,127
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG3	Düşük	24	2,5965	4,7441	1,564	,125
		Yüksek	21	,96895	,45891	1,672	,108

Araştırma kapsamında incelenen ve müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti sunan bankaların Faiz Dışı Gelirler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.584 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Müşterilerine kurumsal mali hizmet sağlayan bankalar için hesaplanan Faiz Dışı Gelirler / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı değildir. 1.672 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.6.4. GG4: Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri

Bankaların faiz dışı gelirlerinin diğer faaliyet giderlerini karşılama seviyesini gösteren oran ortalamaları ile müşterilere sunulan hizmetlerin puan ortalamalarının seviyeleri Tablo 3.36'da gösterilmiştir.

Bankaların sermaye piyasası işlemleri, kambiyo işlemleri, aldığı komisyonlar gibi faiz dışı gelirlerinin diğer faaliyet giderlerini karşılama düzeyi Tablo 3.36'da görüldüğü gibi, bireysel ve kurumsal müşteri hizmeti sağlama konusunda daha etkin olan bankalar için birbirine çok yakın bir değer aldığı görülmekte olup sırasıyla %38.80 ve %38.28 oranındadır. Diğer yandan aynı şekilde müşterilerine düşük oranda bireysel ve kurumsal hizmet veren bankaların da Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri oranı (%)

değer ortalaması da %51.33 ve %51.26 oranında olduğu sonucuna ulaşılmış ve bu değerlerde nerdeyse birbirine eşittir.

Tablo 3.36. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG4	Düşük	23	51,3312	33,5898	1,572	,123
		Yüksek	22	38,8041	16,7429	1,594	,121
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG4	Düşük	24	51,2628	32,8532	1,628	,111
		Yüksek	21	38,2858	16,9744	1,694	,099

Bireysel müşteri hizmeti sunan bankalar için hesaplanan Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı Tablo 3.36'da görülmektedir. 1,594 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Faiz Dışı Gelirler (Net) / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki açıdan anlamlı değildir. 1.694 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.6.5. GG5: Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler

Bankaların kredi ve diğer alacakları için ayırdığı özel ve genel karşılıklar, menkul kıymetler değer düşüş karşılıkları ve dövize endeksli kredilerin kur farkı giderlerinden oluşan karşılıkların toplam aktifler karşısındaki durumunu gösteren oran ortalamaları, araştırmada hesaplanan hizmet puan ortalamasının altında bireysel ve kurumsal hizmet sağlayan bankalar için %0.42 ve %0.43 oranında olduğu Tablo 3.37'de görülmekte olup, ayrıca yüksek oranda bireysel ve kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankalar için ise %1.02 ve %1.04 oranındadır.

Bankacılık sektöründe bireysel müşteri hizmeti sağlayan bankaların Tablo 3.37'de görüldüğü gibi Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler oran

ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. -3.373 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.37. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG5	Düşük	23	,42172	,73410	-3,337	,002
		Yüksek	22	1,0266	,43846	-3,373	,002
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG5	Düşük	24	,43323	,72017	-3,357	,002
		Yüksek	21	1,0423	,44294	-3,462	,001

Kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. -3.462 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.6.6. GG6: Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri

Bankanın faiz giderlerine karşılık ne kadar faiz geliri elde ettiği ve faiz dışı gelirleri ile faiz dışı giderlerini karşılayabilme gücü bankalar için önemlidir. Faiz gelirlerinin büyük bir bölümü, bankanın verdiği krediler karşılığı elde ettiği faiz geliri ile, diğer bankalara kullandırılan fonlar ile menkul değerler cüzdanından sağlanmaktadır.

Düşük oranda bireysel müşteri hizmeti veren bankaların elde ettiği faiz gelirleri ile yüklendiği faiz giderleri arasındaki ilişkiyi açıklayan rasyo ortalamaları %4.09 ve aynı şekilde kurumsal hizmet puan ortalamasının altında hizmet veren bankalar için ise bu oranın %3.92 olduğu Tablo 3.38'de görülmektedir.

Ayrıca Tablo 3.38'de görüldüğü gibi bireysel ve kurumsal hizmet puan ortalamasının üzerinde hizmet veren bankaların Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri oran ortalamalarının birbirine çok yakın değerde olduğu sonucuna ulaşılmış ve bu oran sırasıyla %186.70 ve %186.98'dir.

Tablo 3.38. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG6	Düşük	23	4,0929	1,7229	1,109	,274
		Yüksek	22	186,7075	16,0520	1,134	,269
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG6	Düşük	24	3,9231	1,6870	1,059	,296
		Yüksek	21	186,9861	16,3938	1,134	,269

Müşterilerine bireysel mali hizmet sağlayan bu bankaların Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. 1,134 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Faiz Gelirleri / Faiz Giderleri oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. 1.134 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.6.7. GG7: Toplam Gelirler / Toplam Giderler

Bankanın toplam gelirleri toplam giderlerinden ne kadar fazla olursa bu oran o kadar yüksek olacaktır ve bu oranın yüksek olması bankanın mali durumu açısından olumlu bir göstergedir.

Tablo 3.39. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Gelirler / Toplam Giderler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG7	Düşük	23	177,4936	58,0842	3,909	,000
		Yüksek	22	128,1770	11,4098	3,992	,001
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG7	Düşük	24	175,2229	57,8864	3,636	,001
		Yüksek	21	128,4237	11,6313	3,872	,001

Bankaların gelir gider dengesini ölçen Toplam Gelirler / Toplam Giderler oranı; bankaların müşterilerine sundukları hizmet seviyelerinin puan ortalamalarına göre bireysel hizmet

veren bankalar için %177.49 ve %128.17 olduğu Tablo 3.39'da verilmiştir. Ayrıca bireysel bankacılık hizmeti sunan bu bankaların Toplam Gelirler / Toplam Giderler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 3.992 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.39'a göre müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankalar için ise Toplam Gelirler / Toplam Giderler oranı (%) değerleri %175.22 ve %128.42'dir. Müşterilerine kurumsal mali hizmet veren bu bankalar için hesaplanan Toplam Gelirler / Toplam Giderler oran ortalamaları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık vardır. 3.872 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.6.8. GG8: Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler

Bankaların müşterilerine sundukları hizmet seviyelerinin ortalamaları ve bu ortalama değerlere göre bankaların faiz gelirlerinin toplam gelirler içindeki payını gösteren oran ortalamaları Tablo 3.40'da gösterilmiştir.

Tablo 3.40. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG8	Düşük	23	88,5395	25,1823	-,117	,907
		Yüksek	22	89,1842	5,7817	-,120	,906
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG8	Düşük	24	88,2745	24,6629	-,225	,823
		Yüksek	21	89,5178	5,7034	-,240	,812

Tablo 3.40'da görüldüğü gibi gerek bireysel gerekse kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankaların Faiz Gelirleri / Toplam Gelir oranlarının (%) ortalama değerleri neredeyse eşit orandadır.

Araştırmaya dahil edilen bankaların 23'ü düşük bireysel hizmet vermekte, 22'si ise yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti vermektedir. Bu bankaların Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler oran ortalamaları %88.53 ve %89.18'dir. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti

veren bu bankaların Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. -0.120 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Ayrıca kurumsal müşteri hizmeti sağlayan ve elde edilen hizmet puan ortalamasının üstünde ve altında hizmet sunan bankaların Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler oranı %89.51 ve %88.27 olduğu Tablo 3.40'da görülmektedir. Müşterilerine kurumsal müşteri hizmeti sunan bankaların Faiz Gelirleri / Toplam Gelirler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. -0.240 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.6.9. GG9: Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri

Müşterilerine ürün yelpazesinin genişliği ve çeşitliliği sayesinde yüksek oranda bireysel müşteri hizmeti veren bankaların gelir tablosundaki diğer faaliyet giderlerinin toplam faaliyet gelirleriyle karşılanma düzeyini gösteren oran ortalamasının %58.85 oranında olduğu Tablo 3.41'de görülmektedir.

Tablo 3.41. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	GG9	Düşük	23	57,1578	45,2236	-,170	,866
		Yüksek	22	58,8549	12,3497	-,173	,864
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	GG9	Düşük	24	57,5151	44,2641	-,101	,920
		Yüksek	21	58,5274	12,5564	-,107	,915

Ayrıca düşük bireysel hizmet performansına sahip bankaların ise Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri oranı %57.15'dir. Bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bu bankaların Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir. -0.173 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Bankacılık sektöründe, müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sunan bankaların Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri oran ortalamaları bireysel müşteri hizmeti veren bankaların oran ortalamalarına oldukça yakın değerde olduğu yukarıdaki Tablo 3.41'de görülmektedir. Tablo 3.41'e göre kurumsal hizmet veren bankalar için Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri oran ortalamaları sırasıyla %57.51 ve %58.52'dir. Müşterilerine kurumsal mali hizmet sağlayan bankaların Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Faaliyet Gelirleri oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. -0.107 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.6.10. GG10: Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler

Bir bankanın en temel faaliyeti topladığı yabancı kaynakları başka firmalara belirli bir bedel karşılığında kullandırmaktır. Bankalar bu bedeli faiz geliri olarak elde etmektedirler.

Aşağıdaki Tablo 3.42'de görüldüğü gibi müşterilerine düşük oranda bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalaması %7.69 olup; kurumsal hizmet puan ortalamasının altında müşteri hizmeti sağlayan bankaların için ise bu oran %7.75'dir.

Tablo 3.42. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG10	Düşük	23	7,6994	4,5629	-,052	,959
		Yüksek	22	7,7508	,97181	-,053	,958
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG10	Düşük	24	7,7544	4,4708	,064	,949
		Yüksek	21	7,6903	,95241	,069	,946

Yüksek oranda bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti sunan banka sayıları birbirinden farklı olmakla birlikte; bu bankaların Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları birbirine yakın olup sırasıyla %7.75 ve %7.69 olduğu Tablo 3.42'de görülmektedir.

Müşterilerine bireysel mali hizmet sunan bankaların Tablo 3.42'de görüldüğü gibi Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. -0.053 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir. Kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Faiz Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark da istatistiksel olarak anlamlı değildir. 0.069 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.6.11. GG11: Faiz Giderleri / Toplam Aktifler

Faiz giderleri bankanın kullandığı yabancı kaynaklara ödediği faizi göstermektedir. Faiz giderleri içinde en büyük pay mevduata verilen faize ait olmakla birlikte bankalar alınan krediler için de faiz ödemesi yapmaktadırlar.

Tablo 3.43'de görüldüğü gibi, araştırmaya dahil edilen bankalardan bireysel hizmet performansı düşük olanların Faiz Giderleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları %1.71 ve aynı şekilde kurumsal hizmet performansı düşük olan bankaların da %1,85'dir. Bireysel müşteri hizmeti sunan bu bankaların Faiz Giderleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark söz konusudur. -6.521 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.43. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Giderleri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG11	Düşük	23	1,7174	1,6767	-6,416	,000
		Yüksek	22	4,1897	,68761	-6,521	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG11	Düşük	24	1,8537	1,7705	-5,591	,000
		Yüksek	21	4,1516	,68048	-5,881	,000

Ayrıca bireysel ve kurumsal hizmet performansı yüksek olan bankalar için Faiz Giderleri / Toplam Aktifler oran ortalamalarının sırasıyla %4.18 ve %4.15 olduğu Tablo 3.43'de görülmektedir. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Faiz Giderleri /

Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. -5.881 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.6.12. GG12: Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri

Bankaların faiz dışı gelir kalemleri; alınan ücret ve komisyonlar, bankacılık hizmet gelirleri, iştirak ve kâr payları ve sermaye piyasası işlem kârlarından oluşmaktadır.

Tablo 3.44'de de belirtildiği gibi bireysel ve kurumsal hizmet puan performansı yüksek olan bankaların Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları (%) değeri %38.80 ve %38.28 oranındadır.

Tablo 3.44. Bankaların Hizmet Puan Ortalamasına Göre Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG12	Düşük	23	51,3312	33,5898	1,572	,123
		Yüksek	22	38,8041	16,7429	1,594	,121
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG12	Düşük	24	51,2628	32,8532	1,628	,111
		Yüksek	21	38,2858	16,9744	1,694	,099

Bireysel ve kurumsal bankacılık hizmet performansı düşük olan 23 bankanın Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri %51.33 olarak bulunmakla birlikte, düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti sağlayan 24 banka için bu oranın %51.26 olduğu Tablo 3.44'de görülmektedir.

Müşterilerine bireysel mali hizmet sağlayan bankaların Faiz Dışı Gelirler / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı değildir. 1.594 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Ayrıca kurumsal müşteri hizmeti veren bankaların Faiz Dışı Gelirleri / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.694 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.6.13. GG13: Faiz Giderleri / Toplam Giderler

Tablo 3.45'e göre bankacılık sektöründe 2015 yılında faaliyet gösteren ve araştırmaya dahil edilen bankaların faiz giderlerinin toplam giderler içindeki payını ifade eden oran ortalamaları; bireysel hizmet puanı aritmetik ortalamasının altında hizmet sağlayan bankalar için %31.60 olduğu görülmektedir. Bireysel müşteri hizmeti sağlama konusunda yüksek hizmet performansı elde eden bankalar için bu rasyo değeri %61.46'dır. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bu bankalar için hesaplanan Faiz Giderleri / Toplam Giderler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. -5.328 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.45. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Faiz Giderleri / Toplam Giderler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GG13	Düşük	23	31,6000	25,9558	-5,224	,000
		Yüksek	22	61,4646	6,8373	-5,328	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GG13	Düşük	24	32,6120	25,8649	-5,000	,000
		Yüksek	21	61,7301	6,8889	-5,304	,000

Ayrıca kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların 24'ü düşük kurumsal hizmet performansına sahip olup bu bankaların Faiz Giderleri / Toplam Giderler oran ortalaması %32.61 ve yüksek oranda hizmet sağlayanların ise bu oranının %61.73 oranında olduğu Tablo 3.45'de görülmektedir. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bu bankaların Faiz Giderleri / Toplam Giderler oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. -5.304 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.7. Sektör Payları

Bankalar, kendi içlerinde çeşitli kalemler itibariyle karşılaştırılarak elde edilen verilerle sektör içindeki payları incelenip performans değerleme açısından kullanılabilmektedir.

3.2.7.1. SP1: Bankanın Aktif Büyüklüğü / Sektör Toplam Aktifleri

Banka kârlılığının en temel göstergelerinden biri de şüphesiz aktif büyüklüktür. Türkiye'de bankacılık sektöründe oldukça üst seviyede rekabet söz konusudur. Böyle bir ortamda, büyüklük bakımından daha düşük seviyede olan bankalar için aktiflerin sağlıklı yönetilmesi ve maliyetlerin azaltılması son derece önemlidir. Bu da ancak kaynaklarının etkin ve verimli olarak kullanmaları ile olabilir. Kaynakların etkin ve verimli kullanılıp kullanılmadığını ölçmek için ise performans değerlemesinin yapılması gereklidir.

Finansal hizmet sunan organizasyonların, sağladıkları bireysel ve kurumsal bankacılık hizmetlerine göre aktif büyükleri Tablo 3.46'da değerlendirilmiştir.

Tablo 3.46. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Aktif Büyüklüğü / Sektör Toplam Aktifleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	SP1	Düşük	23	,24586	,45384	-4,127	,000
		Yüksek	22	4,2797	4,6672	-4,036	,001
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	SP1	Düşük	24	,24970	,44426	-4,384	,000
		Yüksek	21	4,4674	4,6966	-4,099	,001

Araştırma kapsamında incelenen bankalardan, düşük oranda bireysel ve kurumsal mali hizmet sağlayanların sektör içindeki aktif büyüklükleri payı ortalama %0.24 olup oldukça küçük bir paya sahiptir. Ayrıca bireysel ve kurumsal bankacılık hizmet performansı yüksek olan bankaların da sektöre göre aktif büyüklüklerinin birbirine yakın bir oranda olduğu Tablo 3.46'da görülmektedir. Yüksek oranda bireysel ve kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankaların aktif büyüklükleri ortalaması sırasıyla %4.27 ve %4.46'dır.

Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların Bankanın Aktif Büyüklüğü / Sektör Toplam Aktifleri oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. -4.036 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Ayrıca Tablo 3.46'da kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için hesaplanan Bankanın Aktif Büyüklüğü / Sektör Toplam Aktifleri oran ortalamaları arasında anlamlı

bir farklılık olduğu görülmektedir. -4.099 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.7.2. SP2: Bankanın Krediler Büyüklüğü / Sektör Toplam Krediler ve Alacakları

Finans sektöründe önemli bir paya sahip olan bankaların, bu sektör içindeki kredi büyüklüğü hakkında elde edilen sonuçlar Tablo 3.47'de gösterilmiştir.

Tablo 3.47'de görüldüğü gibi müşterilerine bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti sağlayıp ürün yelpazesi çok geniş olmayan bankaların kredi büyüklüğü eşit olmakla birlikte sektör içindeki ortalama kredi büyüklüğü %0.26 oranındadır. Müşterilerine bireysel mali hizmet sunan bu bankaların Bankanın Krediler Büyüklüğü / Sektör Toplam Krediler ve Alacakları oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. -4.096 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Bankacılık sektöründe, ürün çeşitliliği fazla olup müşterilerine yüksek oranda bireysel bankacılık hizmeti veren 22 adet bankanın kredi büyüklüğü ortalaması %4.26 oranında ve yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti sağlayan 21 adet bankanın ise kredi büyüklüğü ortalaması %4.44'dır.

Tablo 3.47. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Krediler Büyüklüğü / Sektör Toplam Krediler ve Alacakları Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	SP2	Düşük	23	,26124	,64195	-4,187	,000
		Yüksek	22	4,2619	4,5376	-4,096	,000
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	SP2	Düşük	24	,26385	,62797	-4,454	,000
		Yüksek	21	4,4494	4,5615	-4,171	,000

Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Bankanın Krediler Büyüklüğü / Sektör Toplam Krediler ve Alacakları oran ortalamaları arasındaki fark

istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. -4.171 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.7.3. SP3: Bankanın Mevduat Miktarı / Sektör Toplam Mevduatı

Tablo 3.48'e göre hem bankaların mevduat miktarının sektördeki payı, hem de müşterilerine bireysel ve kurumsal mali hizmet sağlayan banka sayısının eşit olduğu görülmektedir. Buna göre araştırmaya dahil edilen bankalardan 12'si düşük oranda bireysel ve kurumsal müşteri hizmeti verip, bu bankaların sektördeki mevduat miktarı ortalaması %0.08'dir. Ayrıca 21 bankanın da müşterilerine yüksek oranda bankacılık hizmeti sağladığı görülmekte ve sektördeki toplam mevduat içindeki bankaların mevduat miktarı ortalaması %4.70 oranındadır.

Tablo 3.48. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Mevduat Miktarı / Sektör Toplam Mevduatı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	SP3	Düşük	12	,08349	,14480	-3,221	,003
		Yüksek	21	4,7090	4,9401	-4,288	,000
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	SP3	Düşük	12	,08349	,14480	-3,221	,003
		Yüksek	21	4,7090	4,9401	-4,288	,000

Bankacılık sektöründe bireysel ya da kurumsal müşteri hizmeti veren bankaların Bankanın Mevduat Miktarı / Sektör Toplam Mevduatı oran ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık söz konusudur. -4.288 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 ve H_2 kabul edilir.

3.2.8. Grup Payları

Bankacılık sektörü fonksiyonel olarak mevduat bankaları, kalkınma ve yatırım bankaları ile katılım bankaları olmak üzere üç gruba ayrılmıştır. Diğer taraftan, bu bankalar kendi içlerinde kamu, özel ve yabancı sermayeli bankalar halinde gruplara ayrılmaktadır.

3.2.8.1. GP1: Bankanın Aktif Büyüklüğü / Grup Toplam Aktifleri

Bir bankanın büyüklüğü, o bankanın performansının ölçülmesindeki önemli unsurlardan biridir. Bankaların aktif toplamının büyük olması, onun daha çok sermayeye ihtiyacı olduğunun bir göstergesidir. Elbette bankaların büyüklüğü, bankanın ekonomik gücünü belirlemektedir. Diğer taraftan bankaların büyük oranda sermayeye sahip olması da, o bankanın kredi açabilme kapasitesinin büyük olduğunun işareti olarak değerlendirebilir.

Tablo 3.49'da görüldüğü gibi bankalar grup bazında aktif büyüklüklerine göre değerlendirilmiş ve sağladıkları bireysel ve kurumsal hizmet performansları ile ilişkileri gösterilmiştir.

Tablo 3.49. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Aktif Büyüklüğü / Grup Toplam Aktifleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GP1	Düşük	23	4,0923	9,7656	-,306	,761
		Yüksek	22	4,8002	4,8401	-,310	,758
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GP1	Düşük	24	4,2173	9,5706	-,204	,839
		Yüksek	21	4,6910	4,9318	-,212	,833

Tablo 3.49'a göre bir değerlendirme yapılacak olursa; düşük oranda hizmet sağlayan banka sayısı bireysel müşteri hizmeti verenler için 23, kurumsal hizmet verenler içinde 21 olarak bulunmuştur. Düşük oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayanların aktif büyüklüğü ortalaması %4.09 iken düşük kurumsal bankacılık performansına sahip bankaların için ise %4.21 olduğu görülmektedir. Buna karşılık hizmet puan ortalamasının üzerinde hizmet sağlayan bankaların aktif büyüklükleri sırasıyla %4.80 ve %4.69 oranındadır.

Bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar, düşük ya da yüksek hizmet performansına sahip olsa da Tablo 3.49'a bakıldığında grup bazında aktif büyüklüklerinin oldukça birbirine yakın orana sahip olduğu görülmektedir. Bunun nedeni; özellikle kamusal sermayeli kalkınma ve yatırım bankaları ile yabancı sermayeli kalkınma ve yatırım bankalarının grup bazında oldukça yüksek oranda aktif büyüklüğüne sahip

olmalarına rağmen, müşterilerine gerek kurumsal gerekse bireysel hizmet sunma konusunda çoğunlukla düşük hizmet puan ortalamasına sahip olmalarıdır.

Müşterilerine bireysel mali hizmet veren bankaların Bankanın Aktif Büyüklüğü / Grup Toplam Aktifleri oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı değildir. -0.310 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Kurumsal bankacılık hizmeti sunan bankalar için hesaplanan Bankanın Aktif Büyüklüğü / Grup Toplam Aktifleri oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. -0.212 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.8.2. GP2: Bankanın Krediler Büyüklüğü / Grup Toplam Krediler ve Alacakları

Bankacılık sektöründe özellikle aktif kalemleri içerisinde krediler önemli bir paya sahiptir. Bankaların kredi büyüklüğü grup payları ve sağladıkları hizmet bazında değerlendirilmiş ve Tablo 3.50'de görülmektedir.

Tablo 3.50. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Krediler Büyüklüğü / Grup Toplam Krediler ve Alacakları Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GP2	Düşük	23	4,1300	11,7288	-,235	,815
		Yüksek	22	4,7621	4,7189	-,239	,813
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GP2	Düşük	24	4,2015	11,4763	-,189	,851
		Yüksek	21	4,7105	4,8291	-,198	,844

Tablo 3.50'ye göre müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bankaların grup içerisindeki kredi büyüklüğü; %4.13 ve %4.76 oranındadır. Kurumsal müşteri hizmeti sağlayan ve yüksek hizmet performansa sahip olan 21 bankanın kredi büyüklüğü %4.71 ve düşük bireysel bankacılık hizmeti sunan bankalar için de %4.20'dir.

Tablo 3.50'de görüldüğü gibi bireysel müşteri hizmeti veren bankaların Bankanın Krediler Büyüklüğü / Grup Toplam Krediler ve Alacakları oran ortalamaları arasındaki farklılık

istatistiksel olarak anlamlı değildir. -0.239 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Ayrıca kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için hesaplanan Bankanın Krediler Büyüklüğü / Grup Toplam Krediler ve Alacakları oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. -0.198 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.8.3. GP3: Bankanın Mevduat Miktarı / Grup Toplam Mevduatı

Bankaların mevduat miktarı grup bazında değerlendirildiğinde Tablo 3.51'e bakıldığında araştırmaya dahil edilen 45 banka olmasına rağmen; 33 banka için sonuç elde edilmiş ve düşük yada yüksek oranda hizmet veren bankaların mevduat miktarı oran ortalamaları eşit oranda bulunmuştur.

Tablo 3.51. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Bankanın Mevduat Miktarı / Grup Toplam Mevduatı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	GP3	Düşük	12	,08349	,14480	-3,221	,003
		Yüksek	21	4,7090	4,9401	-4,288	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	GP3	Düşük	12	,08349	,14480	-3,221	,003
		Yüksek	21	4,7090	4,9401	-4,288	,000

Tablo 3.51'e bakıldığında düşük bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan banka sayısı 12 olup, bu bankaların mevduat miktarı ortalaması %0.08'dir. Yüksek hizmet puan ortalamasına sahip, bireysel ve kurumsal müşteri hizmeti veren bankaların mevduat miktarı ortalaması ise %4.70 oranında olduğu sonucu elde edilmiştir.

Bankacılık sektöründe müşterilerine bireysel ya da kurumsal müşteri hizmeti veren bankaların Bankanın Mevduat Miktarı / Grup Toplam Mevduatı oran ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu Tablo 4.51'de görülmektedir. -4.288 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p\leq0.05$ olduğundan dolayı H_1 ve H_2 kabul edilir.

3.2.9. Şube Oranları

Finans sektöründe önemli bir paya sahip olan bankacılık sektörü için şube performanslarının ölçülmesi önemli bir konudur. Şube performansının değerlendirilmesindeki amaç; şubenin verimliliğinin arttırılması, belirlenen hedeflere ulaşma derecesinin ölçülmesi, planlanan performansın gerçekleştirilmesi, geliştirilmesi ve günün koşullarına uyarlanmasıdır. Bankalar performans sonuçlarına bakarak şubeleri hakkında bilgi sahibi olmakta ve bu doğrultuda kararlar almaktadırlar. Performansı düşük olan şubeler için performans arttırıcı tedbirler alınmakta, performansı yüksek şubeler için de daha başarılı olmaya özendirici faaliyetlerde bulunulmaktadır.

3.2.9.1. ŞO1: Toplam Aktif / Şube Sayısı

Şube başına aktif tutarını gösteren bu oran, banka şubelerinin aktif yaratabilme gücünü ölçmektedir. Bankacılık sektöründe şube başına toplam aktif oranı inceleme döneminde, mevduat bankaları içinde en yüksek performansı özel sermayeli bankalar gösterirken, tüm banka grupları bazında kalkınma ve yatırım bankaları diğerlerine göre çok yüksek bir performans göstermiştir. Bu durumun nedeni, bu bankaların şube sayısının az olması ile açıklanabilir. Ayrıca şube sayısı sınırlı ya da tek şube olarak faaliyet gösteren bankaların çoğunluğu buna rağmen yüksek oranda bankacılık hizmeti sağlamaktadır.

Tablo 3.52. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Aktif / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
Bireysel			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	ŞO1	Düşük	23	2,3710	3,5046	2,871	,006
		Yüksek	22	221,8492	190,7067	2,936	,008
Kurumsal			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
	ŞO1	Düşük	24	2,3116	3,4399	2,825	,007
		Yüksek	21	187,4107	103,8782	3,024	,006

Tablo 3.52'ye göre yüksek oranda bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti sunan bankaların Toplam Aktif / Şube Sayısı oran ortalaması sırasıyla %221.84 ve %187.41 oranında olduğu görülmektedir. Bireysel ve kurumsal bankacılık konusunda hizmet

performansı düşük olan bankaların şube başına düşen aktif büyüklüğü ortalaması oranının birbirine yakın olduğu Tablo 3.52'de görülmektedir. Müşterilerine düşük oranda bireysel bankacılık hizmeti veren bankalar için Toplam Aktif / Şube Sayısı oran ortalaması 2.37 oranında bulunmuştur. Ayrıca bireysel müşteri hizmeti veren bankaların Toplam Aktif / Şube Sayısı oran ortalaması arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. 2.936 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.52'de görüldüğü gibi düşük oranda bireysel bankacılık hizmeti veren 23 bankanın Toplam Aktif / Şube Sayısı oranı %2.37 oranında iken düşük oranda kurumsal bankacılık hizmeti veren 24 bankanın ise Toplam Aktif/Şube Sayısı ortalama değeri %2.31'dir. Müşterilerine kurumsal mali hizmet veren bankaların Toplam Aktif / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki fark istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. 3.024 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.9.2. ŞO2: Toplam Mevduat / Şube Sayısı

Toplam Mevduat / Şube Sayısı oranı, şubelerin mevduat üretme kapasiteleri hakkında bilgi vermektedir. Diğer koşullar sabit kaldığında artan oranlar olumlu karşılanmaktadır. Tablo 3.53'de görüldüğü gibi düşük yada yüksek oranda bankacılık hizmeti sağlayan banka sayısı eşit olduğu gibi bu bankaların Toplam Mevduat/Şube Sayısı ortalamaları da eşittir.

Tablo 3.53. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Mevduat / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	ŞO2	Düşük	12	362,4725	361,6097	3,024	,005
		Yüksek	21	115,2222	85,0333	2,332	,038
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	ŞO2	Düşük	12	362,4725	361,6097	3,024	,005
		Yüksek	21	115,2222	85,0333	2,332	,038

Tablo 3.53'e göre değerlendirme yapılacak olursa, 12 banka düşük oranda bireysel ve kurumsal müşteri hizmeti sağlamakta ve Toplam Mevduat / Şube Sayısı ortalama değeri

%362.47 oranındadır. Ayrıca yüksek oranda bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti sunan banka sayısı 21 ve bu bankaların Toplam Mevduat / Şube Sayısı %115.22'dir.

Müşterilerine bireysel yada kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Toplam Mevduat / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 2.332 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 ve H_2 kabul edilir.

3.2.9.3. ŞO3: TL Mevduat / Şube Sayısı

Bankaların şube başına Türk Parası cinsinden mevduat oranı ve bankaların hizmet puan ortalamasının altında ve üzerinde gerek bireysel gerekse kurumsal hizmet sağlayan banka sayısı birbirine eşittir.

Düşük oranda bankacılık hizmeti veren banka sayısı 12 ve bu bankaların TL Mevduat / Şube Sayısı oran ortalamaları %152.70 değerindedir. Ayrıca hizmet performansı yüksek olan banka sayısı ise 21 olup, şube başına Türk Parası cinsinden mevduat oranı %58.76 oranındadır.

Tablo 3.54. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre TL Mevduat / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup Statistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	ŞO3	Düşük	12	152,5075	200,1167	2,122	,042
		Yüksek	21	58,7614	32,9445	1,610	,135
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	ŞO3	Düşük	12	152,5075	200,1167	2,122	,042
		Yüksek	21	58,7614	32,9445	1,610	,135

Bankacılık sektöründe bireysel ya da kurumsal müşteri hizmeti sunan bankaların TL Mevduat / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.610 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 ve H_2 reddedilir.

3.2.9.4. ŞO4: YP Mevduat / Şube Sayısı

Şube başına yabancı para cinsinden düşen mevduat oranı ortalamaları, müşterilerine düşük oranda hizmet sağlayan bankalar için %209.96 oranında olduğu Tablo 3.55'de görülmektedir. Araştırmaya dahil edilen bankalardan 21 tanesi yüksek oranda bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti vermekte ve bu bankalar için YP Mevduat / Şube Sayısı oran ortalaması %56.46 oranındadır.

Tablo 3.55. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre YP Mevduat / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	ŞO4	Düşük	12	209,9649	274,7768	2,500	,018
		Yüksek	21	56,4607	55,7911	1,913	,081
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	ŞO4	Düşük	12	209,9649	274,7768	2,500	,018
		Yüksek	21	56,4607	55,7911	1,913	,081

Müşterilerine bireysel ve kurumsal mali hizmet veren bankaların YP Mevduat / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.913 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 ve H_2 reddedilir.

3.2.9.5. ŞO5: Kredi / Şube Sayısı

Bankacılık sektörünün istikrarı ve büyüme potansiyeli açısından Kredi / Şube Sayısı oranı büyük önem arz etmekteyken, şube başına yıllık kredi hacmi artış hızı daha çok para-kredi politikasına bağlıdır. Bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların hizmet düzeyleri ile bankaların şube başına kredi oranları ilişkisi Tablo 3.56'da gösterilmiştir.

Şube başına kredi oranında 2015 yılı için en yüksek verim kalkınma ve yatırım bankalarına ait olup bu bankaların şube sayısı sınırlıdır.

Tablo 3.56'da görüldüğü gibi müşterilerine sınırlı bireysel mali hizmet sağlayan bankaların şube başına kredi oranı %1.44 oranındadır. Düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti veren bankalar için ise bu oran %1.40'dır. Müşterilerine bireysel ve kurumsal hizmet sağlama

alanında yüksek hizmet performansına sahip bankaların Kredi / Şube Sayısı oran ortalaması sırası ile %147.05 ve 125.93 olduğu Tablo 3.56'da görülmektedir.

Tablo 3.56. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Kredi / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	ŞO5	Düşük	23	1,4407	3,1048	1,952	,057
		Yüksek	22	147,0594	120,6756	1,997	,058
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	ŞO5	Düşük	24	1,4053	3,0415	1,924	,061
		Yüksek	21	125,9380	70,6084	2,060	,051

Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların Kredi / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki farklılık Tablo 3.56'ya göre istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.997 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Kurumsal müşteri hizmeti veren bankalar için hesaplanan Kredi / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. 2.060 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p\leq0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.9.6. ŞO6: Personel Sayısı (Kişi) / Şube Sayısı

Personel sayısının şube sayısına bölünmesiyle elde edilen bu oran sayesinde; çok şubeli çalışmanın kârlılığı ne derece etkilediği belirlenebilmektedir. Eğer bankaların çok şubeli çalışması kârlılığı azaltıyorsa, bankaların verimsiz çalışan şubeleri kapatılabilmektedir. Ayrıca bu oranın yüksek çıkması bankaların emek yoğun çalıştığının bir göstergesi olarak değerlendirilebilmektedir.

Bankacılık sektöründe şube başına düşen personel sayısı, Tablo 3.57'ye göre bir değerlendirme yapılacak olursa, müşterilerine düşük oranda bireysel hizmet sağlayan bankalar için oldukça yüksek olup %106.57 oranındadır. Yüksek oranda bireysel bankacılık hizmeti veren bankalar yaygın şube ağına sahip olmalarından dolayı şube başına düşen personel sayısı daha az olmakla birlikte ortalama değeri %21.18'dir. Müşterilerine

bireysel bankacılık hizmeti sunan bu bankaların Personel Sayısı / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki farklılıklar istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. 3.148 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.57. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Personel Sayısı (Kişi) / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	ŞO6	Düşük	23	106,5714	129,3735	3,078	,004
		Yüksek	22	21,1873	13,3667	3,148	,005
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	ŞO6	Düşük	24	105,4539	126,6481	3,145	,003
		Yüksek	21	18,3986	2,8209	3,367	,003

Ayrıca kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankalardan özellikle kalkınma ve yatırım bankaları düşük hizmet performansına ve sınırlı şubeye sahiptirler. Bundan dolayı düşük kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Personel Sayısı (Kişi) / Şube Sayısı oranı oldukça yüksek ve %105.45 oranındadır. Yüksek oranda kurumsal bankacılık hizmeti veren 21 bankanın şube başına düşen personel sayısının oran ortalaması %18.39 olduğu Tablo 3.57'de görülmektedir. Kurumsal müşteri hizmeti veren bankalar için hesaplanan Personel Sayısı (Kişi) / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 3.367 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.9.7. ŞO7: Net Kâr / Şube Sayısı

Şube başına elde edilen net kârı gösteren bu oran, şubelerin ne derece etkin ve verimli çalıştığı konusunda bilgi vermektedir. Şube verimliliği göstergeleri bankacılık sektörü açısından değerlendirildiğinde, bu rasyo banka grupları bazında kalkınma ve yatırım bankalarının şube sayısının diğer bankalara göre daha az olması nedeniyle, kalkınma ve yatırım bankalarında bu rasyo diğer banka gruplarına göre oldukça yüksektir. Ayrıca Kalkınma ve yatırım bankaları genel olarak düşük bankacılık performansına sahip olduğundan dolayı, düşük oranda bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların şube sayısına düşen net kâr oranı yüksektir.

Tablo 3.58'de görüldüğü gibi düşük hizmet performansına sahip bankaların Net Kâr / Şube Sayısı oran ortalaması %42.90 ve %41.53 olup, müşterilerine yüksek oranda hizmet veren bankaların ise bu rasyo ortalamaları %1.84 ve 1.45 oranındadır.

Tablo 3.58. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Kâr / Şube Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	ŞO7	Düşük	23	42,9016	51,5105	3,733	,001
		Yüksek	22	1,8490	2,0732	3,819	,001
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	ŞO7	Düşük	24	41,5352	50,8210	3,608	,001
		Yüksek	21	1,4557	,96981	3,863	,001

Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti sunan bankalar için hesaplanan Net Kâr / Şube Sayısı oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. 3.819 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Ayrıca müşterilerine kurumsal mali hizmet sağlayan bankalar için hesaplanan Net Kâr / Şube Sayısı oran ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık söz konusudur. 3.863 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.10. Faaliyet Oranları

Bankacılık sektöründe faiz marjlarındaki daralmanın da etkisiyle artan rekabet bankaların sürdürülebilir büyüme için verimlilik olgusuna daha fazla önem vermelerine neden olmaktadır. Bu bağlamda bankalar hem operasyonel maliyetlerini aşağıya çekme hem de faiz dışı gelirlerini artırma yönünde politikalar izlemektedir. Rekabete dayalı ekonomide faaliyet gösteren bankaların performansını ya da başarı derecesini değerlendirmede genel olarak bankaların kârlılık durumu dikkate alınmaktadır. Ancak banka faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanabilmesi açısından kârlılıkla beraber, bankaların varlıklarının en uygun biçimde kullanılabilmesi yani verimliliğin artışı da önemli bir ölçüt olarak değerlendirilmelidir. Personelin uzmanlığı, eğitim düzeyi bankaların verimlilikleri ve

dolayısıyla kârlılıkları ile ilgili önemli bir göstergedir. Bu bölümde bankaların faaliyet oran ortalamaları ile ürün/hizmet çeşitliliği arasındaki ilişki 7 finansal oran ile açıklanmaya çalışılmıştır.

3.2.10.1. FO1: (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler

Personel için yapılan giderlerin kârlılığı ne düzeyde etkilediğini değerlendirmek bankacılık sektöründe performans ölçümünde önemlidir. Personel yoğunluğu ve eğitimsizliği personel giderlerini artırarak verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir. (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler oranının yüksek değer alması bankanın verimli çalışmadığının bir göstergesi olabilir. Bu doğrultuda genel olarak verimliliği ölçmek amacı ile (Personel Giderleri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktif rasyosu kullanılabilmektedir.

Tablo 3.59'da görüldüğü üzere yapılan araştırmada incelen 45 bankadan müşterilerine düşük oranda bireysel hizmet sunan bankaların (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler oran ortalaması %2.19'dur. Ürün/hizmet yelpazesi bireysel bankacılık hizmetleri bakımından yüksek olan 22 bankanın ise (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler oran ortalamasının %1.19 olduğu görülmektedir. Aşağıdaki Tablo 3.59'da belirtildiği gibi bireysel bankacılık hizmeti veren bankaların (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı değildir. 1.758 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.59. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	FO1	Düşük	23	2,1920	2,7003	1,720	,093
		Yüksek	22	1,1926	,36608	1,758	,092
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	FO1	Düşük	24	2,1644	2,6444	1,695	,097
		Yüksek	21	1,1765	,36708	1,810	,083

Ayrıca Tablo 3.59'a göre araştırma kapsamında incelenen bankalardan 24'ünün kurumsal bankacılık hizmetleri sağlama konusunda ortalamanın altında hizmet sunduğu görülmekte olup, (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler oran ortalaması %2.16'dır. Bununla beraber finans sektöründe, müşterilerine yüksek oranda kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan 21 banka için (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler oran ortalaması %1.17 olarak hesaplanmıştır. Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için hesaplanan (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Toplam Aktifler oran ortalaması arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.180 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.10.2. FO2: (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı

Sektör genelinde verimliliğin artırılması için işletme giderlerinin azaltılması yanında işletme giderlerinin alt bileşenlerinin gelişimi de önem kazanmaktadır. Bu bağlamda personel giderleri dikkat çeken bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Tablo 3.60'a bakıldığında, bireysel bankacılık hizmeti sağlayan finansal kuruluşlardan düşük oranda mali ürün/hizmet çeşitliliğine sahip olanların personel başına düşen gider oranı daha yüksek olup, (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı oran ortalaması %221.85'dir. Müşterilerine yüksek oranda bireysel hizmet sunan bankalar için ise bu oran %109.95'dir.

Tablo 3.60. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup İstatistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	FO2	Düşük	23	221,8505	141,6841	3,642	,001
		Yüksek	22	109,9540	26,4372	3,720	,001
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	FO2	Düşük	24	220,1623	138,8164	3,706	,001
		Yüksek	21	106,5549	21,6098	3,955	,001

Tablo 3.60'a göre, Türk bankacılık sektöründe müşterilerine bireysel hizmet sunan bankaların (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı oran ortalamaları

arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık söz konusudur. 3.720 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Yukarıdaki Tablo 3.60'da görüldüğü gibi, müşterilerine kurumsal ürün/hizmet ortalamasının altında hizmet sağlayan banka sayısı 24 ve bu bankalar için (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı oran ortalama değeri %220.16 olarak bulunmuştur. Ayrıca yüksek oranda kurumsal bankacılık hizmeti veren 21 bankanın (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı oran ortalaması ise %106.55'dir.

Kurumsal finansal ürün/hizmet sunan bankaların, (Personel Gideri + Kıdem Tazminatı) / Personel Sayısı oran ortalamaları istatistiki olarak değerlendirildiğinde, anlamlı bir farklılık olduğu Tablo 3.60'da görülmektedir. 3.955 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.10.3. FO3: Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı

Bankacılık sektöründe araştırmaya dahil edilen bankaların kıdem tazminatının personel sayısına oranını gösteren ortalamalar Tablo 3.61'de gösterilmiştir.

Tablo 3.61. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	FO3	Düşük	23	4,3912	4,9406	2,835	,007
		Yüksek	22	1,3328	1,1067	2,894	,008
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	FO3	Düşük	24	4,2082	4,9144	2,564	,014
		Yüksek	21	1,3963	1,0923	2,727	,011

Tablo 3.61'e göre düşük oranda bireysel müşteri hizmeti sağlayan banka sayısı 23 olup, bu bankaların Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı oran ortalaması %4.39'dur. Bununla beraber 22 bankanın yüksek oranda bireysel bankacılık hizmeti sunduğu bulunmuş ve Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı oran ortalaması ise %1.33 olarak hesaplanmıştır. Bireysel bankacılık hizmeti veren bankalar için hesaplanan Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı oran

ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 2.894 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Yukarıdaki Tablo 3.61 kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için değerlendirildiğinde; düşük oranda kurumsal bankacılık hizmetine sahip bankalar için Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı oran ortalamasının %4.20 olduğu görülmekte iken, yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti sunan bankalar için ise %1,39'dur. Ayrıca kurumsal mali ürün/hizmet sağlayan bankalar için elde edilen Kıdem Tazminatı / Personel Sayısı oran ortalaması arasındaki fark istatistiki olarak anlamlıdır. 2.727 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p≤0.05 olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.10.4. FO4: Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri

Personel giderleri, çalışanlara ödenen aylık ve ücretler, ödenek ve tazminatlar, sosyal yardımlar, yolluk, sigorta primlerini vb. içermektedir. Personel giderlerinin diğer faaliyet giderleri içindeki düzeyini gösteren oranın elbette düşük olması istenilen bir durumdur. Çünkü faaliyet oranlarının analizinde kullanılan bu oranın yüksek olması bankanın verimli çalışmadığının bir göstergesidir. Tablo 3.62'de göre bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları birbirine yakın değer aldığı görülmektedir.

Tablo 3.62. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	FO4	Düşük	23	48,4373	13,6349	1,255	,216
		Yüksek	22	44,3149	7,3209	1,271	,212
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	FO4	Düşük	24	48,0385	13,4775	1,047	,301
		Yüksek	21	44,5744	7,3974	1,086	,285

Yukarıdaki Tablo 3.62'ye bakıldığında düşük oranda bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalaması %48.43 iken, müşterilerine yüksek oranda bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bankalar için ise %44.31

değerindedir. Ayrıca müşterilerine bireysel olarak ürün/hizmet sunumu yapan bankaların Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. 1.271 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.62'ye göre kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankaların Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları değerlendirildiğinde; müşterilerine düşük oranda finansal ürün/hizmet sağlayan bankalar için %48.03 ve yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti veren bankalar için ise %44.57 olduğu görülmektedir. Bununla beraber kurumsal bankacılık hizmeti veren bu bankalar için hesaplanan Personel Gideri / Diğer Faaliyet Giderleri oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. 1.086 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri p>0.05 olduğundan dolayı H_2 reddedilir.

3.2.10.5. FO5: Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler

Bankaların faaliyetleriyle ilgili personel ve genel yönetim gibi diğer giderlerinin aktifleri karşılama düzeyini gösteren bu oranın bankacılık sektöründe düşük olması hedeflenen bir durum olmakla birlikte, bankaların faaliyetlerini yürütürken katlandıkları giderler kârlılık açısından önemli olmaktadır.

Tablo 3.63. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	FO5	Düşük	23	4,5651	4,5364	1,933	,060
		Yüksek	22	2,6690	,77671	1,974	,060
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	FO5	Düşük	24	4,5390	4,4386	1,966	,056
		Yüksek	21	2,6087	,74109	2,097	,046

Tablo 3.63'de görüldüğü gibi, müşterilerine bireysel ürün/hizmet ortalamasının altında finansal hizmet sağlayan bankaların Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları %4.56'dır. Mali ürün/hizmet çeşitliliği yüksek olan 22 bankanın Diğer

Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler oran ortalaması ise %2.66 değerindedir. Tablo 3.63'e bakıldığında, bu bankalar için hesaplanan Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı değildir. 1.974 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p>0.05$ olduğundan dolayı H_1 reddedilir.

Tablo 3.63'e göre düşük oranda kurumsal müşteri hizmeti veren 24 banka için Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler oran ortalaması %4.53'dür. Müşterilerine yüksek oranda kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankalar için ise bu oran %2.60 olarak bulunmuştur. Ayrıca kurumsal bankacılık hizmeti sunan banklalar için hesaplanan Diğer Faaliyet Giderleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 2.097 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p\leq0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.10.6. FO6: Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler

Bir bankanın toplam gelirlerini ifade eden faaliyet gelirleri iki ana kalemden oluşmaktadır. Bankanın faaliyetleri sonucu yaratılan faiz geliri ve faiz dışı gelirler bankaların toplam faaliyet gelirlerini elde etmemizi sağlamaktadır.

Tablo 3.64. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

		Grup İstatistikleri				**Bağımsız Örneklem t-testi**	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	FO6	Düşük	23	7,8429	5,8426	2,619	,012
		Yüksek	22	4,5434	,88031	2,677	,013
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	FO6	Düşük	24	7,7657	5,7267	2,606	,013
		Yüksek	21	4,4745	,83914	2,781	,010

Tablo 3.64'e göre müşterilerine düşük oranda bireysel bankacılık hizmeti sunan 23 banka için Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalaması %7.84 olarak bulunmuştur. Ayrıca araştırma kapsamında incelenen bankalardan 22'si yüksek finansal ürün/hizmet çeşitliliğine sahip olup, bu bankaların Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalaması %4.54'dir. Müşterilerine bireysel bankacılık hizmeti veren

bankalar için hesaplanan Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık söz konusudur. 2.677 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Tablo 3.64'de görüldüğü gibi finansal kuruluşlardan kurumsal mali ürün/hizmet çeşitliliği düşük olarak hesaplanmış olanların Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalaması %7.76'dır. Yüksek oranda kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların ise Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalamasının %4.47 olduğu Tablo 3.64'de görülmektedir. Ayrıca kurumsal müşteri hizmeti sağlayan bankalar için hesaplanan Toplam Faaliyet Gelirleri / Toplam Aktifler oran ortalaması arasındaki farklılık istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. 2.781 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

3.2.10.7. FO7: Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler

Faaliyet kârı, bankaların faaliyetlerini yerine getirebilmek için yaptıkları işlemlere ait giderlerinden gelirleri çıkarılarak bulunmaktadır. Bankanın faaliyetleri sonucunda elde ettiği kârın, varlık toplamının ne kadarı olduğunu göstermekte olan bu rasyo, bankanın varlıklarının ne kadar verimli kullanıldığının bir göstergesidir.

Tablo 3.65'e göre bir değerlendirme yapılacak olursa, düşük oranda bireysel ürün/hizmet çeşitliliğine sahip 23 bankanın Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oran ortalamaları %3.70'dir. Ayrıca bireysel bankacılık hizmeti alanında ürün/hizmet yelpazesi geniş olan bankalar için hesaplanan Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oran ortalaması ise %0.95 olarak bulunmuştur. Bireysel bankacılık hizmeti sağlayan bankalar için hesaplanan Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki bu farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 6.116 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_1 kabul edilir.

Müşterilerine kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan ve düşük oranda finansal ürün/hizmet çeşitliliğine sahip bankalar için Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oran ortalaması %3.60 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca Tablo 3.65'e bakıldığında yüksek oranda kurumsal müşteri hizmeti veren bankaların Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oran ortalaması %0.93'dür.

Tablo 3.65. Bankaların Hizmet Puan Ortalamalarına Göre Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler Oran Ortalamasının Test Edilmesi

			Grup Statistikleri			Bağımsız Örneklem t-testi	
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Bireysel	FO7	Düşük	23	3,7057	2,0829	5,996	,000
		Yüksek	22	,95138	,55911	6,116	,000
			n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kurumsal	FO7	Düşük	24	3,6077	2,0929	5,673	,000
		Yüksek	21	,93218	,56544	6,017	,000

Tablo 3.65'e göre kurumsal bankacılık hizmeti veren bankalar için elde edilen Net Faaliyet Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler oran ortalamaları arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 6,017 t değerine karşılık gelen Sig. (2-tailed) değeri $p \leq 0.05$ olduğundan dolayı H_2 kabul edilir.

Tablo 3.66. Verilen Bireysel Müşteri Hizmetlerine Göre Hipotez Sonuçları

	Finansal Oranlar	Hizmet Türü	Sonuç
H_1: Verilen Bireysel Hizmet Düzeyine Göre Finansal Oranlar Farklılaşmaktadır	Sermaye Yeterliliği Standart Rasyosu	Bireysel	Kabul
	Özkaynaklar/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Özkaynaklar/(Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)	Bireysel	Kabul
	(Özkaynaklar – Duran Varlıklar)/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Net Bilanço Pozisyonu/Özkaynaklar	Bireysel	Red
	(Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu)/Özkaynaklar	Bireysel	Red
	TP Aktifler/Toplam Aktifler	Bireysel	Red
	YP Aktifler/Toplam Aktifler	Bireysel	Red
	TP Pasifler/Toplam Pasifler	Bireysel	Red
	YP Pasifler/Toplam Pasifler	Bireysel	Red
	YP Aktifler/YP Pasifler	Bireysel	Red
	TP Mevduat/Toplam Mevduat	Bireysel	Red
	TP Krediler ve Alacaklar/Toplam Krediler ve Alacaklar	Bireysel	Red
	Toplam Mevduat/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Alınan Krediler/Toplam Aktifler	Bireysel	Red
	Finansal Varlıklar (Net)/Toplam Varlıklar	Bireysel	Red
	Toplam Krediler ve Alacaklar/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Toplam Krediler ve Alacaklar/Toplam Mevduat	Bireysel	Red
	Duran Aktifler/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Takipteki Krediler (Brüt)/Toplam Kredi ve Alacaklar	Bireysel	Red
	Takipteki Krediler (Net)/Toplam Krediler ve Alacaklar	Bireysel	Red
	Özel Karşılıklar/Takipteki Krediler (Brüt)	Bireysel	Red
	Tüketici Kredileri/Toplam Krediler ve Alacaklar	Bireysel	Kabul
	Likit Aktifler/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Likit Aktifler/Kısa Vadeli Yükümlülükler	Bireysel	Red
	TP Likit Aktifler/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Likit Aktifler/(Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)	Bireysel	Kabul
	YP Likit Aktifler/YP Pasifler	Bireysel	Red
	Net Dönem Kârı (Zararı)/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Net Dönem Kârı (Zararı)/Özkaynaklar	Bireysel	Red
	Vergi Öncesi Kâr/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Net Dönem Kârı (Zararı)/Ödenmiş Sermaye	Bireysel	Red
	Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri/Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri)	Bireysel	Kabul
	Faiz Dışı Gelirler (Net)/Toplam Aktifler	Bireysel	Red
	Faiz Dışı Gelirler (Net)/Diğer Faaliyet Giderleri	Bireysel	Red
	Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Faiz Gelirleri/Faiz Giderleri	Bireysel	Red
	Toplam Gelirler/Toplam Giderler	Bireysel	Kabul
	Faiz Gelirleri/Toplam Gelirler	Bireysel	Red
	Diğer Faaliyet Giderleri/Toplam Faaliyet Gelirleri	Bireysel	Red
	Faiz Gelirleri/Toplam Aktifler	Bireysel	Red
	Faiz Giderleri/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Faiz Dışı Gelirler/Diğer Faaliyet Giderleri	Bireysel	Red
	Faiz Giderleri/Toplam Giderler	Bireysel	Kabul
	Bankanın Aktif Büyüklüğü/Sektör Toplam Aktifleri	Bireysel	Kabul
	Bankanın Krediler Büyüklüğü/Sektör Toplam Krediler ve Alacakları	Bireysel	Kabul
	Bankanın Mevduat Miktarı/Sektör Toplam Mevduatı	Bireysel	Kabul
	Bankanın Aktif Büyüklüğü/Grup Toplam Aktifleri	Bireysel	Red
	Bankanın Krediler Büyüklüğü/Grup Toplam Krediler ve Alacakları	Bireysel	Red
	Bankanın Mevduat Miktarı/Grup Toplam Mevduatı	Bireysel	Kabul
	Toplam Aktif/Şube Sayısı	Bireysel	Kabul
	Toplam Mevduat/Şube Sayısı	Bireysel	Kabul
	TL Mevduat/Şube Sayısı	Bireysel	Red
	YP Mevduat/Şube Sayısı	Bireysel	Red
	Kredi/Şube Sayısı	Bireysel	Red
	Personel Sayısı (Kişi)/Şube Sayısı	Bireysel	Kabul
	Net Kâr/Şube Sayısı	Bireysel	Kabul
	(Personel Gideri + Kıdem Tazminatı)/Toplam Aktifler	Bireysel	Red
	(Personel Gideri + Kıdem Tazminatı)/Personel Sayısı	Bireysel	Kabul
	Kıdem Tazminatı/Personel Sayısı	Bireysel	Kabul
	Personel Gideri/Diğer Faaliyet Giderleri	Bireysel	Red
	Diğer Faaliyet Giderleri/Toplam Aktifler	Bireysel	Red
	Toplam Faaliyet Gelirleri/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul
	Net Faaliyet Kârı (Zararı)/Toplam Aktifler	Bireysel	Kabul

Tablo 3.67. Verilen Kurumsal Müşteri Hizmetine Göre Hipotez Sonuçları

	Finansal Oranlar	Hizmet Türü	Sonuç
H_2: Verilen Kurumsal Hizmet Düzeyine Göre Finansal Oranlar Farklılaşmaktadır	Sermaye Yeterliliği Standart Rasyosu	Kurumsal	Kabul
	Özkaynaklar/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Özkaynaklar/(Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)	Kurumsal	Kabul
	(Özkaynaklar – Duran Varlıklar)/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Net Bilanço Pozisyonu/Özkaynaklar	Kurumsal	Red
	(Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu)/Özkaynaklar	Kurumsal	Red
	TP Aktifler/Toplam Aktifler	Kurumsal	Red
	YP Aktifler/Toplam Aktifler	Kurumsal	Red
	TP Pasifler/Toplam Pasifler	Kurumsal	Red
	YP Pasifler/Toplam Pasifler	Kurumsal	Red
	YP Aktifler/YP Pasifler	Kurumsal	Red
	TP Mevduat/Toplam Mevduat	Kurumsal	Red
	TP Krediler ve Alacaklar/Toplam Krediler ve Alacaklar	Kurumsal	Red
	Toplam Mevduat/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Alınan Krediler/Toplam Aktifler	Kurumsal	Red
	Finansal Varlıklar (Net)/Toplam Varlıklar	Kurumsal	Red
	Toplam Krediler ve Alacaklar/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Toplam Krediler ve Alacaklar/Toplam Mevduat	Kurumsal	Red
	Duran Aktifler/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Takipteki Krediler (Brüt)/Toplam Kredi ve Alacaklar	Kurumsal	Red
	Takipteki Krediler (Net)/Toplam Krediler ve Alacaklar	Kurumsal	Red
	Özel Karşılıklar/Takipteki Krediler (Brüt)	Kurumsal	Red
	Tüketici Kredileri/Toplam Krediler ve Alacaklar	Kurumsal	Kabul
	Likit Aktifler/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Likit Aktifler/Kısa Vadeli Yükümlülükler	Kurumsal	Red
	TP Likit Aktifler/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Likit Aktifler/(Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar)	Kurumsal	Kabul
	YP Likit Aktifler/YP Pasifler	Kurumsal	Red
	Net Dönem Kârı (Zararı)/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Net Dönem Kârı (Zararı)/Özkaynaklar	Kurumsal	Red
	Vergi Öncesi Kâr/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Net Dönem Kârı (Zararı)/Ödenmiş Sermaye	Kurumsal	Red
	Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Özel Karşılıklar Sonrası Net Faiz Geliri/Toplam Faaliyet Gelirleri (Giderleri)	Kurumsal	Kabul
	Faiz Dışı Gelirler (Net)/Toplam Aktifler	Kurumsal	Red
	Faiz Dışı Gelirler (Net)/Diğer Faaliyet Giderleri	Kurumsal	Red
	Kredi ve Diğer Alacaklar Değer Düşüş Karşılığı/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Faiz Gelirleri/Faiz Giderleri	Kurumsal	Red
	Toplam Gelirler/Toplam Giderler	Kurumsal	Kabul
	Faiz Gelirleri/Toplam Gelirler	Kurumsal	Red
	Diğer Faaliyet Giderleri/Toplam Faaliyet Gelirleri	Kurumsal	Red
	Faiz Gelirleri/Toplam Aktifler	Kurumsal	Red
	Faiz Giderleri/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Faiz Dışı Gelirler/Diğer Faaliyet Giderleri	Kurumsal	Red
	Faiz Giderleri/Toplam Giderler	Kurumsal	Kabul
	Bankanın Aktif Büyüklüğü/Sektör Toplam Aktifleri	Kurumsal	Kabul
	Bankanın Krediler Büyüklüğü/Sektör Toplam Krediler ve Alacakları	Kurumsal	Kabul
	Bankanın Mevduat Miktarı/Sektör Toplam Mevduatı	Kurumsal	Kabul
	Bankanın Aktif Büyüklüğü/Grup Toplam Aktifleri	Kurumsal	Red
	Bankanın Krediler Büyüklüğü/Grup Toplam Krediler ve Alacakları	Kurumsal	Red
	Bankanın Mevduat Miktarı/Grup Toplam Mevduatı	Kurumsal	Kabul
	Toplam Aktif/Şube Sayısı	Kurumsal	Kabul
	Toplam Mevduat/Şube Sayısı	Kurumsal	Kabul
	TL Mevduat/Şube Sayısı	Kurumsal	Red
	YP Mevduat/Şube Sayısı	Kurumsal	Red
	Kredi/Şube Sayısı	Kurumsal	Kabul
	Personel Sayısı (Kişi)/Şube Sayısı	Kurumsal	Kabul
	Net Kâr/Şube Sayısı	Kurumsal	Kabul
	(Personel Gideri + Kıdem Tazminatı)/Toplam Aktifler	Kurumsal	Red
	(Personel Gideri + Kıdem Tazminatı)/Personel Sayısı	Kurumsal	Kabul
	Kıdem Tazminatı/Personel Sayısı	Kurumsal	Kabul
	Personel Gideri/Diğer Faaliyet Giderleri	Kurumsal	Red
	Diğer Faaliyet Giderleri/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Toplam Faaliyet Gelirleri/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul
	Net Faaliyet Kârı (Zararı)/Toplam Aktifler	Kurumsal	Kabul

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde araştırma sonucunda elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlar doğrultusunda sunulan önerilerden bahsedilmektedir.

4.1. Sonuçlar

Finansal sistem ile ekonominin tümü arasındaki ilişki; istikrarlı ve işleyen bir ekonomide performansın en önemli belirleyicilerindendir. Ekonomik birimlerin yaptıkları tasarruflardan oluşan fon fazlalarının verimli yatırım fırsatlarına sahip diğer birimlere aktaracak finansal sisteme gereksinim vardır. Finansal sistem karmaşık yapıya ve işlevlere sahip, çok farklı tipte kurumların bir araya gelmesiyle oluşur. Bankalar, sigorta şirketleri, emeklilik fonları, hisse senedi ve tahvil piyasaları ve benzerleri kuruluşlar finansal sistemde yer alırlar. Finansal sistemin işleyişi fon fazlalarının fon talep edenlere optimal biçimde, en düşük maliyetle ve en etkin şekilde akışını gerçekleştirerek, ekonominin düzenli ve verimli çalışmasını sağlar. Bankacılık sektörü finansal sistem içerisinde finansal aracılık işlevini yerine getiren en önemli ve büyük bir aktördür.

Bretton-Woods Sisteminin ortadan kalkması ile sabit kur uygulaması da son bulmuş ve dalgalı kur uygulamasına geçiş, döviz kurlarında sürekli olarak değişiklikleri gündeme getirmiştir. Bu durumda, ulusal devletlerin kur ve sermaye hareketlerini belirleyebilme ve kontrol işlevleri piyasaya devredilmiş, mali sistem piyasalar tarafından yönlendirilmeye başlanmıştır.

Mali piyasalardaki hızlı gelişme ve piyasalardaki değişimler sonucu bankalar yapısal ve işlevsel yenilikler yapmak zorunda kalmışlardır. Bununla birlikte ekonomide uygulanan deregülasyon politikaları, faizlerde sınırlandırmaların kaldırılması, kambiyo serbestleşmesi, teknoloji alanında yaşanan gelişmeler, küreselleşme ve benzeri nedenlerden dolayı bankalar faaliyetlerini genişletmekte ve bankacılık sektöründe rekabet artmaktadır.

Yeni mali ürün ve tekniklerinin gelişmesi banka portföylerini faiz şoklarına karşı daha duyarlı hale getirmektedir. Fakat mali sektörde yaşanan kurumsal ve işlevsel yenilikler bir yandan da bankacılık sektöründeki belirsizlikleri arttırarak daha riskli ortamlar yaratmakta bu da ekonomiyi etkilemektedir.

Sektörde artan rekabet koşulları bankaları, devamlı olarak yeni ve karmaşık ürünleri piyasaya sürmeye itmektedir. Yeni ürün pazarlarındaki fiyatlar ve hizmet sunmadaki zorluklar, yanlış uygulamaları da beraberinde getirmektedir. Sonradan sektöre giren bankalar, bu piyasalara daha önceden giren bankaların sahip olduğu risk-getiri düzeylerinde rekabet edebilmek amacıyla daha riskli portföylere yönelmişlerdir. Ayrıca yeni piyasalarda daha sık ortaya çıkan asimetrik bilgi, bankaları kolayca yanlış yatırım kararları almaya sürükleyebilmiştir.

Bankacılık sektöründe mevcut hizmetler öylesine geniş bir yelpaze oluşturmaktadır ki, her gün yeni bir hizmet ortaya çıktığı görülmektedir. İnsanların ihtiyaçları, istekleri, hayat tarzları, zaman içerisinde değişmektedir. Buna bağlı olarak bankaların sunduğu ürün çeşitleri de zaman içerisinde değişecek ve artacaktır. Bununla beraber şiddetli rekabet sonucu aynı tür hizmetler arasında görülen yakınlaşma sonucunda, hizmet kalitesi önemli bir faktör haline gelmiştir. Bankacılık sektöründe ortaya çıkan rekabet; ulusal finansal piyasalardaki finansal hizmetlerin kalitesini ve bu hizmetlere ulaşılabilirliği arttırabilir. Aynı zamanda, daha modern bankacılık beceri ve teknolojilerinin yaygın bir şekilde uygulanmasını da sağlayabilir.

Bu çalışmada, Türk Bankacılık sektöründe 2015 yılında faaliyet gösteren ve araştırma kapsamında incelenen bankaların müşterilerine sundukları ürün/hizmet çeşitliliğinin düzeyleri ile bankaların ekonomik ve finansal yapısı ile kârlılık ve çalışma durumu hakkında elde edilen bilgiler değerlendirilmiştir.

Günümüz şartlarının bir gereği olarak ortaya çıkan ve banka varlıkların değerinin düşmesi ya da bankanın zararla karşılaşması durumunda mevduat sahibi ve diğer alacaklılar için korunma sağlayan sermaye yeterliliği rasyoları, bankaların sağlamlığını göstermede en önemli göstergelerdir. Yapılan çalışmada elde edilen sonuçlara göre sermaye yeterliliğine ilişkin bileşenler incelendiğinde; ürün/hizmet yelpazesi geniş olan bankaların sermaye yeterliliği standart rasyo ortalamalarının daha düşük değere sahip olduğu bulunmuştur. Ayrıca Özkaynaklar / Toplam Aktifler, Özkaynaklar / (Mevduat + Mevduat Dışı

Kaynaklar), (Özkaynaklar – Duran Varlıklar) / Toplam Aktifler, Net Bilanço Pozisyonu / Özkaynaklar, (Net Bilanço Pozisyonu + Net Nazım Hesap Pozisyonu) / Özkaynaklar oran ortalamaları ile benzer sonuç elde edilmiştir. Bundan dolayı ürün/hizmet çeşitliliği yüksek olan bankaların sermaye yeterliliği oranları arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu söylenememektedir.

Bankacılık sektöründe temel işlev, mevduat toplayıp kredi vererek gelir elde etmek olduğundan, toplam aktif içindeki kredi ve mevduat payı önem kazanmaktadır. Mevduat her ne kadar önemli bir fon kaynağı olsa da, bu mevduatların daha yüksek getirisi olan krediye dönüştürülebilmesi, kâr maksimizasyonu açısından önem arz etmektedir. Bankaların bilanço yapısını gösteren oranlar incelendiğinde; genel olarak bireysel ya da kurumsal ürün/hizmet çeşitliliği düşük ya da yüksek olan bankaların bilanço yapısı oran ortalamalarının birbirine yakın olduğu sonucu elde edilmiştir. Buna bağlı olarak ürün/hizmet çeşitliliğinin düşük ya da yüksek olmasının bilanço yapısı oranları arasında farklılık yaratmadığı söylenebilir.

Aktif kalitesini gösteren oranlar içerisinde en anlamlı olanlardan birisi de toplam kredilerin toplam aktif içindeki payını gösteren orandır. Bankanın aktif kalitesi hakkında bilgi veren göstergelerin başında krediler gelir. Burada önemli olan kredilerin ya da kârların artması değildir, kredilerin kalitesi, kredilerin kullandırıldığı sektörler ve kredilerin geriye dönme olasılığı önemlidir. Bankaların verdikleri kredilerin kalitesinde, kredilerin verildiği sektörler de önemli bir yere sahiptir. Bankaların ya da finansal kuruluşların kredi portföylerinin dağılımı o bankanın ya da finansal kuruluşun kredi kalitesi dolayısıyla aktif kalitesi açısından önemlidir. Kâr getirmeyen alanlara açılan krediler öncelikle kredi yoğunlaşmasına neden olmakta daha sonrada kredilerin geri dönme olasılıklarını azaltmaktadır. Bankalar için aktiflerin sağlıklı yönetilmesi, maliyetlerin azaltılması son derece önemlidir. Bu da ancak kaynaklarının etkin ve verimli olarak kullanmaları ile olabilir.

Aktif kalitesi ile elde edilen oranlar incelendiğinde; büyük bir çoğunluğunun gerek bireysel gerekse kurumsal ürün/hizmet düzeyi ile aktif kalitesini gösteren oranlar arasında doğru orantı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duran Aktifler / Toplam Aktifler oranı hariç aktif kalitesini gösteren diğer oranların yüksek düzeyde bireysel ve kurumsal bankacılık hizmeti sağlayan bankalar için aktif kalitesi performansının diğer bankalara göre daha iyi olduğu

sonucuna ulaşılmıştır. Yani ürün/hizmet çeşitliliği yüksek olan bankaların aktif kalitesinin daha iyi olduğu söylenebilir.

Likidite, kısaca döviz, menkul kıymet, gayrimenkul gibi herhangi bir aktifin kısa sürede ve sorunsuz bir şekilde yani değer kaybına uğramadan nakde çevrilebilmesini ifade eder. Likidite riski ise, bankacılık sektöründe karşılaşılan önemli risklerden biri olup bankanın yükümlülüklerini yerine getirecek likiditeye sahip olmaması durumunu ifade eder. Likidite riskini ortaya çıkaran neden, mevduat sahiplerinin ne zaman ve ne miktarda mevduat geri çekeceklerini ve kredi talep edenlerin ne zaman ve ne miktarda paraya ihtiyaç duyacaklarının bilinmemesidir. Bu nedenle bankalar, gerek kredi faaliyetlerini ve yatırımlarını sürdürebilmek, gerekse mevduat sahiplerinin taleplerini karşılayabilmek için yeterli miktarda kullanabilir likit fona sahip olmak zorundadır.

Kısa vadede nakde dönüştürülebilecek olan likit aktiflerin, yine kısa vadeli yükümlülüklere oranlanmasıyla bankanın ne ölçüde likit olduğuna dair tahmin yürütülebilir. Likidite durumunu temsil eden rasyolar incelendiğinde Likit Aktifler / Toplam Aktifler, Likit Aktifler / Kısa Vadeli Yükümlülükler, Likit Aktifler / (Mevduat + Mevduat Dışı Kaynaklar), YP Likit Aktifler / YP Pasifler rasyoları da aktif kalitesini ifade eden rasyolar gibi benzer bir performans seyri ortaya koymuştur. Likit Aktifler / Toplam Aktifler oran ortalamaları sektör ortalamaları dikkate alınarak yorumlanacağından dolayı yüksek oranda ürün/hizmet çeşitliliğine sahip bankaların sektör ortalamasına daha yakın bir performans ortalamasına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle likidite rasyolarından elde edilen sonuçlara göre; ürün/hizmet yelpazesi geniş olan bankaların likiditesi yüksek finansal araçlara sahip olduğu söylenebilir.

Bankalar ve diğer tüm işletmeler de, kâr etme amacıyla kurulur ve kâr yarattıkça var olmaya devam ederler. Dolayısıyla, bankaların kârlılık performansı, banka yönetiminin başarısını da ortaya koymaktadır. Bankaların ve diğer tüm işletmelerin gerçekleştirmiş oldukları faaliyetler sonucu ne kadar getiri elde ettiklerini göstermesi açısından kârlılık önemli bir kavramdır. Net dönem kârının (zararının), toplam aktiflere bölünmesiyle bulunan Aktif Kârlılığı Rasyosu, bankanın kaynak kullanımındaki etkinliğini göstermektedir ve bankacılık sektörü için %1'in üzerinde olması tercih edilmektedir. Kârlılık göstergelerinden biri olan Aktif Kârlılığı oranının düşmesi ya da düşme trendine girmesi banka kârlılığının yani ödeme gücünün azaldığını bize gösterir. Araştırmadan elde

edilen sonuçlara göre; bankaların Net Dönem Kârı (Zararı) / Toplam Aktifler ve Net Dönem Kârı (Zararı) / Özkaynaklar oran ortalamaları ürün/hizmet yelpazesi geniş olan bankalar için daha düşük bir ortalama değer elde edilmiştir. Ayrıca kârlılık performansını gösteren diğer rasyolar arasında da bankaların ürün/hizmet çeşitliliği ile ters orantılı bir ilişki söz konusudur.

Gelir gider yapısı oranları bankaların toplam giderleri ve gelirleri içerisinde kalemlerin ağırlıklarını göstermektedir. Gelir ve giderler içerisinde kalemlerin ağırlıkları bankalara göre değişse de, bu değişiklikler banka kârlılığı üzerinde dolayısıyla finansal performans üzerinde etki yaptığını göstermektedir. Bankaların gelir-gider yapısına ait performans göstergelerine göre elde edilen sonuçlar bankaların ürün/hizmet çeşitliliği için ulaşılan ortalamanın altında hizmet sağlayan bankaların gelir-gider performansının daha iyi olduğu yani ürün/hizmet çeşitliliği yüksek olan bankalar ile aralarında ters orantı olduğu söylenebilir. Ayrıca gelir-gider yapısı oranlarından bazıları için bankaların ürün/hizmet yelpazesi çeşitliliği geniş ya da az olsa bile bu oran ortalamalarının birbirine çok yakın değerde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Banka kârlılığının en temel göstergelerinden bir diğeri ise şüphesiz aktif büyüklüktür. Bankaların sektör ve grup payları incelendiğinde; ürün/hizmet yelpazesi geniş olan bankaların aktif büyüklüğünün daha yüksek bir orana sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bankaların sektör ve grup payları hakkında bilgi sağlayan diğer rasyolar dikkate alındığında bu oranlar için de benzer durumun söz konusu olduğu söylenebilir. Yani ürün/hizmet çeşitliliği yüksek oranda olan bankaların sektör ve grup içerisinde aktif büyüklüğü, kredi büyüklüğü ve mevduat miktarı açısından daha iyi performansa sahip olduğu ifade edilebilir.

Ülkemizdeki ticari bankalar, bankacılık faaliyetlerini şubeler aracılığıyla yerine getirmektedir. Şubeler, bir bankanın konusunu teşkil eden tüm hizmetlerin müşteriye sunulduğu yer anlamına gelmektedir. Bankanın şube sayısı ve yeri banka müşterisinin banka seçimini etkileyen önemli bir faktördür. Çünkü insanlar için bankaların sağladığı ürün ve hizmetlere ulaşmanın yanı sıra yaygın şube ağına sahip olmak yani bankalara ulaşılabilirlik de oldukça önemlidir. Klasik Bankalara baktığımız zaman ise hem şube hem de personel sayısı bakımından Kalkınma ve Yatırım Bankalarının oldukça üstünde olduğunu görmekteyiz. Bundan dolayı genel olarak Kalkınma ve Yatırım bankaları ile

ürün/hizmet çeşitliliği az olan bankaların şube başına düşen performans göstergelerinin daha iyi olduğu söylenebilir.

Günümüzde finansal sektörde yaşanan büyük dönüşüm, ürün ve müşteri çeşitliliğinin artması, türev ürünlerin gelişimi ve artan rekabet, bankaların riskli yatırımları daha cesaretle gerçekleştirmelerine ortam hazırlamıştır. Bankaların faaliyetlerini sürdürürlerken katlandıkları giderler de, kârlılığı önemli ölçüde etkilemektedir. Bankacılık sektöründe yapılan çalışmalarda genel olarak, faaliyet giderlerini temsil etmek üzere personel harcamaları kullanılmakta ve toplam aktiflere oranlanmaktadır. Personel harcamalarının toplam aktiflere oranı, işgücü verimliliğini gösteren bir değişken olmanın yanında, bankaların faaliyet giderlerinin önemli bir kalemi olması nedeniyle bir maliyet unsuru olarak da değerlendirilebilmektedir. Araştırmada faaliyet oranlarıyla ilgili olarak elde edilen veriler incelendiğinde düşük ya da yüksek oranda bireysel ya da kurumsal bankacılık hizmeti veren bankaların faaliyet oran ortalamalarının çoğunluğu arasındaki farklılıklar istatistiki olarak anlamlı bulunmuş ve ürün/hizmet çeşitliliği yüksek olan bankaların faaliyet oran ortalamalarının daha iyi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda bankaların ürün/hizmet yelpazesinin geniş ya da düşük olması ile faaliyet oranları arasında genel olarak doğru bir orantı olduğu söylenebilir.

Genel olarak bankaların, kârlılıklarının düşük olması durumunda yeni oluşumlar için yeni kaynak arayışına girdiği görülmektedir. Ayrıca bankanın tek bir kaynağa bağımlı kalması, ürün yelpazesini genişletememesi, banka üzerinde bir risk oluşturmaktadır. Diğer yandan giderek farklılaşan mal ve hizmetlerin üretim ve tüketimine dayanan modern ekonomilerde ve özellikle hizmet sektöründe performans ölçümü oldukça zor bir problem haline de gelmiştir.

Bankaların; maliyetlerini ve yabancı kaynak maliyetinin aşağı çekilebilmesi, net faiz ve faiz dışı gelirlerin çoğaltılması, başarılı bir likidite yönetiminin gerçekleştirilmesi, ürün ve hizmet çeşitliliğine gidilerek bankacılık hizmet gelirlerinin artırılması, kaynakların optimal ölçekte kullanılması ve harcamalarda etkinliğin sağlanması konularına önem verilmesi verimliliklerini arttırabilmeleri açısından önem taşımaktadır. Ancak bununla beraber, banka portföylerinin yapılarındaki hızlı değişim, piyasada yaşanan değişikliklere bağlı olarak portföy değerlerini de etkileyerek kurumları yeni risklerle de karşı karşıya bırakabilmektedir. Bu nedenle; bankacılık sektöründeki genel kanının aksine finansal

yenilikçiliğin ya da başka bir ifade ile ürün/hizmet çeşitliliğinin fazla olması bankaların performansını yansıtan tüm rasyolar incelendiğinde performansını her zaman artırmadığı ve literatürde bankaların performansı değerlendirmek için genel olarak incelenen belli başlı rasyoların finansal yenilikçilik düzeyi yüksek olan bankaların performansı ile doğru orantılı bir ilişki bulunduğu söylenebilir. Ayrıca finansal ürün/hizmet yelpazesi geniş olan bankalar ile ürün/hizmet çeşitliliği fazla olmayan bankaların performansını gösteren rasyolar arasında genel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı araştırmanın ortaya koyduğu bir diğer sonuçtur.

4.2. Öneri

Bu çalışmada güvenilirliği yüksek ve nicel değişkenler kullanılarak bankaların performansı bireysel ve kurumsal müşterilerine sağladığı finansal yeniliklere göre ölçülmeye çalışılmış ve değerlendirilmiştir. Sadece 2015 yılının finansal verilerinden yararlanılması ve Türkiye Bankalar Birliği'nden (TBB) elde edilen performans göstergeleri olarak ele alınan finansal oranların hepsinin kullanılması ve katılım bankalarının sayı azlığı nedeniyle araştırmaya dahil edilmemesi araştırmanın kısıtı olup, performans göstergeleri değiştirilebilir, arttırılabilir veya bankaların finansal performansını en iyi şekilde yansıtacak belli başlıca rasyolar seçilerek değerlendirme yapılabilir. Araştırmanın diğer bir kısıtı ise; finansal yenilik üzerine olan yazın görece olarak çok sınırlı kalmış ve bu yüzden doğal olarak finansal yenilik yazınında incelenmemiş ve üzerinde uzlaşma sağlanamamış birçok alan vardır. Ayrıca ortak kabul gören bir finansal yenilik ölçüm şeklinin olmaması nedeniyle birçok çalışmada gelişi güzel yöntemler kullanılmaktadır. Bununla beraber finansal yenilik tanımının belirsizliği ve veri toplamanın zorluğu nedeniyle kapsamlı bir finansal yenilik endeksi oluşturmanın zorluğu araştırmanın kısıtları arasında sayılabilir.

Gelecek çalışmalarda, bankaların faaliyet süreleri, faaliyet yaygınlığı dikkate alınarak ve mevduat bankalarının kendi içinde kamu sermayeli, özel sermayeli ve yabancı sermayeli veya yerli/yabancı bankalar ya da mevduat bankaları/kalkınma ve yatırım bankaları şeklinde gruplandırma yapılarak, örneklem genişletilerek bankaların performansı karşılaştırılabilir. Ayrıca finansal yenilik olgusu makroekonomik göstergelerle (değişkenlerle) ilişkilendirilerek karşılaştırma ve değerlendirme yapılabilir. Diğer yandan bu çalışmada bankaların sağladığı finansal yenilikler açısından performans konusunda bir

değerlendirme yapılmaya çaılışılmışken, müşteriler gözünden finansal yenilikler değerlendirilerek müşteri memnuniyeti ile ilgili bir inceleme ve değerlendirme yapılabilir.

Son olarak bu çalışmada, mali yenilikler konusunda sınırlı istatistikler kullanılmıştır. Dolayısıyla gelecek çalışmalarda; finansal yenilik sayısındaki değişimler dikkate alınarak, finansal performans zaman serileri analizi ile araştırmaya çalışılabilir.

KAYNAKÇA

Acar, M. (2003). Tarımsal işletmelerde finansal performans analizi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 20*, 21-37. 10 Ekim 2015 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/erciyesiibd/article/view/5000115287/5000107289 sayfasından erişilmiştir.

Afşar, M. (2011). Küresel kriz ve Türk bankacılık sektörüne yansımaları. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 6*(2), 143-171. 13 Mayıs 2016 tarihinde http://iibfdergi.ogu.edu.tr/makaleler/11365629_6_6-2_Makale_0.pdf sayfasından erişilmiştir.

Ağcakaya, S. (2009). Yerel yönetimlerde performans ölçümü ve benzer tip belediyelerde mali performans uygulamaları. *Sosyo-Ekonomi, 9*(9), 28-46. 24 Nisan 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/sosyoekonomi/article/viewFile/5000080542/5000074583 sayfasından erişilmiştir.

Ağdelen, Z. & Erkut, H. (2003). İnsan kaynakları yönetiminin firma finansal performansı üzerindeki etkisi. *İTÜ Dergisi/Mühendislik, 2*(4), 65-74. 3 Haziran 2016 tarihinde http://itudergi.itu.edu.tr/index.php/itudergisi_d/article/viewFile/792/717 sayfasından erişilmiştir.

Akbal, B. (2010). *Bankalarda uygulanan performans değerlendirme kriterlerinden, çalışanların iş tatminleri üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir alan araştırması: Ankara ili özel ve kamu bankaları karşılaştırması.* Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Finansman Bilim Dalı, Ankara.

Akçaoğlu, E. (1996). Finansal Yeniliklere Teorik Bir Yaklaşım, 20 Mart 2013 tarihinde http://www.belgeler.com/blg2i3p/finansal-yeniliklere-teorik-bir-yaklasim sayfasından erişilmiştir.

Akel, V. (2006). Finansal Türevlerle Hedging: Forward ve Futures İşlemleri. *Ders Notları.* 30 Mart 2013 tarihinde http://iibf.erciyes.edu.tr/akademi/mh/vakel/veli_akel/Hedging.pdf sayfasından erişilmiştir.

Akel, V. (2006). Finansal Yenilikler ve Risk Yönetimi Tekniklerinin Finansal Gelişmişlik Üzerine Etkileri. *Türev Ürünler Dersi Ders Notu.* 31 Mart 2013 tarinde http://iibf.erciyes.edu.tr/akademi/mh/vakel/veli_akel/finansal_yenilik_gelisme.pdf sayfasından erişilmiştir.

Akgiray, V. (1998). Finansal Yeniliklerin ve Risk Yönetiminin Ekonomik Kalkınmaya Katkıları. *İMKB Dergisi, Mali Türevler Sempozyumu, 2*(5), (s.1-15). 15 Nisan 2013 tarihinde http://www.borsaistanbul.com/datum/imkbdergi/IMKB_Dergisi_Turkce05.pdf sayfasından erişilmiştir.

Akgöz, E. (2010). *Türkiye'deki ticari bankaların finansal oranlar yardımıyla sınıflandırılması: Kümeleme analizi yaklaşımı.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kahramanmaraş Haziran.

Akhavein, J., Frame, W. S. & White L. J. (2005). The diffusion of financial innovations: An examination of the adoption of small businesscredit scoring by large banking organizations. *The Journal of Business, Published by: The University of Chicago Press, 78*(2), 577-596. 6 Ağustos 2016 tarihinde http://www.jstor.org/stable/10.1086/427639 sayfasından erişilmiştir.

Aksoy, D. (2011). *Türkiye'deki mevduat bankalarının finansal performanslarının ölçümü üzerine bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekonometri Anabilim Dalı İstatistik Bilim Dalı, İstanbul.

Aksu, M. (2008). *Performans ölçümünde dengeli ölçüm kartı tekniğinin kullanımı ve bir diş hekimliği fakültesi'nde uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi

Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı İşletme Eğitimi Bilim Dalı, Ankara.

Aktan, B. & Bodur, B. (2006). Oranlar aracılığıyla finansal durumunuzu nasıl Çözümlersiniz? Küçük işletmeler için bir rehber. *Journal of Yasar University,* 1(1), 49-67. 10 Ağustos 2015 tarihinde http://journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2011/07/no1_vol1_05_aktan_bodur.pdf sayfasından erişilmiştir.

Aktaş, M. (2014). *Şirket birleşme ve satın almaları: Türkiye'de banka birleşmeleri ve satın almaları üzerine bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Finansman Yüksek Lisans Programı, Ankara.

Aktaş, H. & Kargın, M. (2007). Türk bankacılık sektöründeki yabancı ve ulusal bankaların finansal oranlar açısından karşılaştırılması. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi,* 14(2), 31-45. 13 Ağustoa 2015 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/yonveek/article/view/5000069179/5000064083 sayfasından erişilmiştir.

Aktop, V. S. (2010). *Türkiye'de para arzının içselliği: Ekonometrik bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı Genel İktisat Programı, İzmir.

Alantar, D. (2010). Küresel Finansal Kriz, Nedenleri ve Sonuçları Üzerine Bir Değerlendirme. *Maliye Finans Yazıları,* Sayı 81. 3 Eylül 2016 tarihinde http://www.finanskulup.org.tr/assets/maliyefinans/81/Dogan_Alantar_Kuresel_Finansal_Kriz_Nedenleri_Sonuclari_MFY81.pdf sayfasından erişilmiştir.

Albayrak, Y. E. & Erkut H. (2005). Banka performans değerlendirmede analitik hiyerarşi süreç yaklaşımı. *İTÜ Dergisi/Mühendislik, 4*(6), 47–58. 20 Mayıs 2015 tarihinde http://www.itudergi.itu.edu.tr/index.php/itudergisi_d/article/viewFile/704/603 erişilmiştir.

Aldiş, A. Ö. (2012). *Finansal yeniliklerin piyasalara olan etkisi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Ankara.

Aloğlu, Z. T. (2005). *Bankacılık Sektörünün Karşılaştığı Riskler ve Bankacılık Krizler Üzerindeki Etkileri.* Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. 20 Eylül 2016 tarihinde http://www3.tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/ziyatuncaloglu.pdf sayfasından erişilmiştir.

Alptekin, E. (2009). Menkul Kıymetleştirme ve Küresel Finans Krizindeki Rolü. *İzmir Ticaret Odası AR&GE Bülten*, 11-16. 3 Haziran 2013 tarinde http://www.izto.org.tr/Portals/0/IztoGenel/Dokumanlar/menkul_kymetlestirme_ve_kuresel_finans_krizinde_rolu_e_alptekin_26.04.2012%2019-42-41.pdf sayfasından erişilmiştir.

Altan M. & Candoğan M. A. (2014). Bankaların finansal performans değerlemesinde geleneksel ve gri ilişki analizi: Katılım bankalarında karşılaştırmalı bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı 27, 374-396. 11 Mayıs 2015 tarihinde http://sead.selcuk.edu.tr/sead/article/view/476/466 sayfasından erişilmiştir.

Altın, E. (2006). *Türkiye'de finans sektöründe e-iş ve alternatif dağıtım kanallarının gelişimi ve etkileri.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Ansari, S. & Rehman, A. (2010). Financial performance of islamic and conventional banks in Pakistan: A comparative study. *8th International Conference on Islamic Economics and Finance,* 1-19. 22 Ağustos 2016 tarihinde http://www.iefpedia.com/english/wp-content/uploads/2012/01/Sanaullah.Ansari.pdf sayfasından erişilmiştir.

Apak, S. (1995). *Uluslararası finansal teknikler (analiz, teori, uygulama)*. İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi.

Aslan, B. O. (2008). *Finansal gelişme ve yeniliklerin para politikası üzerine etkisi: Türkiye örneği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Aslan, Ö. & Küçükaksoy, İ. (2006). Finansal Gelişme ve Ekonomik Büyüme İlişkisi: Türkiye Ekonomisi Üzerine Ekonometrik Bir Uygulama. *İstanbul Üniversitesi*

İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik e-Dergisi, Sayı 4, 25-38. 1 Ekim 2016 tarihinde http://eidergisi.istanbul.edu.tr/sayi4/iueis4m3.pdf sayfasından erişilmiştir.

Ardıç, O. (2012). *BDDK standartlarına göre bankalarda performans değerlendirilmesi: T.C. ziraat bankası örneği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Diyarbakır.

Arıçelik, G. (2010). *Ticari bankalarda performans ölçümü: Camels analizine dayalı bir inceleme.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı Para ve Banka Programı, İzmir.

Atukalp, M. E. *Türk bankacılık sisteminde yabancı mülkiyetinin mevduat bankalarının finansal performansına etkisi.* Yayınlanmamış Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı, Trabzon.

Avcı, P. (2012). 2008 *Küresel krizinin Türk bankacılık sektöründeki finansal oranlara etkisi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Edirne.

Avşar, Z. & Öngören, G. (2010). Bilişim Hukuku. *Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No: 270* İstanbul. 20 Temmuz 2015 tarihinde https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/801/BILISIM_HUKUKU.pdf sayfasından erişilmiştir.

Aydeniz, E. Ş. (2009). Makroekonomik göstergelerin firmaların finansal performans ölçütleri üzerindeki etkisinin ölçülmesine yönelik bir araştırma: İMKB'ye kote gıda ve içecek işletmeleri üzerine bir uygulama. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27 (2), 263-277. 17 Ağustos 2015 tarihinde http://e-dergi.marmara.edu.tr/maruiibfd/article/view/5000007444/5000007758 sayfasından erişilmiştir.

Aydın D. & Başkır, M. B. (2013). Bankaların 2012 yılı sermaye yeterlilik rasyolarına göre kümeleme analizi ve çok boyutlu ölçekleme sonucu sınıflandırılma yapıları. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi (BSAD)*, 1(5-6), 29-47. 18 Ağustos 2015 tarihinde http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/58/1781/18816.pdf sayfasından eişilmiştir.

Aydın, Z. (2007). *İşletmelerde döviz futures sözleşmeler ile kur riski yönetimi: VOB (vadeli işlemler ve opsiyon borsası) uygulaması.* YayınlanmamışYüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Aydın.

Aydoğan, K. (1990). An Investigation of performance and operational efficiency in Turkish banking industry. T.C. Merkez Bankası, Tartışma Tebliği, No:9022, 1-33. 12 Şubat 2016 tarihinde http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/12a81dd2-69df-415d-ac79-e203145be966/9022eng.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=12a81dd2-69df-415d-ac79-e203145be966 erişilmiştir.

Ayrıçay, Y., Özçalıcı, M. & Kaya, A. (2013). Gri ilişkisel analizin finansal kıyaslama aracı olarak kullanılması: IMKB-30 endeksindeki finansal olmayan firmalar üzerine bir uygulama. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 1*(10), 219–238. 27 Ocak 2013 tarihinde http://www.sbd.ksu.edu.tr/article/view/5000035281/5000034436 sayfasından erişilmiştir.

Ayrıçay, Y., Yardımcıoğlu, M. & Demir, B. (2014). Mevduat ve katılım bankalarının finansal performanslarının karşılaştırılması. *KSÜ İİBF Dergisi,* 4(2), 1-18. 21 Haziran 2015 http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ksuiibf/article/view/5000105606 sayfasından erişilmiştir.

Aytekin, S. & Sakarya, Ş. (2013). BIST'deki mevduat bankalarının finansal performanslarının 2001 ve 2008 finansal krizleri çerçevesinde Camels Derecelendirme Sistemi ile değerlendirilmesi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13*(2), 25–58. 11 Ağustos 2015 tarihinde http://sbedergi.ibu.edu.tr/index.php/sbedergi/article/view/601/944 sayfasından erişilmiştir.

Ayyıldız, F. V. (2011). *Finansal yenilikler ve finansal yeniliklerin bireysel kredilendirme sürecine etkisi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Kütahya.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK). 3 Mart 2016 tarihinde http://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Mevzuat/Bankacilik_Kanununa_Iliskin_Duzenlemeler/15067syr_20_01_2016_degisiklikisleme.pdf sayfasından erişilmiştir.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK). Bankaların Sermaye Yeterliliğinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik. 5 Ekim 2016 tarihinde https://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/Mevzuat/Bankacilik_Kanununa_Iliskin_Duzenlemeler/15067syr_20_01_2016_ve27_9_2016_degisiklikisleme.pdf sayfasından erişilmiştir.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) (2012). Bankaların Sermaye Yeterliliğinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik. 28.06.2012 tarih ve 28337 Sayılı Resmi Gazete. 6 Ekim 2016 tarihinde http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120628-16.htm sayfasından erişilmiştir.

Bankalar Arası Kart Merkezi (BKM). 27 Temmuz 2016 tarihinde http://bkm.com.tr/faydali-bilgiler/nfc/ sayfasından erişilmiştir.

Banka Performansının Ölçümü – AÖF – NotOku. 28 Temmuz 2016 tarihinde http://notoku.com/banka-performansinin-olcumu/ sayfasından erişilmiştir.

Baran, R. (2013). *Mobil Yakın Alan İletişiminin Son Kullanıcıların Hayatına Getireceği Kolaylıklar Üzerine Öngörüler.* İdari Uzmanlık Tezi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Ankara. 1 Ağustos 2016 tarihinde https://www.btk.gov.tr/File/?path=ROOT%2F1%2FDocuments%2FTez%2FRukiye_BARAN.PDF sayfasından erişilmiştir.

Batmaz, N. & Özcan, A. (2008). Yeniliği etkileyen unsurlar ve toplumsal refah ilişkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 1*(1), 44-66. 26 Şubat 2013 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ulikidince/article/viewFile/5000118775/5000109915 sayfasından erişilmiştir.

Bayyurt, N. (2007). İşletmelerde performans değerlendirmenin önemi ve performans göstergeleri arasındaki ilişkiler. *Sosyal Siyaset Konferanslar Dergisi, Sayı 53*, 577-592. 17 Nisan 2014 tarihinde http://dergipark.gov.tr/download/article-file/9295 sayfasından erişilmiştir.

Bektaş, H. (2013). Türk Bankacılık Sektöründe Etkinlik Analizi. *Sosyo Ekonomi, 19*(19), 277-294. 12 Haziran 2016 tarihinde

http://dergipark.ulakbim.gov.tr/sosyoekonomi/article/view/5000080657/5000074696 sayfasından erişilmiştir.

Bektaş, H. & Tekin, M. (2013). Finansal oranlar ve borsa performans oranları ilişkisi: İMKB'de işlem gören bankaların Kanonik korelasyon analizi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 34*(1), 317–329. 17 Haziran 2016 tarihinde http://www.academia.edu/5008066/Finansal_Oranlar_ve_Borsa_Performans_Oranlar%C4%B1_%C4%B0li%C5%9Fkisi_%C4%B0MKBde_%C4%B0%C5%9Flem_G%C3%B6ren_Bankalar%C4%B1n_Kanonik_Korelasyon_Analizi sayfasından erişilmiştir.

Beycan, M. (2007). *Bankalarda performans değerlemesi ve bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Programı, İzmir.

Birgili, E., Akyel, N. & Karaca, N. (2005). Futures sözleşmeler ve muhasebeleştirilmesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi (MUFAD),* Sayı.26, 109-119. Nisan. 3 Mayıs 2014 tarinde http://journal.mufad.org.tr/attachments/article/579/13.pdf sayfasından erişilmiştir.

Bulguroğlu, P. (2013). *The nature of financial innovations: A Post-Schumpeterian analysis*. A Thesis Submitted To The Graduate School Of Social Sciences Of Middle East Technical University, The Department Of Economics, Master Of Science, Ankara.

Bulut, Y. E. (2013). *Internet banking as a case of financial innovation in Turkey*. A Thesis Submitted To The Graduate School Of Social Sciences Of Middle East Technical University, The Department Of Economics, Master Of Science, Ankara.

Büyükakın, F., Cengiz, V. & Pehlivanoğlu, F. (2011). Türkiye'de finansal yenilik-tüketim harcamaları ilişkisi (Ampirik analiz: 1998-2008). *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 10. Ekonometri ve İstatistik Sempozyomu Özel Sayısı,* 207-222. 11 Şubat 2013 tarihinde http://e-dergi.atauni.edu.tr/atauniiibd/article/view/1025007777/1025007168 sayfasından erişilmiştir.

Büyükkara, G. Türev Araçlar Piyasası. *Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü Finansal Kurumlar ve Piyasalar Ders Notları. Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA), Ulusal Açık Ders Malzemeleri.* 15 Kasım 2016 tarihinde http://www.acikders.org.tr/pluginfile.php/3399/mod_resource/content/2/T%C3%BCrev_Ara%C3%A7lar_Piyasas%C4%B1.pdf sayfasından erişilmiştir.

Candoğan M. A. & Altan M. (2014). Basel kriterleri çerçevesinde operasyonel risk ölçüm yöntemlerinin karşılaştırılması: Örnek bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 31, 265-276. 27 Ekim 2015 tarihinde http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/download/526/508 sayfasından erişilmiştir.

Cenger, H. (2006). *Genel işletme performansı ve finansal performans ilişkisi-çimento sektöründe bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Gaziantep.

Cenger, H. (2011). İMKB'de işlem gören çimento şirketlerinin performanslarının ölçülmesinde veri zarflama analizi yaklaşımı. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.* 25(3-4), 31-44. 5 Mart 2013 tarihinde http://e-dergi.atauni.edu.tr/atauniiibd/article/view/1025006420/1025006486 sayfasından erişilmiştir.

Coşkun, A. 2006. Bankaların stratejik performans yönetiminde performans karnesi kullanımı. *Bankacılar Dergisi*, Sayı:56, 28-39. 19 Temmuz 2015 tarihinde http://www.alicoskun.net/wp-content/uploads/Coskun-Bankacilar2006-28.pdf sayfasından erişilmiştir.

Coşkun, E. (2012). *Finansal stratejilerin finansal performansa etkisi: Havayolu yolcu taşıma şirketlerinde bir araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, Düzce.

Cömert, H. & Epstein, G. (2016). Finansal yenilik yazınındaki son gelişmeler. *Science And Technology Policies Research Center,* TEKPOL Working Paper Series STPS-WP-16/04. 3 Mayıs 2016 tarihinde

http://stps.metu.edu.tr/sites/stps.metu.edu.tr/files/WP%2016%3A04_0.pdf sayfasından erişilmiştir.

Çakmak, A. Ç., Güneşer, M. T. & Terzi, H. (2011). Bankaların müşterilerine sunduğu internet bankacılığı hizmetinin müşteriler tarafından değerlendirilmesi: Karabük şehir merkezinde uygulama. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* Sayı:31, 1-30. 7 Ekim 2016 tarihinde http://sbedergi.erciyes.edu.tr/2011-2/1-%20_1-30.%20syf._.pdf sayfasından erişilmiştir.

Çelenk, H. & Ökdemir Y. (2014). Bankalarda operasyonel risk denetimi ve Türkiye'de faaliyet gösteren bankalar üzerine bir araştırma. *Maliye Finans Yazıları,* 1(87), 77-111. 15 Eylül 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/mfy/article/view/5000160533/5000144786 sayfasından erişilmiştir.

Çeliktaş, H. (2008). *İnovasyon yönetimi: Çukurova bölgesinde faaliyet gösteren şirketlerde inovasyon uygulamalarının tespitine yönelik bir araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Çetin, A., C. & Bıtırak, İ., A. (2010). Banka kârlılık performansının analitik hiyerarşi süreci ile değerlendirilmesi: Ticari bankalar ile katılım bankalarında bir uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 2*(2), 75–92. 24 Ekim 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/uaifd/article/view/5000051257/5000048451 sayfasından erişilmiştir.

Çilli, H. & Temel, T. (1988). Türk bankacılık sistemi için bir erken uyarı modeli. *Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Araştırma, Planlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü (APE*) Tartışma Tebliği, No: 8814, Ağustos. 18 Ekim 2016 tarihinde http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/ed89d0b4-fc62-4c12-b5de-85e56b810e06/8814tur.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ed89d0b4-fc62-4c12-b5de-85e56b810e06 sayfasından erişilmiştir.

Dash M. & Das A. (2009). A CAMELS Analysis of the Indian Banking Industry. *SSRN, (Social Science Research Network),* 1-10. 22 Ağustos 2016 tarihinde

http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1666900 sayfasından erişilmiştir.

Demirel, E., Atakişi, A. & Abacıoğlu, S. (2013). Bankacılık faaliyet oranlarının panel veri analizi: Türkiye'deki kamu, özel ve yabancı sermayeli bankaların durumu. *Muhasebe ve Finansman Dergisi,* Sayı 59, 101-112. 29 Haziran 2016 tarihinde http://journal.mufad.org.tr/attachments/article/710/6.pdf sayfasından erişilmiştir.

Dilmaç, E. (2011). *Bir eğitim ve araştırma hastanesinde kurumsal performans karnesi (Balanced Scorecard) yönetiminin uygulanabilirliği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, Ankara.

Doğan, B. (2008). *Bankaların gözetiminde bir araç olarak kümeleme analizi: Türk bankacılık sektörü için bir uygulama.* Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Finans ve Bankacılık Bilim Dalı, İstanbul.

Doğan, M. (2013). Katılım ve geleneksel bankaların finansal performanslarının karşılaştırılması: Türkiye örneği. Muhasebe ve Finansman Dergisi (MUFAD), Sayı(58), 175–188. 1 Temmuz 2016 tarihinde http://journal.mufad.org/attachments/article/695/10.pdf sayfasından erişilmiştir.

Duramaz, S. & Dündar, S. (2014). Elektronik ödeme sistemlerinin karşılaştırılması: Türkiye ve İtalya örneği. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7*(1), 24-37. 28 Mayıs 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/usaksosbil/article/viewFile/5000035738/5000034660 sayfasından erişilmiştir.

Ecer, F. (2013). Türkiye' deki Özel Bankaların Finansal Performanslarının Karşılaştırılması: 2008 – 2011 Dönemi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13*(2), 171–189. 12 Ağustos 2016 tarinde http://sbedergi.ibu.edu.tr/index.php/sbedergi/article/view/607/956 sayfasından erişilmiştir.

Elitaş, C. & Ağca, V. (2006). Firmalarda çok boyutlu performans değerleme yaklaşımları: Kavramsal bir çerçeve. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8*(2), 343-370. 20 Nisan 2013 tarihinde

http://acikerisim.aku.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11630/3635/343-370.pdf?sequence=1&isAllowed=y sayfasından erişilmiştir.

Er, B. & Uysal, M. (2012). Türkiye'deki Ticari Bankalar ve Katılım Bankalarının Karşılaştırmalı Etkinlik Analizi: 2005–2010 Dönemi Değerlendirmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 26*(3–4), 365–387. 10 Eylül 2016 tarihinde http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423871070.pdf sayfasından erişilmiştir.

Erdoğan, N. (1993). *Uluslararası işletmelerde mali risk ve yönetimi & çağdaş finansman teknikleri*. Ankara: Mü-Ka Maatbacılık.

Erdoğmuş, B. (2010). *Bankalarda mali başarısızlıkların önceden tespitinde erken uyarı sistemi ve bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü İstatistik Anabilim Dalı, Ankara.

Ergül, Ç. (2011). *Bankacılık sektöründe kullanılan bilgi teknolojilerinden telefon bankacılığı ve ses kayıt sistemlerinin verimliliğe etkisi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, İstanbul.

Erim, N. & Türk, A. (2005). Finansal gelişme ve iktisadi büyüme. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (10), 21-45. 27 Mayıs 2016 tarihinde http://kosbed.kocaeli.edu.tr/sayi10/fingel.pdf sayfasından erişilmiştir.

Erol, Ü. (1994). *Futures piyasaları: teori ve pratik.* Ankara: Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No:190

Ertuğrul, İ. & Karakaşoğlu, N. (2008). Banka şube performanslarının VIKOR yöntemi ile değerlendirilmesi. *Endüstri Mühendisliği Dergisi, YA/EM 2008 Özel Sayısı, 20*(1), 19-28. 30 Ekim 2016 tarihinde http://www1.mmo.org.tr/resimler/dosya_ekler/c4692732b25c1ee_ek.pdf sayfasından erişilmiştir.

Esmer, Y. & Bağcı H. (2016). Katılım Bankalarında Finansal Performans Analizi: Türkiye Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8*(15), 17-30. 1 Kasım 2016 tarihinde

http://dergipark.ulakbim.gov.tr/makusobed/article/viewFile/1098001392/5000170357 sayfasından erişilmiştir.

Fettahoğlu, A. (1991). *Finansal Piyasalarda Yenilikler ve 1980 Sonrası Türkiye*. Ankara: Adalet Matbaacılık.

Frame, W.S. & White, L. J. (2002). Emprical studies of financial innovation: Lots of talk little action?. *Innovation In Financial Sevices And Payment Conference, Federal Reserve Bank of Philadelphia,* 1-39. 9 Nisan 2016 tarihinde https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1292665 sayfasından erişilmiştir.

Frame, W. S. & White, L. J. (2009). Technological change, financial innovation, and diffusion in banking. *SSRN (Social Science Research Network) Federal Reserve Bank of Atlanta Working Paper,* 1-33. 12 Nisan 2016 tarihinde http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1434235 sayfasından erişilmiştir.

Gorton, G. & Metrick, A. (2009). Securitized banking and the run on repo. *NBER Working Paper Series, The National Brueau Of Economic Research,* Working Paper 15223, 1-54. 23 Eylül 2016 tarihinde http://www.nber.org/papers/w15223.pdf sayfasından erişilmiştir.

Gökmen, B. (2007). *Bankalarda finansal tablolar analizi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı İktisat Teorisi Bilim Dalı, İstanbul.

Gökmen, H. (2010). Finansal Yenilik, Finansal Yenilik Kavramı-Türleri ve Finansal Yeniliğin Belirleyicileri-Etkileri. Ö. N. T. Özmen, P. S. Özer, E. D. Eriş (Ed.), *Seçme Yazılarla Örgütler ve Yenilik* içinde (ss. 55-76). Ankara: Detay Yayıncılık.

Gülen, M. (2015). *Bankacılık sektöründe kamu ve özel bankaların finansal performanslarının karşılaştırılması.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Çorum.

Gülmez, M. & Kitapçı, O. (2006). İnternet bankacılığı ve müşteri davranışları: Cumhuriyet üniversitesi akademik ve idari personeline yönelik bir uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 7*(2), 83-100. 27 Mayıs 2014

tarihinde http://kutuphane.dogus.edu.tr/mvt/pdf.php?pdf=0004277&lng=0 sayfasından erişilmiştir.

Gündüz L. & Tutal, M. (1995). *Türev ürünlerin muhasebeleştirilmesi: Türkiye uygulaması üzerine bir öneri.* İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No:193

Gürel, E. (2002). *Banka finansal performansının ölçülmesi ve beş ticari banka üzerinde bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Aydın.

Helhel, Y. & Varshalomidze, M. (2014). Gürcistan'da faaliyet gösteren yerli sermayeli özel ticari bankaların CAMELS derecelendirme sistemi ile değerlendirilmesi. *Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 18. Finans Sempozyumu,* 1(1), 413-424. Denizli 15-18 Ekim 2014. 16 Ocak 2017 tarihinde http://aves.akdeniz.edu.tr/YayinGoster.aspx?ID=1673&NO=17 sayfasından erişilmiştir.

Ho, N. W. (2006). Financial innovation and its impact on central – bank policies. *Monetary Authority of Macao,* 81-94. 15 Haziran 2016 tarihinde http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.571.7296&rep=rep1&type=pdf sayfasından erişilmiştir.

Işın, F. B. (2006). Teknoloji araçlarının bankacılık sektöründe uygulanabilirliği ve Türkiye'deki bu doğrultudaki bankacılık uygulamalarının değerlendirilmesi. *Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20*(2), 107-120. 17 Aralık 2015 tarihinde http://e-dergi.atauni.edu.tr/atauniiibd/article/viewFile/1025003696/1025003525 sayfasından erişilmiştir.

İbicioğlu, M. (2006). *Türkiye'de mali aracılar sektörünün mali sistem içindeki yeri ve finansal işlemlerinin mali istatistiklere yansıtılması*. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası İstatistik Genel Müdürlüğü, Ankara. 17 Kasım 2016 tarihinde http://www3.tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/mustafaibicioglu.pdf sayfasından erişilmiştir.

İlarslan, K. (2011). *Birleşme ve satın almaların finansal oran yoluyla işletmelerin finansal performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.

İleri Y. Y. & İleri H. (2011). İnternet bankacılığı ve e-ticaretin Türkiye ekonomisi üzerindeki etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi,* 14(1-2), 109-126. 16 Mayıs 2014 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/selcuksbmyd/article/view/5000084525/5000078616 sayfasından erişilmiştir.

İskenderoğlu, Ö., Karadeniz, E. & Atioğlu, E. (2012). Türk bankacılık sektöründe büyüme, büyüklük ve sermaye yapısı kararlarının kârlılığa etkisinin analizi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 7*(1), 291–311. 22 Temmuz 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/eoguiibfd/article/view/5000074874/5000069201 sayfasından erişilmiştir.

Kandemir, T. & Arıcı Demirel, N. (2013). Mevduat bankalarında Camels performans değerleme modeli üzerine karşılaştırmalı bir çalışma (2001–2010). *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18*(1), 61–87. 5 Ağustos 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/sduiibfd/article/view/5000122148/5000112454 sayfasından erişilmiştir.

Kaplan, C. (1999). Finansal Yenilikler ve Piyasalar Üzerine Etkileri: Türkiye Örneği. *Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Araştırma Genel Müdürlüğü Yayınları, Tartışma Tebliği*. No 9910. 14 Eylül 2014 tarihinde http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/9f90c08b-09cd-46c6-ae0a-8c89208d4c09/dpaper42.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=9f90c08b-09cd-46c6-ae0a-8c89208d4c09 sayfasından erişilmiştir.

Kaplan, C. (2002). Bankacılık Sektörünün Yabancı Para Pozisyon Açığı: Türkiye Örneği. *Araştırma Genel Müdürlüğü Çalışma Tebliği Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) No:1.* 21 Eylül 2016 tarihinde http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/b94df7bd-cc7a-4c80-bb95-

fbb5e553322b/wp5.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACEb94df7bd-cc7a-4c80-bb95-fbb5e553322b sayfasından erişilmiştir.

Karaayhan, İ. (2008). *Bankalarda performans değerlendirme ve Türkiye'de faaliyet gösteren katılım bankaları üzerinde bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Finansman Bilim Dalı, Konya.

Karabıyık, A. (2008). Alternatif ödeme aracı olarak, elektronik çek sistemi (E-Çek)-1. *Muhasebe ve Finansman (MUFAD) Dergisi, Sayı 38*, 80-94. 25 Ekim 2014 tarihinde http://journal.mufad.org.tr/attachments/article/323/8.pdf sayfasından erişilmiştir.

Karaca, S. & Uğur, A. (2008). Türkiye'deki bankacılık sektöründe risk ve kârlılık analizi. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi,* 10(3), 123-134. 23 Ağustos 2016 tarhinde http://www.academia.edu/10353906/._T%C3%BCrkiye_deki_Bankac%C4%B1l%C4%B1k_Sekt%C3%B6r%C3%BCnde_Risk_ve_K%C3%A2rl%C4%B1l%C4%B1k_Analizi sayfasından erişilmiştir.

Karakozak, Ö. (2012). *2008 Küresel finansal krizinin finansal oranlar üzerine etkisi: İMKB' de işlem gören imalat sanayi işletmeleri üzerine bir uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Finansman Bilim Dalı, Niğde.

Karaman, R. (2009). İşletmelerde performans ölçümünün önemi ve modern bir performans ölçme aracı olarak Balanced Scorecard. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi,* Sayı 16, 411-427. 8 Aralık 2013 tarihinde http://sead.selcuk.edu.tr/sead/article/view/255/251 sayfasından erişilmiştir.

Kaya, F. (2009). Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması. *Türkiye Bankalar Birliği (TBB).* Yayın No:263, İstanbul. 3 Ekim 2014 tarihinde https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/807/263.pdf sayfasından erişilmiştir.

Kayacan, M., Bolat, K., Yılmaz, M. K., Başaran, M. Y. & Ustaoğlu, Z. M. (1995). *Sermaye piyasası araçlarına dayalı "Future" ve "Option" sözleşmelerinin fiyatlaması.* İstanbul Menkul Kıymetler Borsası.

Kaygusuz, S. Y. (1998). *Finansal türev ürünlerinde muhasebe esasları.* Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu, Yayın No:113.

Keçek, G. & Cinser, V. (2008). Türkiye'de faaliyette bulunan ticaret bankalarının performanslarına göre sınıflandırılmasında etkili olan değişkenlerin belirlenmesi ve bir uygulama denemesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* Sayı. 22, 189-206. 11 Ağustos 2016 tarihinde https://birimler.dpu.edu.tr/app/views/panel/ckfinder/userfiles/17/files/DERG_/22/189-206.pdf sayfasından erişilmiştir.

Ketenci, G. (2005). *Finansal Yeniliklerin Banknot Kullanımına Etkileri. Uzmanlık Yeterlilik Tezi.* Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü Ankara. 6 Ağustos 2013 tarihinde http://www3.tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/gorkemketenci.pdf sayfasından erişilmiştir.

Kıran, S. (2013). *Finansal oran analizi ile kredi risk yönetimi: Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Finans Bilim Dalı, İstanbul.

Kıyılar, M. (1998). Swap, swap türleri ve swap işlemlerinin muhasebeleştirilmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 27*(1), 83-104. 2 Şubat 2013 tarihinde http://docplayer.biz.tr/4602551-Swap-swap-turleri-ve-swap-islemlerinin-muhasebelestirilmesi.html sayfasından erişilmiştir.

Kirdaban, M. İ. (2005). *Ödeme Sistemlerindeki Gelişmeler ve Ödeme Sistemlerinin Finansal Sistem İstikrarı Üzerindeki Etkileri.* Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğü, Ankara. 16 Aralık 2016 tarihinde http://www3.tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/mibrahimkirdaban.pdf sayfasından erişilmiştir.

Kocaman, N. G. (2006). *Performans ölçümüne geleneksel olmayan bir yaklaşım: Kurumsal karne yöntemi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.

Koç, S. (2013). Bankaların karşılaştıkları riskleri yönetmedeki etkinliği: Türkiye ölçeği. *Maliye Dergisi*, Sayı 165, 275-297. 14 Mayıs 2016 tarihinde https://dergiler.sgb.gov.tr/calismalar/maliye_dergisi/yayinlar/md/165/165-14.pdf sayfasından erişilmiştir.

Koç, S., Bağcı, A. & Işık, K., C. (2016). Kalkınma ve yatırım bankalarının performansları açısından değerlendirilmesi: Türkiye ölçeği (2002–2012). *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6*(1), 227–256. 24 Mayıs 2016 tarihinde http://iibfdergi.karatekin.edu.tr/Makaleler/2113745221_IIBF261-SON(InPress).pdf sayfasından erişilmiştir.

Koğar İzgi, Ç. (1995). Financial innovations and monetary control. *The Central Bank Of The Republıc Of Turkey, Resarch Depermant, Discussion Paper No:9515*, 351-384. 12 Kasım 2014 tarihinde http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/e8ab91ca-3f5b-4d7e-ba0c-41838359ef1d/9515eng.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e8ab91ca-3f5b-4d7e-ba0c-41838359ef1d sayfasından erişilmiştir.

Korkmaz, S. & Gövdeli, Y. E. (2005). Türk bankacılığında alternatif dağıtım kanalları ve ürünleri ile bunların gelişiminde ve pazarlanmasında eğitimin önemi. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 15, 1-12. 28 Eylül 2016 tarihinde http://gazi.dergipark.gov.tr/download/article-file/69680 sayfasından erişilmiştir.

Köse, T. (2007). *Elektronik fon transfer sistemi (EFT), elektronik menkul kıymet transfer (EMKT) sistemi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi, İstanbul.

Kubalı, D. (1998). *Performans denetimi kavram ilkeler, metodoloji ve uygulamalar.* Sayıştay Yayın İşleri Müdürlüğü: Cumhuriyetin 75'inci Yıldönümü Dizisi

Kumbirai M. & Webb, R. (2010). A financial ratio analysis of commercial bank performance in South Africa. *African Review of Economics and Finance*, 2(1), 30-53. 29 Eylül 2016 tarihinde http://african-

review.com/Vol.%202%20(1)/Financial%20Ratio%20Analysis%20of%20Bank%20Performance.pdf sayfasından erişilmiştir.

Kutukız, D. (2003). Finansal yeniliklerin gelişimi, piyasalar üzerindeki etkileri ve Türkiye üzerinde deneysel bir çalışma. *Mali Çözümler Dergisi,* Sayı 65. 18 Nisan 2013 tarihinde http://www.istanbulsmmmodasi.org.tr/yayinlar.asp?Gid=1&Yid=65 sayfasından erişilmiştir.

Küçükbıçakçı, R. (2004). Banka Yeniden Yapılandırma Programları ve Ekonomik Sonuçları. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) 5 Mayıs 2016 tarihinde http://www3.tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/ramazankucukbicakci.pdf sayfasından erişilmiştir.

Küçükosman, B. (2010). *2002-2008 döneminde küresel finans sistemi ile dünya bankacılığındaki yönelimlerin Türk bankalarının finansal yapısına ve riskine etkisi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Finans Bilim Dalı, Ankara.

Latifi, P. (2015). *Arnavut bankacılık sektöründe finansal performans değerlendirmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Finansman Programı, İzmir.

Lerner, J. & Tufano, P. (2011). The Consequences of Financial Innovation: A Counterfactual Research Agenda. *National Bureau Of Economic Research, NBER Working Paper No. 16780,* 1-93. 21 Ekim 2015 tarihinde http://www.nber.org/papers/w16780.pdf sayfasından erişilmiştir.

Matthew, N. G. & Esther, L. A. (2012). Financial Performance Comparison of Foreign VS Local Banks in Ghana. *International Journal of Business and Social Science 3*(21), 82-87. 21 Ekim 2016 tarihinde http://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_21_November_2012/9.pdf sayfasından erişilmiştir.

Michalopoulos, S., Laeven, L. & Levine, R. (2009). Financial Innovation And Endogenous Growth. *NBER Working Paper Series (Working Paper) Çalışma Tebliği No. 15356*,

1-37. 5 Haziran 2014 tarihinde http://www.nber.org/papers/w15356.pdf sayfasından erişilmiştir.

Michalopoulos, S., Laeven, L. & Levine, R. (2012). *Financial innovation and endogenous growht.* 27 Mayıs 2014 tarihinde https://www.sss.ias.edu/files/papers/econpaper97.pdf sayfasından erişilmiştir.

Mishra, P. K. (2008). Financial Innovation And Economic Growht–A Theoretical Approach. *SSRN (Social Science Research Network), Central University of Jharkhand.* 28 Mayıs 2014 tarihinde http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1262658 sayfasından erişilmiştir.

Mishra, P. K. & Pradhan, B. B.(2008). Financial Innovation And Effectiveness Of Monetary Policy. *SSRN (Social Science Research Network), Central University of Jharkhand.* 17 Kasım 2013 tarihinde https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1262657 sayfasından erişilmiştir.

Mukhtarov, S. (2012). *Azerbaycan Bankacılık Sektörünün Camels Performans Analizi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Bankacılık Anabilim Dalı, İstanbul.

Neely, A., Mills, J., Platts, K., Richards, H., Gregory, M., Bourne, M. & Kennerley, M. (2000). Performance Measurement System Design: Developing and Testing A Process-Based Approach. *International Journal Of Operations Production Management,* 20(10), 1119-1145. 23 Nisan 2016 tarihinde http://www.som.cranfield.ac.uk/som/dinamic-content/research/cbp/IJOPM2010.pdf sayfasından erişilmiştir.

Oktayer, A. (2007). *Finansal Derinleşmenin Ekonomik Performans Üzerine Etkileri: Teori ve Türkiye Uygulaması.* Yayınlanmamış Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Oktayer, A. (2009). Türkiye'de Finansal Serbestleşme ve Derinleşme Süreci Üzerine Nitel Bir İnceleme. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 4(1), 73-100. 17 Ocak 2017 tarihinde

http://dergipark.ulakbim.gov.tr/akademikincelemeler/article/view/5000063802 sayfasından erişilmiştir.

Oktayer, A. (2011). Finansal Yenilikler ve Para Talebi. *Maliye Dergisi*, Sayı 160, 51-368. 7 Şubat 2013 tarihinde http://dergiler.sgb.gov.tr/calismalar/maliye_dergisi/yayinlar/md/160/017.pdf sayfasından erişilmiştir.

Okumuş, A., Bozbay, Z. & Dağlı, R. M. (2010). Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına İlişkin Tutumları. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* Sayı 36, 89-111. 8 Ağustos 2016 tarihinde http://iibf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi36/007_okumus-bozbay-dagli.pdf sayfasından erişilmiştir.

Oliveria, P. Mobil Bankacılık Deneyiminizin Güvenliğini Sağlama. *TrendLabs Dijital Yaşam E-Kılavuzu.* 12 Aralık 2015 tarihinde http://www.trendmicro.com.tr/media/resource_lib/mobile/securing-your-mobile-banking-experience-tr.pdf sayfasından erişilmiştir.

Ongore, V. O. & Kusa, G. B. (2013). Determinants of Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Economics and Financial Issues, 3*(1), 237-252. ISSN: 2146-4138. 18 Ağustos 2016 tarihinde http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.827.1383&rep=rep1&type=pdfh sayfasından erişilmiştir.

Oruç, S. & Turgut, A. (2014). Finansal Derinleşme, Ekonomik Büyüme ve Türk Finans Sistemi (1990-2010). *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Dr. Mehmet Yıldız Özel Sayısı, 109-118.* 7 Ağustos 2016 tarihinde http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/144/128 sayfasından erişilmiştir.

Oyman, S. (2009). *Stratejik Yönetim Sürecinde Performans Ölçümü ve Dengeli Sonuç Kartı Uygulaması: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İçin Bir Değerlendirme.* Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Muhasebe Genel Müdürlüğü, Ankara. 30 Ağustos 2016 tarihinde

http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/72a1e91f-975b-426a-b72b-c0aa4f42df56/sumruoyman.pdf?MOD=AJPERES sayfasından erişilmiştir.

Önce, S. (1995). *Türev ürünlerin muhasebe sorunları ve bankalar için muhasebeleştirme şekilleri.* Eskişehir: Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No:192.

Öncü, M. A., Mesci, M. & Şahin, Ö. (2012). Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi: İstanbul'daki Turizm İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 26*(3-4), 125-141. 19 Nisan 2013 tarihinde http://e-dergi.atauni.edu.tr/atauniiibd/article/view/1025007463/1025006977 sayfasından erişilmiştir.

Öncü, M. A., Mesci, M., Şahin, Ö. & Faikoğlu, S. (2013). Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi: İstanbul'daki Hizmet İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 5*(3), 119-129. 22 Nisan 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/uaifd/article/view/5000051367/5000048667 sayfasından erişilmiştir.

Özalp, P., (2003). *Türev Araç Piyasalarının Finansal Sistem İçindeki Rolü, Türkiye'de Bu Piyasalara İşlerlik Kazandırma Çalışmaları.* Uzman Yeterlilik Tezi, TCMB Piyasalar Genel Müdürlüğü, Ankara. 16 Kasım 2016 tarihinde http://www3.tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/pinarozalp.pdf sayfasından erişilmiştir.

Özçelik, O. (2006). *Bankacılıkta Risk Analizi, Yönetimi ve Riskten Korunma.* Yayınlanmaış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Özince, E. (2008, Temmuz). Finansal Sektör–Uluslararası Gelişmeler ve Türkiye Deneyimi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi (MUFAD)*, Sayı 40, 24-25. (20-24 Temmuz 2008 tarihleri arasında İstanbul'da yapılan 12. Dünya Muhasebe Tarihçileri Kongresi'nde sunulmuş bildiri, İstanbul). 16 Ocak 2017 tarihinde http://journal.mufad.org.tr/attachments/article/273/3.pdf sayfasından erişilmiştir.

Öztürk, N., Barışık, S. & Darıcı, H. K. (2010). Gelişmekte Olan Piyasalarda Finansal Derinleşme ve Büyüme İlişkisi: Panel Veri Analizi. *Zonguldak Karaelmas*

Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(12), 95–119. 7 Ağustos 2016 tarihinde http://ijmeb.org/index.php/zkesbe/article/viewFile/228/177 sayfasından erişilmiştir.

Reis G. & Kötüoğlu, R. (2016). Türk Bankacılık Sektörünün Sermaye Yeterliliği Davranışı. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi,* 14(3), 101-110. 1 Kasım 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/yead/article/viewFile/5000193783/5000170175 sayfasından erişilmiştir.

Samırkaş, M. C., Evci, S. & Ergün, B. (2014). Türk Bankacılık Sektöründe Kârlılığın Belirleyicileri. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (KAU İİBF Dergisi),* 5(8), 117-134. 28 Ocak 2017 tarihinde http://www.kafkas.edu.tr/dosyalar/iibfdergi/file/08/7_.pdf sayfasından erişilmiştir.

Sarıtaş, H., Uyar Kangallı, S. G. & Gökçe, A. (2016). Banka Kârlılığı ile Finansal Oranlar ve Makroekonomik Değişkenler Arasındaki İlişkilerin Sistem Dinamik Panel Veri Modeli ile Analizi: Türkiye Araştırması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi,* 11(1), 87-108. 18 Ocak 2017 tarihinde http://iibfdergi.ogu.edu.tr/makaleler/9532418_11-1_N%C4%B0SAN%202016_Makale_0.pdf sayfasından erişilmiştir.

Savsar, A. (2012). *Finansal Oranlarla Firma Değeri Arasındaki İlişki ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda Bir Uygulama.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Muhasebe Finansman Bilim Dalı, Tokat.

Sayıştay Başkanlığı, (2003). Sayıştay'ın Performans Ölçümüne İlişkin Ön Araştırma Raporu. *Birinci Basım, Sayıştay Araştırma/İnceleme/Çeviri/Dizisi:28, Ankara*. 28 Ağustos 2016 tarihinde http://www.sayistay.gov.tr/tr/Upload/95906369/files/yayinlar/Sayistay_Performans_Olcumu_Arastirma_Raporu.pdf sayfasından erişilmiştir.

Schumpeter, J. (1911). *The Theory of Economic Development, Harvard University Press, Cambridge.*

Selimler, H. (2015). Sorunlu Kredilerin Analizi, Banka Finansal Tablo ve Oranlarına Etkisinin Değerlendirilmesi. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 7(12),

131-172. 21 Kasım 2016 tarihinde http://dergipark.gov.tr/download/article-file/4009 sayfasından erişilmiştir.

Selimler, H. & Kale, S. (2012). Türk Bankacılık Sektöründe Yabancı Para İşlemler. *Maliye Finans Yazıları,* Sayı 96, 35-65. 24 Ekim 2016 tarihinde http://finanskulup.dergipark.gov.tr/download/article-file/150722 sayfasından erişilmiştir.

Shaw, E. (1973). *Financial Deepening in Economic Development.* Oxford University Press, London, 10-11.

Silber, W. L. (1983). The Process of Financial Innovation. *The American Economic Review*, 73(2), 89-95. 20 Ağustos 2016 tarihinde http://links.jstor.org/sici?sici=0002-8282%28198305%2973%3A2%3C89%3ATPOFI%3E2.0.CO%3B2-2 sayfasından erişilmiştir.

Sungur, İ. (2013). Türkiye'de Banka ve Kredi Kartları Operasyonlarının Hukuki Çerçevesi. *Bankalararası Kart Merkezi (BKM)*, İstanbul. 17 Kasım 2016 tarihinde http://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2015/06/ilhansungur_kitap.pdf sayfasından erişilmiştir.

Şahbaz, N. & İnkaya, A. (2012). Türk Bankacılık Sektöründe Sorunlu Krediler ve Makro Ekonomik Etkileri. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 69-82. 21 Kasım 2016 tarihinde http://dergipark.gov.tr/download/article-file/202153 sayfasından erişilmiştir.

Şahin, Ö. (2012). *Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Düzce.

Şimşek, K. Ç. (2007). Bankacılıkta Risk ve Risk Ölçüm Yöntemleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.

Tanınmış Yücememiş, B. & Sözer, İ. A. (2011). Bankalarda Takipteki Krediler: Türk Bankacılık Sektöründe Takipteki Kredilerin Tahminine Yönelik Bir Model Uygulaması. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 3(5), 43-56.* 21 Aralık

2016 tarihinde http://e-dergi.marmara.edu.tr/marufacd/article/view/5000006320 sayfasından erişilmiştir.

Tarım, M. (2004). Sağlık Organizasyonlarında Performans Ölçme ve Dengeli Puan Cetveli (Balanced Scorecard), *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 7*(2), 233-248. 20 Ağustos 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/hacettepesid/article/view/5000046387/5000043569 sayfasından erişilmiştir.

Taşkın, F., D. (2011). Türkiye'de Ticari Bankaların Performansını Etkileyen Faktörler. *Ege Akademik Bakış, 11*(2), 289-298. 11 Ağustos 2016 tarihinde http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423876887.pdf sayfasından erişilmiştir.

Tekin, İ. (2013). *Türkiye'deki Kamu Bankaları ve Özel Bankaların Performansını Etkileyen Faktörler: Panel Veri Analizi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.

Toprak, C. (2013). *Özel Sağlık Sektöründe İnovasyon: Özel Sağlık Sektöründe İnovasyon ve Finansal Performans İlişkisi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Ankara.

Tufano, P. (2002). Financial Innovation. *The Hand Book of The Economics and Finance, Holland,* 1-44. 19 Ağustos 2016 tarihinde http://www.econ.chula.ac.th/public/members/sothitorn/Financial_inovetion_5G.pdf sayfasından erişilmiştir.

Tufano, P. (2002). Financial Innovation. Revised: June 16, 2002. 18 Nisan 2014 tarihinde http://www.econ.chula.ac.th/public/members/sothitorn/Financial_inovetion_5G.pdf sayfasından erişilmiştir.

Tunay, K. B. & Silpar, M. (2006). Türk Ticari Bankacılık Sektöründe Karlılığa Dayalı Performans Analizi–I. *Türkiye Bankalar Birliği Araştırma Tebliği Serisi*, Sayı: 2006 – 01. 13 Ağustos 2016 tarihinde https://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Arastirma_ve_Raporlar/TBB_2.pdf sayfasından erişilmiştir.

Turan, Z. (2011). Finansal Piyasalar ve Küreselleşme. *Mevzuat Dergisi, 14*(162). 16 Mart 2013 tarihinde http://www.mevzuatdergisi.com/2011/06a/01.htm sayfasından erişilmiştir.

Turunç, Ö. (2006). *Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Örgütsel Performansına Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma.* Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Türkiye Bankalar Birliği (TBB) (2002). Türkiye Ekonomisi ve Türk Bankacılık Sistemi: TBB'nin Değerlendirme ve Önerileri. *Bankacılar Dergisi,* Sayı 43 Aralık. 18 Ekim 2016 tarihinde https://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Dergiler/Dokumanlar/43.pdf sayfasından erişilmiştir.

Türkiye Bankalar Birliği (TBB). Türkiye'de Bankacılık Sektörü 2011-2015 Aralık. 22 Ekim 2016 tarihinde https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/6291/Turkiye'de_Bankacilik_Sektoru_2011-2015_Aralik.pdf sayfasından erişilmiştir.

Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB), (2014). Türkiye'de Ödeme Sistemleri. 8 Ağustos 2016 tarihinde http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/a28ff0bd-1e9a-42be-8f7d-3249a1b3cf1c/OdemeSistemleri.pdf?MOD=AJPERES sayfasından erişilmiştir.

Uçkun, N. & Girginer, N. (2011). Türkiye'deki Kamu ve Özel Bankaların Performanslarının Gri İlişki Analizi İle İncelenmesi. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi 11*(21), 46–66. 30 Haziran 2016 tarihinde http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423868685.pdf sayfasından erişilmiştir.

Ulukapı, N. (1998). Ticari Bankaların Tüketici Kredi Pazarlaması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 1*(1), 199-220. 15 Kasım 2016 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/selcuksbmyd/article/viewFile/5000084373/5000078468 sayfasından erişilmiştir.

Uluyol, O. & Ekim S. (2015). Bankacılık Sektörünün Karlılığı İle Mevduat Faiz Oranları Arasındaki İlişkinin Johansen Eşbütünleşme ve Granger Nedensellik Testi İle

Araştırılması. *Journal of Economics Finance and Accounting JEFA, 1*(2), 58–74. 15 Ağustos 2016 tarihinde http://dergipark.gov.tr/download/article-file/104594 sayfasından erişilmiştir.

Ural, M. (1998). *Türk Bankacılık Sisteminde Verimlilik.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı Para ve Banka Programı, İzmir.

Uzun, E., Türk, Z. & Uzun, E. (2003). İşletme Başarısında Finansal Planlama ve Yeniliklerin Rolü. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi, 10*(2), 63–73. 17 Aralık 2014 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/yonveek/article/view/5000069061/5000063965 sayfasından erişilmiştir.

Uzundağ, Ş. (2013). *Türkiye'de İnternet Bankacılığının Gelişimi ve İnternet Bankacılığına İlişkin Tüketici Davranışları Analizi, Aydın İli Merkezinde Görev Yapan Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Aydın.

Ünsal, A. & Duman, S. (2005). Türkiye'deki Bankaların Performanslarının Temel Bileşenler Yaklaşımı İle Karşılaştırmalı Analizi. *VII. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu*, 1-20. 21 Kasım 2015 tarihinde http://docplayer.biz.tr/744890-Turkiye-deki-bankalarin-performanslarinin-temel-bilesenler-yaklasimi-ile-karsilastirmali-analizi-aydin-unsal-1-sibel-duman-2.html sayfasından erişilmiştir.

Vadeli İşlem ve Opsiyon Sözleşmeleri-Sermaye Piyasası Kurulu. 2 Şubat 2017 tarinde http://www.spk.gov.tr/displayfile.aspx?action=displayfile&pageid=77&fn=77.pdf sayfasından erişilmiştir.

Vargas, A. R. (2008). Assessing The Contribution Of Financial Innovations To The Production Of Implicit Services Of Financial Intermediation In Costa Rica. *IFC Bulletin, Proceedings of the IFC Conference on, Measuring financial innovation and its impact.* No.31, 445-466. 17 Kasım 2016 tarihinde http://www.bis.org/ifc/publ/ifcb31ai.pdf sayfasından erişilmiştir.

Varıcı, İ. (2015). Elektronik Bankacılıkta Yeni Bir Model: Pospara ve Muhasebe Uygulamaları. *Ömer Halis Demir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8*(1), 73-87. 8 Ağustos 2016 tarihinde http://iibfdergi.nigde.edu.tr/article/view/5000087066/5000086088 sayfasından erişilmiştir.

Whalen, G. & Thomson, J. B. (1988). Using Financial Data to Identify Changes in Bank Condition. *Federal Reserve Bank of Cleveland, Economic Review,* 24(2), 17-26. 27 Ağustos 2016 tarihinde http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.413.7984&rep=rep1&type=pdf sayfasından erişilmiştir.

Yalta, A. Y. (2011). Finansal Piyasalar ve Finansal Kurumlar. *Hacettepe Üniversitesi İktisat Bölümü Para Teorisi ve Politikası Ders Notları, Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA), Ulusal Açık Ders Malzemeleri,* 51-64. 7 Ağustos 2016 tarihinde http://www.acikders.org.tr/course/view.php?id=70 sayfasından erişilmiştir.

Yardım, Ö. (2005). *Finansal Yenilikler ve Ekonomik Etkileri.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Kahramanmaraş.

Yavuz, Ç. (2010). İşletmelerde İnovasyon-Performans İlişkisinin İncelenmesine Dönük Bir Çalışma. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi Araştırma Makaleleri, 5*(2), 143-173. 10 Kasım 2013 tarihinde http://dergipark.ulakbim.gov.tr/girkal/article/viewFile/5000056166/5000053375 sayfasından erişilmiştir.

Yetiz, F. (2008). *Finansal Sistemin Yapısı, Finansal Derinleşme ve Ekonomik Büyüme İlişkisi, Türk Finans Sistemi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Adana.

Yıldız, B. (2006). *Yeni Finansal Araçlardan Türev Ürünler ve Vergilendirilmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı, Trabzon.

Yükçü S. & Yücel, T. (1995). *Bankacılıkta türev ürünlerin muhasebeleştirilmesi, bugünkü durum ve yapılması gerekenler.* İzmir: Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No:191

Zengin, B. & Güngördü, A. (2013). Elektronik Ödeme Sistemlerinin Olası Etkileri Üzerine Bir İnceleme. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15*(3), 129-150. 6 Ağustos 2016 tarihinde http://www.iibfdergisi.gazi.edu.tr/index.php/iibfdergisi/article/viewFile/645/531 sayfasından erişilmiştir.

EKLER

Ek 1. Araştırma Kapsamında Değerlendirilen Bankaların İsim Listesi

Mevduat Bankaları
Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları
Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
Türkiye Halk Bankası A.Ş.
Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
Özel Sermayeli Mevduat Bankaları
Adabank A.Ş.
Akbank T.A.Ş.
Anadolubank A.Ş.
Fibabanka A.Ş.
Şekerbank T.AŞ.
Turkish Bank A.Ş.
Türkiye Ekonomi Bankası A.Ş**.**
Türkiye İş Bankası A.Ş.
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'na Devredilen Bankalar
Birleşik Fon Bankası A.Ş.
Yabancı Sermayeli Bankalar
Türkiye'de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar
Alternatif Bank A.Ş.
Arap Türk Bankası A.Ş.
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ Turkey A.Ş.
Burgan Bank A.Ş.
Citibank A.Ş.
Deniz Bank A.Ş.
Deutsche Bank A.Ş.
Finans Bank A.Ş.
HSBC Bank A.Ş.
ICBC Turkey Bank A.Ş.
ING Bank A.Ş.
Odea Bank A.Ş.
Rabobank A.Ş.
Turkland Bank A.Ş.

Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
Türkiye'de Şube Açan Yabancı Sermayeli Bankalar
Bank Mellat
Habib Bank Limited
JPMorgan Chase Bank N.A.
Société Générale (SA)
The Royal Bank of Scotland Plc.
Kalkınma ve Yatırım Bankası
Kamusal Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları
İller Bankası A.Ş.
Türk Eximbank
Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.
Özel Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları
Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
Diler Yatırım Bankası A.Ş.
GSD Yatırım Bankası A.Ş.
İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.
Nurol Yatırım Bankası A.Ş.
Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
Yabancı Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları
BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
Merrill Lynch Yatırım Bank A.Ş.
Pasha Yatırım Bankası A.Ş.

Ek 2. Bankalarda Uygulanan Finansal Yenilikler

ÜRÜN ve HİZMETLER
1. Türev Ürünler
1.1. Futures
1.2. Forward
1.3. Swap
1.4. Opsiyon
1.5. Eurobond
2. Krediler
2.1. Tüketici (İhtiyaç) Kredileri
2.2. Taşıt Kredileri
2.3. Konut (İşyeri) Kredileri
2.4. KOBİ Kredileri
3. Para Aktarma
3.1. EFT
3.2. Havale
3.3. Swift
3.4. Sanal POS
4. Doğrudan (Sınırsız, Online) Bankacılık
4.1. Çağrı Merkezleri (Telefon Bankacılığı)
4.2. Mobil Bankacılık
4.3. SMS Bankacılığı
4.4. İnternet Bankacılığı
4.5. ATM
5. Kartlar
5.1. Banka Kartları
5.2. Kredi Kartları
5.2.1. Çiftçilere ve Tarımsal İşletmelere Özel Kredi Kartı
5.2.2. Sağlık Çalışanlarına Özel Kredi Kartı
5.2.3. Gençlere Özel Kredi Kartı
5.2.4. Esnaflara Özel Kredi Kartı
5.2.5. Seyahat, Tatil, Sosyal aktivite imkânı sağlayan Kredi Kartı
5.2.6. Elektronik cüzdan özelliği ve toplu taşıma ödemeleri imkânı sağlayan kredi kartı
5.2.7. Chip – para, World puan, Bonus vs. kazandırıp, taksit imkânı sağlayan kredi kartları
5.2.8. KOBİ'lere Özel Kredi Kartı
5.3. Ön Ödemeli Kartlar
6. Görüntülü İşlem Merkezi
7. Menkul Kıymetleştirme
8. Bireysel Emeklilik ve Sigorta
9. Menkul Kıymet Alım Satımı – Halka Arza Aracılık
10. Altın ve Kıymetli Maden Alım Satımı
11. Yabancı Menkul Kıymet Alım Satımı
12. Yatırım Danışmanlığı ve Risk Yönetimi – Yatırım Fonu - Ortaklık