

TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE İNTERNET BANKACILIĞININ BANKA KARLILIĞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İRDELENMESİ

Examination Of The Effect Of Internet Banking On Bank Profitability In The Turkish Banking Sector

Prof. Dr. Müge ÇETİNER

İstanbul Kültür Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul/Türkiye
<https://orcid.org/0000-0003-1248-5335>

Ali Can KARAMAN

Doktora Öğrencisi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Bölümü, İstanbul/Türkiye
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1691-7388>

ÖZET

Günümüzde teknolojinin birçok alanda gelişmesiyle beraber tüketicilerin ihtiyaç ve talepleri de değişiklik göstermeye başlamış, buna bağlı olarak da kurumların işlem süreçleri ve pazarlama anlayışları da değişmeye başlamıştır. Bankacılık sektörü de bu değişikliklerin yaşandığı kurumların başında gelmektedir. Bankalar yenilikçi taleplere olan ilginin artması ile birlikte birçok alanda dağıtım kanallarını kullanmaya başlamışlardır. Buna bağlı olarak başta mobil bankacılık olmak üzere, internet bankacılığı, telefon bankacılığı gibi dağıtım kanalları ile yeni rekabet koşullarına girilmiştir. Bankalar dağıtım kanalları aracılığı ile işlem maliyetlerini düşürmüş, işlem süreçleri hızlandırmış ve kurumlar arası rekabette birçok avantaj sağlamıştır. Müşteriler açısından da istenilen bilgilere kolayca ulaşma imkânı sağlanmış, düşük maliyet ile istenilen zamanda işlem yapabilme olanağı oluşturulmuş ve şubeye gitme zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır. Çalışmam ile bankaların faaliyet karlılığı üzerinde internet bankacılığı, müşteri sayısı ve işlem hacminin nasıl bir etki oluşturduğunu incelemektedir. İnternet bankacılığı ile yapılan işlemlerin artması, bankaların elde ettiği faaliyet karları üzerinde olumlu etki gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Banka, İnternet, Alternatif Dağıtım Kanalları.

Jel Kodları: C18, G29, O30

ABSTRACT

Today, with the development of technology in many areas, the needs and demands of consumers have begun to change, and accordingly, the transaction processes and marketing understandings of institutions have begun to change. The banking sector is one of the institutions where these changes are experienced. With the increasing interest in innovative demands, banks have started to use distribution channels in many areas. Accordingly, new competition conditions have been entered with distribution channels such as mobile banking, internet banking and telephone banking. Through distribution channels, banks reduced transaction costs, accelerated transaction processes and provided many advantages in inter-institutional competition. Customers were also provided with the opportunity to access the desired information easily, to make transactions at any time with low cost, and the obligation to go to the branch was eliminated. My study examines how internet banking, number of customers and transaction volume affect the operating profitability of banks. It has been determined that the increase in transactions made with internet banking has a positive effect on the operating profits of the banks.

Keywords: Bank, Internet, Alternative Distribution Channels.

Gel Codes: C18, G29, O30

1.GİRİŞ

20. yüzyıla gelindiğinde teknolojik anlamda birçok gelişmeler yaşanmış; gelişmeler sayesinde yeni bir ekonomik düzen oluşmuştur. Birbirine bağlı bu teknolojik süreçle beraber geçmişte uzun zaman alan ve çok fazla insan gücü gerektiren işlemlerin daha kısa sürede gerçekleştirilmesini sağlamış, verimliliği arttırmıştır. Günlük yaşantıda da yer alan teknolojik gelişmeler, ekonominin temellerini meydana getiren insanların, ihtiyaçlarında önemli köklü değişimlere neden olmuştur. İnsan ihtiyaçlarında meydana gelen değişiklikler, iletişimdeki kolaylık ve hız, birçok verinin bir araya getirilebilmesi gibi unsurlar organizasyonel süreçlerin, pazarlama anlayışının, ürün ve hizmet olanaklarının değişmesine neden olmuştur. Yaşanan bu değişimlerin etkisini gösterdiği kavramlardan biri de küreselleşmedir. İnternet aracılığıyla kurumlar ve bireyler elektronik ortamda bir araya gelebilme imkânı bulmuş, bilgi alışverişi kolaylaşarak daha hızlı bir hale gelmiştir. İşletmeler için de birçok yeni pazarlama metodu oluşturularak hedef kitlelere ulaşabilme imkânı sağlanmış; tüketiciler için de taleplerini karşılayabilecekleri yeni bir sistem geliştirilmiştir.

Tüketicilerin teknoloji odaklı değişimine karşı kurumlar alışagelmış uygulamaların dışında yeni ve teknolojik metotlar da kullanmaya başlamışlardır. Teknolojik değişimlerin pazarlama stratejilerine ve süreçlerine yön verdiği sektörlerden biri de bankacılık sektörüdür. Birçok finansal ürün ve hizmetin yer aldığı bankaların müşterileri ile çalışmalarında internet kullanımını gün geçtikçe artmaktadır.

Yaşanan teknolojik gelişmeler ve buna bağlı olarak artış gösteren rekabet şartlarında bankaların maliyetlerini düşürmesi daha da önemli bir hale gelince, bankacılık işlem maliyetlerinde düşüşü gerçekleştirilebilecek yeni teknolojilerin kullanılması kaçınılmaz olmuştur. Bu teknolojiler içerisinde internet bankacılığı önemli bir yere sahiptir.

İnternet bankacılığı, işlem maliyetinin düşük olması, hızlı bilgi akışı ve kolaylıklar sağlaması, ürün yelpazesinin geniş olması gibi avantajlarıyla hem müşteriler hem de bankalar için tercih edilmekte ve hızla tüm dünyaya yayılmaktadır. Ancak, internet bankacılığının bankaların genel performansını ve karlılığını arttırmasına ne ölçüde katkıda bulunduğu dair sorular devam etmektedir. Bu çalışma ile internet bankacılığı kullanımının bankaların genel verimliliğini üzerinde ki etkisinin gösterilmesi amaçlanmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Türk Dil Kurumuna göre banka; temelinde faiz karşılığı para veren veya alan, kredilendirme, kambiyo işlemleri, iskonto uygulamaları gibi işlemleri yapan, kasalarında müşterilerine ait değerli eşya, para, belge saklayan ve ekonomik olarak birçok etki oluşturan kuruluştur. Doktrinde yer verilmiş olan bir açıklamaya göre de banka; piyasadan fon toplayıp toplanılan bu fonları kredi olarak veren, senetleri iskonto edip, menkul değer benzeri finansal aktifleri bulduran mali araçtır. Kısacası banka para ticareti yapan kuruluştur. (www.tdk.gov.tr)

Bankaların temel işlev ve fonksiyonları aşağıda yer almaktadır.

- ✓ Aracılık Fonksiyonu
- ✓ Kaynakları Etkin Kullanma Fonksiyonu
- ✓ Kaydi Para Oluşturma Fonksiyonu
- ✓ Para İstikrarının Sağlanması Fonksiyonu
- ✓ Gelir ve Servet Dağılımını Etkileme Fonksiyonu

Eski Mısır döneminde, Babil imparatorluğu ve Sümerler 'de bankacılık ticari ilişkilerde önemli bir yere sahip olup, ticaretin önemli bir parçası halindeydi. Eski çağlarda bankacılık hizmetleri rahiplerin yardımı ile tapınakların çerçevesinde doğarak, gelişmiştir. Bu fikre göre ilk bankalar tapınaklar olmuş, ilk bankacıların da rahipler olduğu dile getirilmektedir. İlk çağlardan itibaren tapınakların kutsal olması ve buna bağlı dokunulmazlıklarının olması sebebiyle insanlar tarafından güvenli bulunmuşlar, rahiplerde toplum içerisinde sözüne itibar edilen ve saygın kişiler olarak toplumun maddi manevi sorunlarını çözmeye uğraşmışlardır. (Yurttadur, Bulut, 2015)

Modern olarak sayılabilecek ilk banka Hollanda'da 1609 yılında Amsterdam Bankası adıyla kurulmuştur. Venedik Bankası 1637 yılında kurulmuş ve banknot kullanımına başlamıştır. Bank of North America 1781



yılında Amerika'da kurulan ilk banka olmuştur. 1929 yılında dünya çapında yaşanan büyük buhranla beraber bankacılık sisteminde köklü değişiklikler yaşanmıştır. Merkez bankalarının bağlı olacağı banka olarak 1930 yılında Bank of International Settlements (BIS) kurulmuştur. Amerika da yer alan New Hampshire-Bretton Woods'da yapılan toplantı sonrasında Dünya Bankası ve Uluslararası Para Fonu (IMF) kurulmasına karar verilmiştir.(Yazıcı,2011)

Bankacılık Türkiye'de yavaş gelişmiştir. Büyük kentlerde bulunan sarrafların varlıklı olmasına rağmen, Osmanlı Devletinde banka ya da benzeri kuruluşlar bulunmamaktaydı. Bu durumun nedenlerinden biri Türklerin daha çok yönetici ve askerlik gibi işlerde çalışıyor olması, azınlık grupların da sarraflık ve ticaretle meşgul olmalarıdır. (Öçal, Çolak, 1988) 1863 yılında Ottoman Bank kapatılarak Fransız-İngiliz ortaklığıyla Osmanlı Bankası (Bank-ı Osmanî-i Şahane) olarak devlet bankası olarak kurulmuştur. 11 Mart 1917 tarihinde yerli sermayeli merkez bankası kurma çabalarının sonucu olarak Osmanlı İtibar-ı Millî Bankası kurulmuştur. Birinci Dünya Savaşı sonucunda Osmanlı Devleti'nin yenilgiye uğramasından dolayı merkez bankası niteliklerine sahip ulusal bir banka olamamıştır. (www.tcmb.gov.tr, 2021)

Türkiye 1920'li yıllarda dış ticarete önemli açıklar vermekteydi. Bunun sebebi de Lozan Antlaşması gereğince 1929 yılına kadar sözleşmeyi imzalayan ülkelerden yapılan ithalatta gümrük tarifesi ve yapılan kısıtlamalara karşı bir değişikliğe başvuramamış olmasıdır. Ayrıca 1920'li yıllarda Avrupalı bankerlerin Türkiye'de bulunan ithalatçılar için verdiği kısa ve orta vadeli kredilerin büyük tutarlarda olması da açık verilmesine sebep olmuştur. Türkiye'de bu dönemde merkez bankası veya döviz rezervlerini yönetebilecek araçlar olmamasından dolayı ithalatçıların için yabancı kaynaklardan alınan krediler önemli konumdaydı. (Tezel,1994). 1930 yılında Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası faaliyete geçmiştir. 1920'li yıllarda faaliyete geçmesi için çalışmalara başlanmış ancak 1930 yılında tamamlanabilmiştir. (Yetiz, 2016)

Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk yıllarında ekonomik olarak kalkınabilmek için, devletçilik politikası benimsenmiş, bu yönde çalışmaların yapılması başlanmıştır. Ülkenin yeni savaştan çıkmış olması, halkın birikimlerinin savaş sebebiyle olmaması, ülkenin kalkınabilmesi için devlet müdahalesinin gerekli olduğunu destekleyen durumlar olarak öne çıkmıştır. Devletçilik politikasına göre kalkınma için az miktarda bulunan sermaye devlet tarafından işlenecek ve ithal ikame yerine geçebilecek faaliyetlerde bulunanlara öncelik tanılacaktır. Bu politikaların uygulanabilmesi için Kamu İktisadi Teşebbüsleri kurulmuştur. Cumhuriyet'in ilk yıllarından itibaren tarım, eğitim sanayi gibi alanlardan sonra ekonomi de devlet desteği aracılığıyla geliştirilmeye başlanmıştır. Ekonominin gelişmesi ve toparlanma sürecine girebilmesi için de bankacılık sektörüne yatırımlar yapılmaya başlanmıştır. (Coşkun, M. Necat, 2012)

Ekonomik devletçilik politikası yerine özel girişimciliğin desteklendiği bu dönemde ekonomik kalkınmada hızlanma meydana gelmiştir. İkinci dünya savaşı zamanında harcama giderleri ve yüksek faizin meydana getirdiği enflasyon ile çok partili dönemin sona ermesiyle iktidara liberal ilkeler benimseyen demokrat partinin geçmesine bağlı olarak bu politikaya geçiş başlamıştır. Ülke ekonomisi çoğunlukla tarıma dayalıydı ve tarım aletlerinin modernleşmesine bağlı olarak tarım gelirlerinin artmasının sonucu olarak özel kesim güçlenmişti. Bu durum birçok sektör gibi bankacılık sektörü üzerinde de etkisini göstermiş özel bankaların gelişmesi sağlanmıştır. (Eyceyurt, 2013)

Planlı dönem bankacılık sektöründe kamu müdahalesinin daha fazla olduğu, yapılması öngörülen ekonomik faaliyetlerin belirlenen kalkınma planına ve programlara bağlandığı dönem olarak özetleyebiliriz. Bu dönemin öne çıkan özelliği, bankaların oluşturulan planlar doğrultusunda çok şubeli olarak gelişmesi ve ilerleyen dönemde holding bankacılığının yaygınlaşmasının sağlanmasıdır. Bu dönüşümün yaşanmasının sebebi, bankaların en az % 25 sermayesini elinde bulundurdukları iştiraklerine kredilendirmede üst sınırın kaldırılmasıdır. (Takan, 2001)

1980'li yıllara gelindiğinde ekonomi de yaşanan gelişmeler ile hem Türkiye için hem de Merkez Bankası için önemli sonuçlar oluşmuştur. 24 Ocak 1980 tarihinde açıklanan politikalarla ülke ekonomisinde değişim süreci başlamıştır. Ekonomi içerisinde fiyatların piyasa aracılığıyla oluşabilmesi için, fiyatlar üzerindeki devlet müdahaleleri kaldırılmış ve serbest dış ticaret politikası uygulanmaya başlamıştır. Merkez Bankası'nın serbestleşme sürecine uyumlu olacak şekilde para ve kur politikalarını uygulayabilmesi için gerekli altyapının oluşturabilmesi için çalışmalar yapılmıştır. Para politikasına bağlı olarak kredi ve mevduat faizleri serbest piyasa koşullarına göre belirlenmesi için karar alınmıştır. Türk para birimi yabancı para birimlerine karşı devalüe edilmiş olup, sabit kur rejimi ortadan kaldırılmıştır. (www.tcmb.gov.tr, 2021)

Yaşanan krizler, döviz kurlarındaki dalgalanmalar, enflasyon ve faiz de meydana gelen artışa bağlı olarak ekonomide olumsuz bir ortam oluşmuştur. Yaşanan sıkıntılara bağlı olarak yeni kredi olanakları kısıtlanmış, kredi alanların geri ödemelerinde problemler meydana gelmiştir. Ortaya çıkan bu ekonomik sıkıntıların giderilebilmesi için 15 Mayıs 2001'de "Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı" uygulanmaya başlamıştır. Program ile beraber dünyada krizler sonrası bankacılık sektörüne yönelik yapılan yeniden yapılandırma düzenlemelerinin aşamaları uygulanmıştır. İlk olarak sermaye yetersizliği bulunan ve aktif yapısı zayıf olan bankaların TMSF'ye devri sağlanmıştır. Diğer bankalardan da sermaye artışında bulunmaları talep edilmiş olup, mevcut sermayelerinin de güçlendirmeleri için çalışma yapmaları istenmiştir. Koşulları sağlayan bankalar için devlet tarafından kredibilite sözü verilmiştir. İkinci olarak sermaye şartlarını sağlamayan bankaların sektörden ayrılmaları için çalışma yapılmıştır. Üçüncü olarak bankacılık sektöründe eksik olarak görülen denetim ve yönetim süreçlerine yönelik düzenlemeler yapılmıştır. (TBB,2002)

Bankaların mülkiyet yapılarına, kapsamlarına göre ve faaliyet alanlarına göre ayrımlarına aşağıda yer verilmiştir.

• Mülkiyet Yapılarına Göre Bankalar

- i. Kamu Bankaları
- ii. Özel Bankalar
- iii. Karma Bankalar
- iv. Yabancı Bankalar

• Kapsamlarına Göre Bankalar

- i. Perakende Bankacılığı
- ii. Toptancı Bankacılığı
- iii. Holding Bankacılığı
- iv. Kıyı (Off-Shore) Bankacılığı

• Faaliyet Alanına Göre Bankalar

- i. Merkez Bankası
- ii. Ticari Bankalar
- iii. Kalkınma Bankaları
- iv. Yatırım Bankaları
- v. Katılım Bankaları

Şekil 1. Bankaların mülkiyet yapılarına, kapsamlarına göre ve faaliyet alanlarına

Teknolojik ve bilimsel alanda yaşanan gelişmelerle beraber birçok alanda değişim zorunluluk halini almaktadır. Yüzyıllar boyunca farklı dönemlerde yaşanan gelişmelere bağlı olarak, yeni olanaklar ortaya çıkmış ve buna bağlı olarak birçok dönüşüm yaşanmıştır. Örnek olarak; matbaanın bulunmasıyla beraber bilgi sağlayıcı kaynaklar daha hızlı basılmaya başlamış ve Ortaçağ Avrupası'nda okuryazarlığı artmıştır. Bunun sonucu olarak da düşünce özgürlüğü yayılmış, reform ve Rönesans hareketleri ortaya çıkmıştır. Farklı bir örnek olarak; sanayi devriminin oluşmasında buharlı makinaların keşfedilmesi önemli bir yere sahip olmuştur. Buharlı makinalarla beraber yeni bir üretim dönemi başlamış, günümüz endüstriyel üretiminin temelleri atılmıştır. 90'lı yıllardaysa özellikle bilgisayar teknolojisinde yaşanan değişikliklerle beraber sosyal ve ekonomik birçok alanda değişiklikler meydana gelmiştir.

Zamanla teknoloji de yaşanan gelişmeler insan hayatına daha çok girmeye başlamış ve kurumlar arası rekabete bağlı olarak müşteriler için daha fazla opsiyon oluşmuştur. Bunlarla beraber müşteriler bilinçlenmeye başlamış, kendileri için uygun şartlarla, en iyi hizmeti veren kurumları tercih etmeye başlamışlardır. Bu durum bankaların oluşan bu rekabet koşullarında sunabilecekleri en iyi uygulamaları ortaya koymalarını mecburi kılmıştır. (Akkılıç,2005)

Günümüzde başarılı banka olabilmek için müşterilerin talep ve isteklerine cevap vermek, alışılmış şubecilik anlayışı dışında alternatif dağıtım kanallarıyla da teknolojik şubeler oluşturabilmek, teknolojiyi yaygın ve devamlı yenilikçi ürünlerle sunmak, bankacılıkta yaşanan değişimlere etkin bir şekilde uyum sağlamak gerekmektedir. (Işın,2006)

Günümüzde internetin gelişmesinin yanı sıra teknoloji de yaşanan gelişmelere bağlı olarak yapay zekâ ve sanal gerçeklik gibi yeni kavramlar ortaya çıkmıştır. Yaşanan bu gelişmeler otomasyon üretim süreçlerinde bilgisayarları önemli bir konuma yerleştirmiş ve Endüstri 4.0 üretim döneminin başlamasını sağlamıştır. Son yıllarda ise daha bütüncül evrensel bir dönüşüm başlamış olup, dijital dönüşüm adı ile anılmaktadır. (Bakırtaş, Ustaömer,2019)

Dijital Bankacılık için ilk yeniliği 1967 yılında İngiltere’de bulunan Barclays Bank yapmıştır. Müşterilerin bankaya gitmelerine gerek kalmaksızın hesaplarına para gelmesine imkân tanıyan “Cash Dispenser” isimli kartlı sistemi geliştirmişlerdir. Uygulanan bu yenilik günümüz ATM cihazlarının temeli olarak kabul edilmektedir. Başlarda ATM’lerden sadece para çekilebilirken zamanla gelişen ATM’ler günümüzde kredi işlemleri, para yatırma, para gönderme, ödemeler benzeri birçok işlemi banka şubesine gitmeye gerek kalmadan yapabilmeye olanak sağlamaktadır. Böylelikle banka şubelerinde oluşabilecek yoğunluğun önüne geçilmiş, oluşacak maliyetlerinde azalması sağlanmıştır. Ülkemiz de ilk ATM İş Bankası tarafından 1987 yılında Bankamatik ismiyle hizmete başlamıştır.(Beybur, Çetinkaya,2020)

Telefon aracılığıyla bankacılık 1980’li yıllarda Amerika’da ortaya çıkmıştır. Telefon ile bankacılık için ücretsiz aranan telefon hatları açılmış, açılan bu hatları arayan müşteriler bankanın ilgili birimlerine kolayca ulaşabilmekteydi. İlgili birim ile görüşmeler sırasında talep edilen bilgileri tuşlayıp ya da paylaştıktan sonra birçok bankacılık işlemini interaktif veya telefonda görüşülen personel aracılığıyla yapabilmekteydiler. Böylelikle müşteriler ihtiyaçlarını hızlıca karşılayabilmekte, bankalar da maliyetlerini düşürmekte ve hızlı hizmet imkânı sunabilmekteydi. Telefon bankacılığı sayesinde ATM cihazlarının kurulumu, yaygınlaştırılması, onarımı gibi katlanılması gereken maliyetlerinden de kurtarılmasına imkân tanınmıştır. Ülkemizde ilk defa telefon bankacılığı 1991 yılında faaliyete geçmiştir. (Işın, 2006)

POS sistemi 1973 yılında IBM tarafından geliştirilmiş ve 1974 yılında ABD’de kullanılmaya başlanmıştır. POS sistemi yazarkasalarla uyumlu çalışacak şekilde düzenlenmiştir. Ülkemizde ilk defa POS sistemi 1991 yılında kullanılmıştır. (Kaya,2009)

POS sisteminde en temel amaç müşterinin yanında nakit para olmasa bile banka tarafından verilmiş olan kredi kartı veya banka kartı aracılığıyla hesabının müsaitlik durumuna göre işlem yapmasına olanak vermesidir. (Bakırtaş, Ustaömer, 2019)

İnternet Bankacılığı 1995 yılında internetin keşfedilmesi ve gelişmesi ile birlikte ortaya çıkmıştır. Teknolojide yaşanan gelişmeler ile özellikle Microsoft’un Windows yazılım sistemini geliştirmesi sonrası bilgisayar kullanımının yaygınlaşmaya başlaması ve internete hızlı erişim olanağı sunan modemlerin kullanılması internet bankacılığının yaygınlaşmasının önünü açmıştır. (Dolanbay, 2000)

Mobil bankacılık, bankaların oluşturduğu uygulamalara müşterilerin akıllı telefonları aracılığıyla kullandığı sistemdir. Günümüzde akıllı telefonların kullanımı yaygınlaşmış, buna bağlı olarak da ticarete önemli iş fırsatları doğmuştur. Teknolojik gelişmelere bağlı olarak mobil cihazlarla hizmete ve bilgiye ulaşma, paylaşma imkânı artmıştır. (Gümüş, Medetoğlu, Tutar, 2020)

Zamanla birçok bankacılık uygulamasında olduğu gibi mobil bankacılık içinde bankalar rekabete girmiş ve uygulamalarını geliştirebilmek için çalışmalar yapmışlardır. Mobil bankacılıkla müşteriler istedikleri zaman bir kısıtlamaya tabi olmadan bankacılık hizmetlerine erişme imkânına sahip olmaktadır. (Bakırtaş, Ustaömer,2019)

Küreselleşen günümüz ekonomisinde bankalar oluşan rekabet koşullarına uyum sağlayabilmek ve faaliyetlerini karlı bir şekilde sürdürebilmek için internet alanında yatırımlarını arttırarak devam ettirmektedirler. İnternet bankacılığı uygulamaları ile müşterilerin bankacılık hizmetlerine anında ulaşılabilir oluşu, maliyetlerin düşürülebilmesi, bankanın faaliyetlerini devamlı devam ettirebiliyor oluşu bankacılık için önemli bir pazar alanı oluşturmuştur. (Yıldırım, 2006)

İnternet bankacılığı uygulamalarını oluşturmakta ki ilk amaç şubelerde oluşacak yoğunluğu azaltmak olmuştur. Şubenin alternatifi olarak görülen internet bankacılığında neredeyse şubede yapılmak istenen birçok işlem gerçekleştirilebilir. Banka müşterileri internet bankacılığı aracılığıyla hesaplarını kontrol edebilir, kredi talep edebilir, para transferleri ve farklı yatırım işlemleri gerçekleştirebilirler. Bankalar internet bankacılığını şubelerde oluşabilecek yoğunluğu azaltmanın yanında iletişim kanalı olarak da kullanılmaktadır.

Müşterilerin farklı ihtiyaçlarına yönelik farklı bankaların bulunması bu ihtiyaçlara yönelik banka seçme hakkını sunmaktadır. Müşterilerin istediği bankayı seçebilecek olması bankalar arasındaki rekabeti arttıran bir unsur olup, sundukları hizmetleri de bu rekabet çerçevesinde şekillendirmelerine neden olmaktadır. Sahip olunan müşteri bilgileriyle müşteri beklentileri analiz edilerek bankacılık hizmetlerini oluştururlar.

Müşteriler internet bankacılığını aracılığıyla isteğe göre vadeli, vadesiz, yatırım, TL veya döviz hesabı açabilirler. İnternet bankacılığının sunduğu önemli hizmetlerden biri de para transfer etmektir. Bankaların

sunmuş olduğu imkânlar sayesinde müşteriler internet bankacılığında hesaplar arası transfer, EFT ve havale işlemlerini düşük maliyetler ile gerçekleştirebilirler. Tüm bunların yanında ödeme emri verebilir, istenilen ileri bir tarih için havale veya EFT işlemi gerçekleştirebilirler. Ayrıca müşteriler internet bankacılığını kullanarak, vadeli hesap, döviz alım-satımı, repo, hisse senedi, yatırım fonu alım-satımı, halka arz gibi işlemleri de gerçekleştirebilirler. İnternet bankacılığıyla ödeme işlemleri de yapılabilir.

Bankalar internet şubeleri aracılığıyla telefon fatura ödemeleri, elektrik ve su faturaları gibi ödeme hizmetleri sunarlar. Bunlardan ayrı olarak müşteriler vergi, sigorta, SSK, üniversite harcı ve trafik cezaları gibi ödemeleri de internet bankacılığı aracılığıyla gerçekleştirebilir. Müşteriler mevcut kredi kartı hesap bilgilerine, kredi kartı başvurularına, internet üzerinden kolaylıkla ulaşip ödeme yapabilirken, otomatik ödeme talimatı gibi avantajlardan da faydalanabilirler. İnternet bankacılığı müşterilerin hayatında kolaylık oluşturacak bilgiye ulaşmasını sağlar. Bunların yanında kredi (Konut kredisi, taşı kredisi vb.) başvurusu, telefon bankacılığı hizmetleri, elektronik ticaret başvuruları gibi hizmetleri kullanabilirler. (Çakmak, A, Güneşer, M, Terzi, H. 2011) / (Bağrıyanık Tan, Neslihan 2020)

3. LİTERATÜR TARAMASI

Geçmişten günümüze kadar teknolojik gelişmelere bağlı olarak Bankacılık sektöründe değişimler yaşanmış ve yeni alternatif dağıtım kanalları oluşturularak Bankacılık daha küresel bir hale getirilmiştir. Bankacılık ve alternatif dağıtım kanallarında yaşanan bu değişimleri inceleyen birçok teorik ve ampirik çalışma yapılmıştır. Bazı çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Özkan (2010), yapmış olduğu çalışmada pazarlama iletişimi aracı olarak internetin bankacılık sektörüne yönelik bir uygulamasını yapmıştır. Araştırma sonucunda bankaların hedef kitleye ulaşabilmeleri için maliyetlerini düşürmeleri ve müşterilerine kolaylıklar sağlaması gerektiği sonucuna varılmıştır. Özyurt Kaya (2019), internet bankacılığı kullanımının tüketici davranışları üzerindeki etkisini analiz etmiştir. Araştırmada internet bankacılığı kullanımının, kolaylığı, sosyal etkisi ve toplum içerisinde algılanan güvenilirliği ilişkisi incelenmiştir. Demirdağ (2020), internet ve mobil bankacılıkta hizmet kalite algısının değerlendirilmesi üzerine yaptığı çalışmayla müşteriler üzerinde araştırma yapılmıştır.

Tekin (2019), bankacılıkta dijital gelişmeler ve buna müşterilerin uyum göstermesine ilişkin analizi yapılmıştır. Çalışma sonucunda dijital bankacılığın özellikle genç nesil ile beraber kullanımının arttığı ortaya konulmuştur. Ustaömer (2019), Türkiye’de bankacılık sektöründe dijitalleşme sürecine ilişkin çalışma yapmıştır. Değerlendirmeler sonucunda ülkemizde yatırımların alternatif bankacılık kanallarına yönlendiği ve dijital dönüşüm hedefiyle faaliyetlerin sürdürüldüğü belirtilmiştir.

Coşkun (2012), Bankacılık sektöründe kullanılmakta olan alternatif dağıtım kanallarının müşteriler üzerinde oluşturduğu etki incelenmiştir. Araştırma ile beraber bankaların maliyet avantajı oluşturdukları alternatif dağıtım kanallarını etkili bir şekilde tanıtmaları, sistemlere yönelik kolaylıklar sağlamaları ve güvenlik konusunda gerekli üst düzey önlemleri almaları vesilesiyle bu hizmetleri kullanan müşteri sayısını arttıracakları düşünülmektedir. Dikkatli (2016), internet bankacılığı ve şube arasında alternatif dağıtım kanallarının müşterileri etkilemesi üzerine bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonucunda internet bankacılığının şubelere yönelik tercih edilmesinde artış olduğu ve kriterlerde fark oluşturulması durumunda olumlu sonuçlar doğurabileceği belirtilmiştir. Demirel (2017), dijital bankacılık ve Türkiye’deki mevcut durumunun analizini yapmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda Türkiye’de dijital bankacılığının gelişmekte olduğu ancak yeterli yasal düzenlemelerin olmadığı bildirilmiştir.

4. UYGULAMA

4.1.Araştırmanın Amacı ve Yöntem

İnternet bankacılığının banka karlılığı üzerine etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan çalışmada ilk olarak değişkenler belirlenmiş ve serilerin değerleri arasındaki farklar azalacağından serilerin logaritmasının alınması yöntemine gidilmiştir. Değişkenlerin özelliklerini belirleyebilmek, değerleri karşılaştırabilmek, değişkenler arasında etkileşimi ortaya koyabilmek adına zaman serisi analizi yapılmıştır. İnternet bankacılığının ölçütü olarak finansal işlem hacmi ve aktif müşteri sayısı değişkenlerinin banka karlılığı göstergesi olarak kullanılmasının faaliyet karı değişkeni üzerinde etkisi 2009Q1-2019Q4 dönemi için analiz edilmiştir. Analizde kullanılan veriler Türkiye Bankalar Birliği’nin internet sitesinden alınmıştır.

İlk olarak zaman serilerinin grafikler incelenmiş ve serilerin genel eğilimleri hakkında ön bilgi edilmiştir. Daha sonra serilerin durağan olup olmadıkları Phillips Perron testi ile analiz

edilmiş ve serilerin farklı seviyelerde durağan oldukları saptanmıştır. Uzun dönem denge ilişkisi olmayan serilerin arasında Toda-Yamamoto testi ile nedensellik analizi yapılmıştır.

Seriler arasında etkileşimi analiz etmek için VAR modeli kurulmuş ve değişkenlerin ilişkileri incelenmiştir. Kurulmuş olan VAR modelinde artık incelemesi yapılmış olup, modelin kalıntılarında serisel korelasyonun varlığı Larange çarpanı (LM) testi ile 10 gecikmeye kadar test edilmiştir. White testi aracılığıyla değişen varyans sorunun varlığı, Jarque-Bera testi aracılığıyla da modelin kalıntılarının normal dağılıp dağılmadığı test edilmiştir.

VAR model kurulduktan sonra kararlılık koşullarının oluşup oluşmadığını anlayabilmek için grafik ve moduls tablo değerleri incelenmiştir. İnceleme sonucunda denklemin kararlı çıkması üzerine, etki tepki analizi aracılığıyla şokların değişkenler üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Varyans ayrıştırma analizi aracılığıyla, sistemdeki değişkenlerden birinde oluşabilecek değişimlerin yüzde kaçının kendisinden, yüzde kaçının diğer değişkenler tarafından açıklandığı tespit edilmiştir.

Regresyon analiziyle bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında ilişkinin olup olmadığına bakılmış, ilişki olması durumunda da bu ilişkinin kuvveti ve türü sorularına cevap aranmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenler için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmış olup, kullanılmış olan veriler durağandır ve logaritmik dönüşüm yapılmıştır.

Çoklu doğrusal regresyon modelinde T-testi yapılarak modelde yer alan değişkenlerin istatiksels anlamlılığına bakılmıştır. Modelin genel anlamlılığına F- testi ile bakılmıştır. R2 belirlilik katsayısı aracılığıyla bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı tespit edilmiştir.

Hata terimlerinin normal dağılıp dağılmadığına Jarque-Bera testi ile bakılmış olup, değişen varyans olup olmadığının test edilmesi Breusch-Godfrey testi ile yapılmıştır. Çoklu doğrusal bağlantı olup olmadığının tespit edilmesi için VIF analizi yapılmıştır. Otokorelasyonun varlığı Breusch-Godfrey (LM Testi) testi ve korelogram incelemesi ile tespit edilmiştir. Modelde 4.mertebeden otokorelasyon sorunu ile karşılaşılmış olup, sorunun çözülebilmesi için bağımlı değişkenin gecikmeli değerleri bağımsız değişken olarak modele eklenmiştir. Böylelikle otokorelasyon sorunu ortadan kalkmıştır. Ancak yeni oluşturulan model ve parametreler istatiksels olarak anlamsız çıkmıştır.

4.2. Analizin Sonuçları

İlk olarak zaman serilerinin grafikler incelenmiş ve serilerin genel eğilimleri hakkında ön bilgi edilmiştir. Logfaaliyet_kar serisinin grafiği incelendiğinde yıllar arasında ki dalgalanmalar ve kırılmalar gözlemlenmiştir. Logislem_hacmi serisinin grafiğinde kısa dönem dalgalanmalar görülmüştür. Logmusteri serisinin grafiğinden trendi izlenmiştir. Ancak 2016 yılın bir kırılma yaşanmıştır. Daha sonra serilerin durağan olup olmadıkları Phillips Perron testi ile analiz edilmiş ve serilerin farklı seviyelerde durağan oldukları saptanmıştır

Çalışmada nedensellik testi olarak Toda Yamato kullanılmıştır. Kurulan modelde MWALD testine göre nedensellik kararı verilmiştir. Wald test sonuçlarına göre; MWALD istatistiklerinin prob. değerlerinin 0,05'den büyük olması sebebiyle denklemler anlamsız olup değişkenlerin birbirlerine doğru nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır.

Seriler arasında etkileşimi analiz etmek için VAR modeli kurulmuş ve değişkenlerin ilişkileri incelenmiştir. Kurulmuş olan VAR modelinde artık incelemesi yapılmış olup, modelin kalıntılarında serisel korelasyonun varlığı Larange çarpanı (LM) testi ile 10 gecikmeye kadar test edilmiştir. White testi aracılığıyla değişen varyans sorunun varlığı, Jarque-Bera testi aracılığıyla da modelin kalıntılarının normal dağılıp dağılmadığı test edilmiştir.

LM Testi sonuçları incelendiğinde tüm gecikmelerde prob. Değeri 0,05'den büyük olup, modelin kalıntılarında korelasyon bulunmadığı gözlenmektedir. White testi sonuçlarına göre prob.değeri 0,05'den büyük olduğundan değişen varyans sorunu bulunmamaktadır. Jarque Bera testi sonuçlarına göre prob.değeri 0,05'den büyük olduğundan kalıntılar normal dağılmaktadır.

VAR model kurulduktan sonra kararlılık koşullarının oluşup oluşmadığını anlayabilmek için grafik ve moduls tablo değerleri incelenmiştir. İnceleme sonucunda denklemin kararlı çıkması üzerine, etki tepki analizi aracılığıyla şokların değişkenler üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Varyans ayrıştırma analizi

aracılığıyla, sistemdeki değişkenlerden birinde oluşabilecek değişimlerin yüzde kaçının kendisinden, yüzde kaçının diğer değişkenler tarafından açıklandığı tespit edilmiştir.

Regresyon analiziyle bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında ilişkinin olup olmadığına bakılmış, ilişki olması durumunda da bu ilişkinin kuvveti ve türü sorularına cevap aranmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenler için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmış olup, kullanılmış olan veriler durağandır ve logaritmik dönüşüm yapılmıştır.

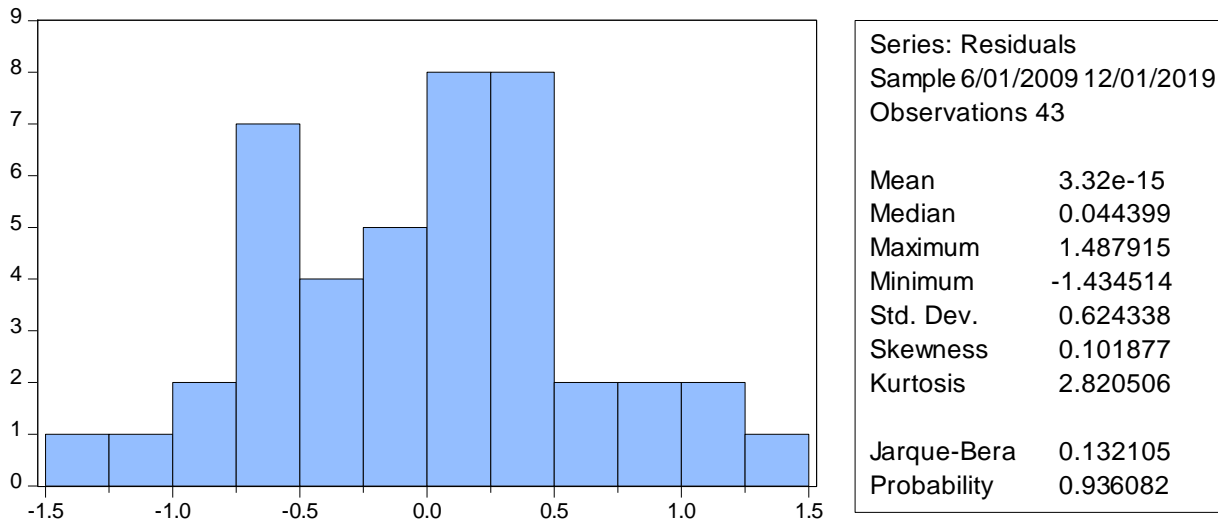
Modelde t-istatistik olasılık değeri sonucu incelendiğinde finansal işlem hacmi ve sabit katsayı değerinin anlamlı, aktif müşteri sayısı değişkeninin anlamsız olduğu görülmüştür. LOGFAALIYET_KAR değişkeninin değişkenler tarafından açıklanma oranı % 21'dir. F istatistik testi incelendiğinde model genel olarak anlamlıdır.

Tablo 1. En Küçük Kareler Yönetimi ile Regresyon Modeli

Dependent Variable: LOGFAALIYET_KAR				
Method: Least Squares				
Date: 06/13/21 Time: 23:43				
Sample (adjusted): 2009Q1 2019Q4				
Included observations: 43 after adjustments				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOGISLEM_HACIM1	0.316120	0.095421	3.312908	0.0020
LOGMUSTERI1	-0.083697	0.108071	-0.774462	0.4432
C	7.919853	1.629267	4.860991	0.0000
R-squared	0.219971	Mean dependent var		9.989616
Adjusted R-squared	0.180969	S.D. dependent var		0.706910
S.E. of regression	0.639756	Akaike info criterion		2.011753
Sum squared resid	16.37149	Schwarz criterion		2.134628
Log likelihood	-40.25269	Hannan-Quinn criter.		2.057066
F-statistic	5.640064	Durbin-Watson stat		1.252414
Prob(F-statistic)	0.006954			

$$\text{LOGFAALIYET_KAR} = 0.316120 * \text{LOGISLEM_HACIM1} - 0.083697 * \text{LOGMUSTERI1} + 7.919853$$

Hata terimlerinin normal dağılıp dağılmadığına Jarque-Bera testi ile bakılmıştır. Çoklu doğrusal bağlantı olup olmadığının tespit edilmesi için VIF analizi yapılmıştır. Otokorelasyonun varlığı Breusch-Godfrey (LM Testi) testi ve korelogram incelemesi ile tespit edilmiştir. Modelde 4.mertebeden otokorelasyon sorunu ile karşılaşmış olup, sorunun çözülebilmesi için bağımlı değişkenin gecikmeli değerleri bağımsız değişken olarak modele eklenmiştir. Böylelikle otokorelasyon sorunu ortadan kalkmıştır. Ancak yeni oluşturulan model ve parametreler istatistiksel olarak anlamsız çıkmıştır.



Şekil 1. Normal Dağılım Jarque Bera Testi

Jarque-Bera probality değerinin 0.05'den büyük olmasından dolayı hata terimleri normal dağılımlıdır.

Çoklu doğrusal bağlantı testi sonuçları:

Variance Inflation Factors			
Date: 06/14/21 Time: 00:44			
Sample: 3/01/2009 12/01/2019			
Included observations: 43			
Variable	Coefficient Variance	Uncentered VIF	Centered VIF
LOGISLEM_HACIMI	0.009105	95.59663	1.004579
LOGMUSTERII	0.011679	202.9596	1.004579
C	2.654512	278.8849	NA

Analiz sonucunda VIF değerleri 1 ile 5 arasında yer aldığından modelde çoklu bağlantı sorunu bulunmamaktadır.

Otokorelasyon Araştırılması;

1 ile 20 arası mertebeye kadar otokorelasyon incelemesi yapılmış olup, 4. Mertebeden sonra otokorelasyon olduğu belirlenmiştir. Otokorelasyonun tespit etmek için korelogram incelemesi yapılmıştır.

Korelogram İncelemesi:

Date: 06/14/21 Time: 00:51
Sample: 3/01/2009 12/01/2019
Included observations: 43

Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob	
		1	0.332	0.332	5.0732	0.024
		2	0.019	-0.102	5.0901	0.078
		3	0.278	0.346	8.8243	0.032
		4	0.595	0.481	26.361	0.000
		5	0.197	-0.121	28.339	0.000
		6	-0.109	-0.196	28.957	0.000
		7	0.173	0.061	30.574	0.000
		8	0.404	0.081	39.610	0.000
		9	0.050	-0.108	39.754	0.000
		10	-0.251	-0.187	43.443	0.000
		11	0.024	-0.034	43.477	0.000
		12	0.245	0.035	47.211	0.000
		13	-0.093	-0.091	47.768	0.000
		14	-0.283	0.023	53.130	0.000
		15	-0.069	-0.074	53.462	0.000
		16	0.219	0.167	56.884	0.000
		17	-0.111	-0.042	57.796	0.000
		18	-0.259	0.047	62.977	0.000
		19	-0.016	0.030	62.998	0.000
		20	0.185	-0.010	65.892	0.000

Otokorelasyon sorunun çözülebilmesi için bağımlı değişkenin gecikmeleri modele bağımsız değişken olarak eklenmiş, 29. Gecikmede otokorelasyon etkisinden kurtulmuştur.

Date: 06/14/21 Time: 00:54
Sample: 3/01/2009 12/01/2019
Included observations: 15

Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob	
		1	0.245	0.245	1.0968	0.295
		2	-0.204	-0.281	1.9149	0.384
		3	0.033	0.192	1.9385	0.585
		4	0.196	0.079	2.8253	0.587
		5	-0.256	-0.364	4.5005	0.480
		6	-0.229	0.068	5.9845	0.425
		7	0.162	0.103	6.8214	0.448
		8	0.138	-0.034	7.5187	0.482
		9	-0.058	0.122	7.6613	0.569
		10	-0.102	-0.199	8.1907	0.610
		11	0.130	0.130	9.2685	0.597
		12	-0.080	-0.199	9.8109	0.633

Otokorelasyon etkisinden kurtarılmış yeni model istatistiksel olarak anlamsız çıkmaktadır. Modelde bulunan bağımsız ve bağımlı değişkenler anlamsız olmaktadır. Değişkenlerin açıklama oranı ise %29,46 olarak gerçekleşmektedir.

5. SONUÇ

Bankacılık geçmişten günümüze kadar geçen süreçte, her zaman ekonomi için önemli bir yere sahip olmuştur. Küreselleşen dünya ile beraber de daha fazla hayatlarımızda rol almaya başlamış, ekonomide ki etkinliğini arttırmıştır. Bu süreçte yaşanan teknolojik gelişmelerle beraber bankaların müşterilerine sunmuş olduğu hizmet ve yöntemler de değişmeye başlamıştır. Teknoloji de yaşanan gelişmelerle beraber artan ürün ve hizmetlerin çeşitliliğine bağlı olarak bankalar arası rekabet daha güçlü bir hale gelmiştir. Bankalar müşterilerine en iyi hizmeti, en düşük maliyet ile sunabilme imkânları üzerinde çalışmaya başlamıştır. Bu amaç doğrultusunda bankalar birçok alternatif dağıtım kanalından faydalanmaya başlamış, bunlar arasında internet bankacılığını ön plana çıkarmışlardır. İnternet bankacılığı teknolojinin gelişmesi ve internetin daha aktif olarak kullanılmaya başlamasıyla beraber bankalar için ürün ve hizmetlerin sunulduğu önemli bir kanal haline almıştır. Maliyetlerin şubelere göre daha düşük olması, müşterilerin yer ve zaman fark etmeden işlemlerini yapabilmeleri gibi önemli avantajlar sağlayabilmesi sebebiyle şubelere göre daha çok tercih edilmeye başlamışlardır.

İnternet bankacılığı bankaların pazarlama stratejilerinin odak noktası haline almış olup, bunun temel sebepleri bankaların işlem maliyetlerini azaltıp karlılığını arttırırken bir yanda da müşteri memnuniyetini ve sürekliliğini sağlama gereksinimleri olmuştur. Ekonomik politikalarla iletişim ve bilgi teknolojilerinin yaygınlaştırılmasına yönelik uygulayacak olumlu gelişmeler aracılığıyla, internet bankacılığı gelecekte bankalar ile müşteriler arasında günümüze göre daha da önemli bir yere sahip olacaktır.

Günümüzde Covid-19 yaşantımızı birçok alanda olumsuz etkilemektedir. Bu süreçte bankalar ve müşteriler adına internet bankacılığının önemi daha da anlaşılmıştır. İşlemlerin düşük maliyetli ve yer/zaman fark etmeksizin yapılabilmesi dışında pandemi sebebiyle yaşanan olumsuzluklarda hizmetlere kesintisiz devam edilebilmesi önemini bir kez daha ortaya koymuştur. Bankalar internet bankacılığı uygulamalarını geliştirmek için daha fazla çalışma yapmaya başlarken, müşterilerde şubelere gerek kalmadan internet bankacılığı aracılığıyla işlemlerini daha çok gerçekleştirmeye başlamışlardır. Teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilen bankalar küresel ekonomi de önemli bir yer edinecektir.

KAYNAKÇA

Akkılıç, Emin. Teknolojik Gelişmelerin Bankaların Dağıtım Kanallarının Yapısı Üzerine Etkileri. Fırat Üniversitesi Doğu Araştırma Dergisi, 2005, Cilt 3, Sayı 2, 110-114

Bağrıyanık Tan, Neslihan, İnternet Bankacılığı Uygulamalarının Banka Performansı Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri Anabilim Dalı, İstatistik Bilim Dalı, İstanbul, 2020.

Bakırtaş Tahsin, Kübra Ustaömer. “Türkiye’nin Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme Olgusu” Ekonomi, İşletme ve Yönetim Dergisi, 2019, Cilt 3 Sayı 1.

Beybur Mustafa, Murat Çetinkaya. “Covid-19 Pandemisinin Türkiye’de Dijital Bankacılık Ürün ve Hizmetlerinin Kullanımı Üzerindeki Etkisi” Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 2020, Cilt 4, Sayı 2, 148-163.

Coşkun, M. Necat, “Türkiye’de Bankacılık Sektörü Piyasa Yapısı, Firma Davranışları ve Rekabet Analizi” TBB Yayınları, İstanbul, Yayın No 280, 2012.

Coşkun, Özcan. Bankacılık Sektöründe Alternatif Dağıtım Kanallarının Müşteriler Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara, 2012.

Çakmak, Ç. Ali, M.Tahir Güneşer, Hasan Terzi. “Bankaların Müşterilerine Sunduğu İnternet Bankacılığı Hizmetinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Şehir Merkezinde Uygulama” Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2011, Cilt 1, Sayı 31, 1-30.

Demirdağ, Melike Özlem, İnternet ve Mobil Bankacılıkta Hizmet Kalite Algısının Değerlendirilmesi: Özel Bir Banka Örneği, ,Yöneticiler için İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Tezi, Işık Üniversitesi, İstanbul, 2020.



- Demirel, Ali Can. Dijital Bankacılık ve Türkiye'deki Mevcut Durumunun Analizi, Yüksek Lisans Tezi. Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bankacılık ve Finans Ana Bilim Dalı, Ankara, 2017
- Dikkatli, Mustafa. Alternatif Dağıtım Kanallarının Müşteriler Üzerine Etkisi: Şube ve İnternet Bankacılığı Arasında Bir Karşılaştırma. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilişim Sistemleri Bilim Dalı, İstanbul, 2016.
- Dolanbay, Coşkun. Yeni Ekonomide Başarının Anahtarı E-Ticaret Strateji ve Yöntemler. Ankara: Meteksan Sistem Yayınları, 2000.
- Eyceyurt, Tuğba. "Şirket Birleşme Ve Satın Almalarının Hisse Senedi Fiyatına Etkisi." Ataturk University Journal Of Economics ve Administrative Sciences, 2013, Cilt 27, Sayı 1, 159-175.
- Gümüş, Ersin, Batuhan Medetoğlu, Salih Tutar. "Finans ve Bankacılık Sisteminde Yapay Zekâ Kullanımı: Kullanıcılar Üzerine Bir Uygulama" Bucak İşletme Fakültesi Dergisi, 2020, Cilt 3, Sayı 1
<http://www.tdk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 17.05.2021.
<https://www.tbb.org.tr/tr/> Erişim Tarihi: 17.05.2021.
<https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/2d9f2c1d-18eb-4124-8fd9-a4ea189a24ad/100+Soruda+TCMB+web.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-2d9f2c1d-18eb-4124-8fd9-a4ea189a24ad-mR8fxaz> / Erişim Tarihi: 17.05.2021.
- Işın, Feride Bahar. "Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye'deki bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi" Atatürk İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2006, Cilt 20, Sayı 2, 107-120.
- Kaya, Feridun. Bankacılık Giriş ve İlkeleri. İstanbul: Beta Yayıncılık, 2015.
- Takan, Mehmet. Bankacılık-Teori Uygulama ve Yönetim, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001.
- Tezel, Yahya, Sezai. Cumhuriyetin İktisadi Tarihi (1923-1950). Ankara: Yurt Yayınları, 1986.
- Özyurt Kaya, Çağla, Ramazan Aksoy. "Türkiye'de İnternet Bankacılığı Kullanımına İlişkin Tüketici Davranışları Analizi" Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 2019, Cilt 15, Sayı 4, 1236-1256.
- Takan, Mehmet, Melek Acar. Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetim. Adana: Nonet Akademik Yayıncılık, 2001.
- Tekin, Seda. Bankacılıkta Dijital Gelişmeler ve Müşterilerin Dijitalleşmeye Uyumu ve Analizi. Yüksek Lisans Tezi. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Konya, 2019
- TBB, "2001 Yılında Türk Bankacılık Sistemi" Bankacılar Dergisi, 2002, Sayı 42.
- Yazıcı, Mehmet. Bankacılığa Giriş, İstanbul: Beta Yayınları, 2011
- Yetiz, Filiz. "Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi" Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2016, Cilt 9, Sayı 2, 107-117.
- Yıldırım, Kadir. Elektronik Bankacılık-Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2006.
- Yurttadur, Mustafa, Kemalettin Bulut. Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Finansal Yapısı ve Bu Yapının Müşteri Tercihine Etkisi, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 2015, Cilt 10, Sayı 2, 166.