

Gönderim Tarihi: 24.04.2015 Kabul Tarihi: 07.08.2015

BANKALARIN YENİ GELİR KAYNAĞI: ELEKTRONİK BANKACILIK İŞLEM ÜCRETLERİ, TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BANKA KÂRLILIĞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

İbrahim EROL*
Serkan ÇINAR**
Selim DURAMAZ***

AS A NEW REVENUE SOURCE FOR THE BANKS: ELECTRONIC BANKING TRANSACTION FEES, EFFECTS ON BANKS PROFITABLE IN TURKISH BANKING SECTOR

Öz

Çalışmamız, Türk bankacılık sektöründe elektronik bankacılık işlem ücretlerinin banka kârlılığı üzerine olan etkisini ekonometrik analiz yardımıyla incelemeyi amaçlamaktadır. Teknolojinin getirdiği yeniliklerden en çok yararlanan kurumların başında bankalar gelmektedir; dolayısıyla özellikle son 20 yıldır bankalarda elektronik bankacılık konusunda önemli gelişmeler yaşanmış ve yaşanmaktadır. Bu gelişmelerin sonucu olarak da günümüzde elektronik bankacılık ve araçlarından ATM (Automatic Teller Machine), telefon bankacılığı ve internet bankacılığı müşteriler tarafından yüksek oranlarda tercih edilmektedir. Dolayısıyla elektronik bankacılık kanalları hem müşterilere ve hem de bankalara farklı avantajlar ve imkanlar sunmaktadır. Bu çerçevede çalışmada Türkiye’de bankacılık kanallarının kullanımına ait verilerin incelenmiş ve bazı bankaların, bu kanalların kullanımı sonucunda aldıkları komisyon ücretleri karşılaştırılmıştır. Genel olarak özel sermayeli bankalar ise bu anlamda müşterilere daha çok işlem ve komisyon ücreti yansıtmaktadır. Ekonometrik analiz sonucunda, 2006-2012 döneminde bankaların kârlılıklarındaki artışlar faiz dışı gelirlerden kaynaklandığı görülmüştür. Faiz gelirlerinde meydana gelen bir birimlik artış kârlılıkta 0.49 birimlik bir artış meydana getirirken, faiz dışı gelirlerde (alınan ücretler ve

* Prof.Dr., Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, e-posta: ibrahim.erol@cbu.edu.tr

** Araş.Gör.Dr., Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Bankacılık ve Finans Bölümü, e-posta: serkan.cinar@cbu.edu.tr

*** Araş.Gör., Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Bankacılık ve Finans Bölümü, e-posta: selimduramaz@hotmail.com

komisyonlar) meydana gelen 1 birimlik artış, banka karlılığında 1.12 birimlik bir artışa neden olmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Elektronik bankacılık, Faiz dışı gelir, Kârlılık.

Abstract

The aim of this study is to analyse the effect of transaction fees of electrical banking on the profitability of banks in Turkish Banking Sector by means of an econometric model. Banks are one of institutions which are major users of innovations brought by technology. Especially for 20 years, there have been important improvements about electronic banking. As a result of these improvements, customers prefer the electronic banking channels such as ATM, telephone banking and internet banking. So electronic banking channels offer different advantages and opportunities to customers and banks. In the study, the statistics of electronic banking channels are researched and the commission fees of some banks in Turkey are compared. In general, privately-owned banks take higher fees for transactions. As the result of econometric analysis, during the period between 2006 and 2012, it is seen that the increase in the profitability of banks results from non interest income. A one unit increase in interest incomes leads to 0,49 unit increase in profitability while a one unit increase in non-interest incomes leads to 1,12 unit increase in bank profitability.

Keywords: Electronic Banking, Non-interest Income, Profitability.

1. Giriş

Finansal liberalizasyon ve teknolojik dönüşüm bankacılıkta yeni ve etkili satış kanallarının gelişimini sağlayarak, daha inovatif ürünler ve servislerin hizmete geçmesini sağlamaktadır (Geetha and Malarvizhi 2012:1). Bu anlamda elektronik bankacılık ve alternatif dağıtım kanalları bankaların son yıllarda hızla aşama kaydettiği alanların başında gelmektedir.

Elektronik bankacılık gelişen pazarlarda telefon bankacılığı, kredi kartları, ATM'ler gibi elektronik temelli ürün hizmetlerini içermektedir (Ojeka and Ikpefan 2011:39).

İnternet ve internet tabanlı hizmetler sayesinde bankalar işlemlerin hızlı ve etkin bir şekilde gerçekleşmesine imkan sağlamaktadır. Böylelikle müşteriler bankaya gitmeden, ülkenin bir köşesinden diğer bir köşesindeki tüm işlemlerini internet bankacılığı aracılığıyla gerçekleştirmektedir (Auta 2010:213).

Çalışmada öncelikle elektronik bankacılık ile ilgili genel bilgiler değerlendirilmekte ve elektronik bankacılık kanallarından ATM, telefon bankacılığı ve internet bankacılığına dair gelişmeler aktarılmaktadır. Son bölümde ise, panel veri analizleri kullanarak faiz marjlarının kârlılıktaki belirleyici rolü araştırılmaktadır. Bu amaçla, Schranz (1993), Gorton ve Rosen (1995), Demirgüç-Kunt ve Huizinga (1999) çalışmalarında kullanılan model temel alınarak 2006-2012 dönemi için Türkiye’de hizmet veren 6 mevduat bankasının verilerinden oluşturulan panel veri seti yardımıyla model tahmin edilmektedir.

2. Elektronik Bankacılık

Elektronik bankacılık kavramı bir dağıtım kanalını ifade etmektedir. Elektronik bankacılık kavramı için pek çok tanım yapılabilir; ancak genel bir tanım olarak elektronik bankacılık; maliyetlerin düşürülmesi, bilgi toplumuna dönüştüğümüz günümüz dünyasında taleplerinin karşılanarak, teknolojik rekabet üstünlüğünün kazanılması, aynı zamanda stratejik ve taktiksel anlamda etkili kararlar verilebilmesi gibi maddi ve gözle görülür amaçlar doğrultusunda, günümüzdeki tüm teknolojik olanaklarının bankacılıkta ve banka faaliyetlerinde uygulanarak geliştirilmesi ve neticesinde elde edilen ürünlerin ve hizmetlerin tümünü kapsamaktadır (Akpınar 1993; akt:Ersoy 2012:477-478).

Elektronik bankacılık işlemleri gelişim aşamasında bir süre ATM'ler ve telefon bankacılığı işlemleri şeklinde devam etmiştir. Ancak son zamanlarda, internetin değişimi ve gelişimiyle, bankacılık işlemleri yeni bir satış kanalı olarak internete taşınmıştır. Dolayısıyla internet bankacılığı hem bankalar ve hem de müşterilere bir çok fayda sağlar hale gelmiştir (Ojeka and Ikpefan 2011:39). Bununla birlikte bazı önemli e-bankacılık uygulamaları hayata geçirilerek, fatura ödemesi, hesaplar arasında para transferi, hesaplarının geçmişini kontrol etme imkanları müşterilere sunulmuştur (Bahl 2012:1-2).

Elektronik ödeme araçlarındaki yeni gelişmeler, elektronik ticaretin gelişmesini sağlamış ve elektronik bankacılık hizmetlerini ve ürünlerini ortaya çıkararak müşterilere ve bankalara yeni ve önemli fırsatlar sunmuştur. Elektronik bankacılık bankalara, geleneksel mevduat toplama ve kredi verme faaliyetlerini daha da arttırmasına imkan vermekte, ayrıca yeni ürünleri ve hizmetleri sunmalarını sağlayarak mevcut ödeme hizmetlerini rekabetçi bir yapıda geliştirmelerine olanak sağlamaktadır (Basle Committee 1998:1).

2.1. Para Çekme Makineleri (ATM- Automatic Teller Machine)

Bankaların, gerçek manada elektronik bankacılığa geçişi 1980'lerin sonuna doğru olmuştur. Bu anlamda kişisel bankacılık hizmetlerinin hizmete sunulmaya başlaması, bankaya gitmeden, müşterilerin kendi başlarına bankacılık işlemlerini yürütmesine imkan veren ATM (Automatic Teller Machine - para çekme makineleri) ile başlamıştır. Bu makinelerde, işlemlerin gerçekleştirilmesi için bir elektronik banka kartının müşteriye verilmesiyle, günümüzde artan orandaki işlemler gerçekleştirilmektedir (TCMB 2011:4).

Diğer bir ifadeyle ATM'ler, banka müşterilerinin para çekmek ve aynı zamanda para yatırmak, hesaplarını kontrol etmek, elektronik fon transferi ve banka içi havale işlemlerini yapmak, fon veya menkul kıymet alım ve satım işlemlerini yapabilmek, fatura yatırmak, cep telefonuna kontör yüklemek gibi farklı bankacılık hizmetlerini istedikleri zaman gerçekleştirebilecekleri bankacılık otomasyon cihazlarıdır (Ersoy 2012:481).

Daha önceleri ilkel bazı örnekleri görülmekle birlikte, dünyada ilk nakit dağıtıcı makine John Stephard-Barron tarafından tasarlanmış ve 1967 yılında İngiltere'de Barclays Bank'ın Enfield şehrindeki bir şubesinde kullanıma sunulmuştur. Söz konusu cihaz çevrimdışı olup, müşterilerin önceden şubeden aldıkları tek kullanımlık makbuzları cihaza okutmalarıyla para çekebilmeleri şeklinde çalışıyordu. 1980'li yıllarda ortaya çıkan ATM'ler ise çevrimiçi olarak çalışmakta ve şifre yüklü manyetik şeritli kartlar ile yukarıda sayılan bankacılık işlemlerinin tümünün gerçekleştirilmesine imkan sağlamaktadır (Ersoy 2012:481). Ülkemizde ise ilk ATM 1987 yılında hizmete girmiştir (Kaya 2009:18). Günümüzde Türkiye'de işlem gören ATM sayısı ise 2013 Mart itibarıyla 37.507 adettir. Bununla birlikte ATM'lerde kullanılabilen kredi kartı ve banka kartı sayısı ise sırasıyla 55.744.399 ve 93.787.942 adettir (BKM, 2013).

2.2. Telefon Bankacılığı

Telefon bankacılığı, bankaların oluşturdukları çağrı merkezleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Özellikle internet bankacılığının yaygınlaşmasından önce bankaların müşterilere 7 gün 24 saat ulaşabilmesinde önemli bir kanal olarak sunulmuştur (Ersoy 2012:483).

Bankalar arası rekabet ortamının kızışması, müşterilerin artan oranlarda işlemlerini elektronik ödeme araçlarıyla gerçekleştirmeleri kesintisiz

olarak banka ve hizmetlerine ulaşılabilen telefon bankacılığı sisteminin kurulmasına zemin hazırlamıştır. Nitekim Amerikan bankaları e-bankacılık hizmetlerini 1992 yılında hizmete sunmaya başlamışlardır (Bahl 2012:1-2).

Günümüzde bankaların çağrı merkezleri, tıpkı internette olduğu gibi bireysel bankacılık hizmetlerinin neredeyse tamamını verebilmektedir. Bankaların çağrı merkezlerini arayan müşteriler, kendilerine ait hesap numarası, müşteri numarası, kredi kartı numarası gibi nümerik bir bilgi ve daha önceden kendilerine telefon bankacılığında kullanılmak üzere verilmiş nümerik şifreyi tuşlayarak, işlemlerini yaptırabilecekleri müşteri temsilcilerine ulaşabilmektedir (Buğdaycı 2007:38).

2.3. İnternet Bankacılığı

İnternet bankacılığı; bankacılık işlemleri için bankaya gitmeyi gerektiren durumları ortadan kaldırarak, bakiye sorma, para transferi ve fatura ödemeleri gibi birçok işlemi internet üzerinden gerçekleştirilmesini sağlayan bir sistemdir. Günümüzde, müşterilerin bankalarda yaptıkları işlemlerin çoğu internet bankacılığı kanalı ile gerçekleşmektedir. (Ainin vd 2005:1). İnternet bankacılığının temel bileşenleri olan verilerin toplanması, uygun donanımın bulunması, yazılım şartlarının düzenlenmesi, ağ sisteminin olgunlaştırılması ve insan yeteneklerinin dikkate alınması internet bankacılığı sisteminin temel unsurlarıdır. İnternet bankacılığı sistemi işlemleri kolaylaştırmakta, müşterilere zaman kazandırıcı bir imkan sunmakta ve maliyetleri minimize etmektedir. (Auta 2010:213).

Elektronik bankacılık sistemi az gelişmiş ülkelerde henüz gelişme aşamasındadır, oysa gelişmiş ülkelerdeki bankalarda sıradan bir bankacılık işlemi haline dönüşmüştür (Ojeka and Ikpefan 2011:39).

Türkiye’de internet bankacılığı ilk kez 1997’de İş Bankası tarafından hizmete geçirilmiştir. Yine1997’deİş Bankası’nı Garantibank izlemiştir. Devamındaki dönemde ise sıralama I. Osmanlı Bankası, II Pamukbank, III. Esbank, IV. Akbank ve V.Yapı Kredi Bankası internet bankacılığı seçeneğini piyasada kullanıma sunmuştur. Günümüzde Halkbank, Ziraat Bankası, İşbank, Garanti Bankası, Vakıfbank, Finansbank, HSBC gibi ister kamusal ister özel veya yabancı sermayeli birçok banka Türk bankacılık sektöründe yüksek oranlarda internet bankacılığı hizmetlerini müşterilerine sunmaktadırlar. İnternet bankacılığı, aynı zamanda2000’li yıllara doğruükselişe geçen bilgisayar okur-yazarlığı ile birlikte finansal

piyasalardaki düzenlemelerde ön plana alınmış, banka müşterilerinin elektronik hizmet almak istemeleri ve hizmet ağının genişlemesi gibi faktörler sonucunda da bankalar için bankacılık işlem maliyetlerinde azalmalar yaşanmıştır. Bu çerçevede internet bankacılığı müşteriye birçok imkan ve kolaylık sağlaması açısından Türkiye’de Mevduat ve Katılım Bankaları’nca alternatif dağıtım kanalı şeklinde yürütülmektedir. Bankalardaki bu hızlı değişime rağmen Türkiye’de, banka müşterilerinin internet bankacılığı yerine şubede işlemlerini gerçekleştirmek istemeleri ve güvenlik kaygıları gibi birtakım nedenlerden dolayı internet bankacılığı kullanımı bir süre düşük düzeylerde seyretmiştir (Pala ve Kartal 2010:46).

Bankalar internet şubeleri aracılığıyla ülkemizde genel olarak aşağıdaki hizmetleri sunulmaktadır (Ersoy 2012:484-485):

- Hesap bakiyesi ve kontrolü,
- Hesap açma ve kapama,
- Havale ve EFT gibi fon aktarımları,
- Yatırım fonu, hisse senedi, bono-tahvil gibi menkul kıymet hizmetleri,
- Döviz alım-satımı,
- Kredi kartı işlemleri,
- Bireysel kredi işlemleri,
- Fatura işlemleri
- Vergi işlemleri,
- SSK ve Bağ-kur prim işlemleri,
- Trafik cezası işlemleri,
- Üniversite harçlarının yatırılması,
- Cep telefonu kontör yükleme,
- HGS, OGS işlemleri,
- Sigorta primlerinin ödenmesi,
- Bireysel emeklilik işlemleri.

Çok da eski olmayan elektronik bankacılık hizmetlerinin yeni teknolojileri ortaya çıkarması bazı potansiyel sorunları da beraberinde getirmiştir. Bir çok kötü niyetli uygulamalar ya da şahıslar online

bankacılık hizmetlerini son yıllarda artan bir şekilde hedef almaktadır (Fatima 2011:4). Bu nedenle internet bankacılığı hizmetleri sağlayan bankalar güvenlik gereksinimlerine karşı sorumluluk duymalı ve internet bankacılığı işlemi gerçekleştirirken müşteriler olası güvenlik tehditlerine karşı şüphe içinde olmamalıdır. Dolayısıyla hizmet sağlayıcıları yani bankalar, hizmetlerinin bir parçası olarak güvenlik hususlarına gerektiği önemi göstermelidir (Fatima 2011:1). Bu nedenle internet tabanlı ürün ve hizmetler sunan finans kuruluşları müşterilerine hesaplarını doğrulamak için güvenilir ve emin yöntemler sunmak zorundadırlar. Finans kurumu tarafından kimlik doğrulama düzeyi ve diğer hizmetler, ürün ve hizmetlerle uyumlu hale getirilmelidir (Fatima 2011:7). Buna yönelik olarak (Fatima 2011:3):

- Güvenliğin sağlanması ve müşteri bilgilerinin gizliliği amaçlanmalı,
- Bilgilerin güvenliği ve bütünlüğü için beklenmedik tehdit ve değişikliklere karşı koruma sağlanmalı,
- Bazı bilgilerin kullanılmaması veya yetkisiz kişilerin hesaplara ulaşmalarının engellenmesi gerekmektedir.

3. Elektronik Bankacılıkta Avantajlar: Hızlılık, Kontrol ve Maliyetlerin Minimizasyonu

Elektronik bankacılık işlemleri müşterilere birçok faydalar sağlarken, bankalar için de yeni iş fırsatlarını beraberinde getirmiş ve geleneksel bankacılık risklerini ortadan kaldırmıştır. Ancak yine de bazı ülkelerde elektronik bankacılık anlamında, önemli kontrol ve gözetim uygulamalarına öncelik verilse bile, revizyonlar ve düzenlemeler sürekli bir şekilde artarak devam etmelidir (Bahl 2012:8). Ülkemizde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) bankaların hem geleneksel anlamdaki bankacılık faaliyetlerini ve hem de elektronik bankacılık kanalları ile sunduğu hizmetlerini denetlemekle yükümlüdür. Bu anlamda BDDK'nın herhangi bir müdahalesi ekonomi üzerinde olumlu veya olumsuz etkiler ortaya çıkarabilecektir.

Daha geniş anlamda, elektronik bankacılık ve elektronik paranın sürekli gelişimi bankacılık ve ödeme sisteminin verimliliğini artırarak ve ulusal ve uluslararası perakende bankacılık işlemlerinin maliyetini azaltarak sisteme katkıda bulunmaktadır. Bu durum sonuç olarak verimlilik ve ekonomik refah artışına neden olmaktadır (Basle Committee 1998:1).

İnternet teknolojilerine yönelik yapılan yatırımlar günümüzde yüksek maliyetle gerçekleştirilebilmektedir. Fakat, bu maliyeti yüksek yatırımların ve çalışmaların hedeflenen başarıyı yakalaması halinde, hem bankalar hem de diğer kuruluşlar personel maliyetlerinden, hizmet ve reklam maliyetlerinden, yine kırtasiye harcamalarından ve işlem risklerinden önemli avantajlar sağlayacaktır. Böylelikle, yapılan yatırımların ve harcanan paraların geri dönüşü hızlanmakta ve etkinliği artmaktadır. Dolayısıyla bankalar yatırımlarını hem ekonomik olarak kullanmalı, hem de bu hizmetlerin gerçekleştirilmesine yönelik olarak alanında uzman ve deneyimli teknolojik kuruluşlardan faydalanmalıdırlar. (Aytar vd 2012:4).

Müşterilerin internet bankacılığı işlemlerini hızlı bir şekilde yapmaları maliyet avantajı getirmesinin yanı sıra, bankalar açısından da müşteri memnuniyetini sağlamaktadır. Bunun yanında müşterilerin internet bankacılığını online olarak alışverişlerinde kullanmaları sayesinde müşterilerin alışveriş profilleri çıkarılıp, farklı sınıflandırmalar (ürün profili, müşteri tercihleri gibi) yapılabilmektedir.

4. Türkiye’de Bankaların Sunduğu Elektronik Bankacılık Kanallarının Ücret ve Komisyon Bedelleri

Bankalar günlük işlem ve müşteri sayısı açısından aşırı bir yoğunluğu bünyesinde barındıran finansal kuruluşlardır. Türkiye’de bankalar müşterilerine ATM, Telefon Bankacılığı ve İnternet Bankacılığı üzerinden sunduğu hizmetler kanalı ile bu yoğunluğu azaltmaya çalışmaktadırlar. Bir önceki bölümde de belirtildiği üzere bu hizmetler hem bankalara ve hem de müşterilere farklı kolaylıklar ve avantajlar sağlamaktadır.

Türkiye’de İnternet bankacılığı için sisteme kayıtlı ve sisteme en az bir kez girmiş toplam bireysel ve kurumsal müşteri sayısı, 2013 Mart itibarıyla, 26 milyon kişidir. Yine son bir yılda sisteme en az bir kez giren ve işlem yapan müşteri sayısı da 15,8 milyon dolaylarında olmuştur (Türkiye Bankalar Birliği 2013:1).

Ancak, günümüzde bankacılığın faiz gelirlerinin yanında faiz dışı gelirlere de önem vermeye başlaması ve bankalarda yoğunluğun artması, yapılan işlemlerden bazı ücret ve masrafların alınmasına neden olmuştur. Bu gelişmelerle birlikte müşterilerin elektronik bankacılık kanallarına yönelimi daha artmış ancak bu kez elektronik bankacılık aracılığıyla yapılan işlemlerden de (şubelerdeki kadar yüksek olmasa da) ücret ve komisyon adı altında masraflar alınmaya başlanmıştır. Elektronik

bankacılık kanallarından yapılan işlemlerdeki masrafların düşük olmasının nedeni ise müşterilerin bu kanallara yönlendirilmesinin sağlanarak şubelerdeki yoğunluğun azaltılması ve maliyet avantajının sağlanması olarak belirtilebilir. Aşağıda bazı bankaların havale ve EFT gibi birtakım bankacılık işlemlerinin şubeden veya ATM, telefon ve internet bankacılığından gerçekleştirilmesi sonucunda müşterilerden alınan masraflar sunulmuştur. Veriler bankaların internet sitelerinden derlenmiştir. Ayrıca tüm bankalara ait aynı veriler BDDK'nın internet sitesinde de yer almakta ve kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

Tablo 1. Şubeden Havale (Hesaptan Hesaba) ve Elektronik Bankacılık Kanallarından Havale Yapılması Durumunda Komisyon Ücretleri-2013*

BANKALAR/HİZMET KANALLARI	ŞUBE	İNTERNET	TELEFON BANKACILIĞI	ATM
TCZB	20	0	0	1
VAKIF	10	0,75	6	4
İŞBANK	20	1,1	2,5	4,5
GARANTİ	20	1	10	4
YAPIKREDİ	20	1	10	4
HSBC	20	1	10	0

Kaynak: BDDK

* Tutarlar gönderilen farklı havale bedelleri için alınan asgari veya azami havale komisyon ücreti farkı olmadan alınan masraf rakamlarını ifade etmektedir.

Tablo 1 incelendiğinde şubelerden ve elektronik bankacılık kanallarından yapılan havale işlemi sonucunda alınan masraflar sıralanmıştır. Buna göre şubelerden alınan havale ücretleri, ATM, internet ve telefon bankacılığı üzerinden yapılan havale ücretlerinden daha yüksektir. Bununla birlikte bankaların müşteriye yansıttıkları ücret farklılıkları bulunmaktadır. Ziraat Bankası bu anlamda alternatif dağıtım kanallarından sadece ATM ile yapılan işlemlerden işlem ücreti alırken, diğer tüm bankalar şubeden alınan havale ücreti kadar olmasa da genel itibarıyla elektronik bankacılık kanalı kullanılarak yapılan havale işlemlerinden komisyon ücreti almaktadır.

Tablo 2. Şubeden ve Elektronik Bankacılık Kanallarından EFT (Hesaptan Hesaba) Yapılması Durumunda Komisyon Ücretleri-2013*

BANKALAR	ŞUBE	İNTERNET	TELEFON BANKACILIĞI	ATM
TCZB	30-500 TL	1-2 TL	-	2 TL
VAKIF	30-300 TL	2,5 TL	10 TL	-
İŞBANK	35-300 TL	2,75-18 TL	3-20 TL	5,5-20 TL
GARANTİ	30-250 TL	2,99 TL	15-50 TL	5 TL
YAPIKREDİ	40-365 TL	3 TL	15 TL	-
HSBC	40-300 TL	2,85 TL	15-50 TL	-

Kaynak: BDDK

*Aralık belirten ücretler, farklı EFT bedelleri için alınan asgari ve azami tutarlardaki komisyon ücretlerini ifade etmektedir. Diğer tutarlar ise tüm EFT meblağları için asgari veya azami komisyon ücreti farkı olmadan alınan masraf rakamlarını ifade etmektedir. “-“ ile ifade edilen kanallardan alınan ücretler ise bankaların verilerinde yer almamaktadır.

Bankalar tarafından EFT için alınan komisyon ücretleri farklı EFT tutarlarına göre değişmektedir. Örneğin Vakıfbank minimum bir EFT tutarı için asgari 30 TL işlem ücreti alırken daha yüksek EFT tutarı için gönderilen tutara bağlı olarak azami 300 TL’ye kadar ücret alabilmektedir. EFT kaleminde de şubeden yapılan EFT karşılığında banka tarafından alınan işlem ücreti elektronik bankacılık kanallarına göre daha yüksektir. Yine bankalar arasında bir karşılaştırma yapıldığında EFT karşılığında bankaların işlem ücretleri konusunda da farklı fiyatlamaları söz konusu olmaktadır.

Elektronik bankacılık kanallarında sıkça kullanılan araçlardan olan kredi kartlarının yıllık kullanım ücretleri ve kart çeşitleri konusunda da farklı uygulamalar ve hizmetler söz konusudur. Öncelikle kredi kartı çeşitlerine bakıldığında bankalar müşterilerine farklı kart isimleri ile hizmet sunmaktadır. Bununla birlikte her bankada adı geçen kartların farklı çeşitleri (gold kart, platinium kart, taraftar kart vs.) bankalar tarafından hizmete sunulmaktadır ve farklı çeşitler için farklı yıllık kullanım ücretleri müşterilerden alınmaktadır. Bu anlamda da müşteriler için en uygun yıllık kart ücreti alan banka Ziraat Bankası’dır.

Tablo 3. Elektronik Bankacılık Kanalları Aracılığıyla Kullanılan Kredi Kartlarının Bankalar Tarafından Müşteriye Yansıtılan Yıllık Kullanım Ücretleri ve Bankalarca Sunulan Farklı Kart Seçenekleri-2013

BANKALAR	KREDİ KARTI YILLIK KULLANIM ÜCRETİ	FARKLI KART ÇEŞİTLERİ
TCZB	10-30 TL	Ziraat Kart, Ziraat Maximum Kart
VAKIF	50-70 TL	Vakıfbank World Kart
İŞBANK	20-70 TL	Maximum Kart, Maximiles Kart
GARANTİ	0-2000 USD	American Express Card, Bonus Card, FlexiCard, Miles&Smiles, Paracard
YAPIKREDİ	0-350 TL	World Kart, Adios Kart, Play Kart, Taksitçi Kart.
HSBC	20-70 TL	HSBC Advantage Kart, HSBC Concept Kart

Kaynak: BDDK

Tablo 4. ATM Kullanımı'na Ait Bazı Ücretler-2013

BANKALAR	Bankaya Ait Kartla Para Çekme	Bankaya Ait Kartla Bakiye Sorma/Ekstre İsteme	Başka Banka Kartı ile Para Çekme	Başka Banka Kartı ile Bakiye Sorma/Ekstre İsteme
TCZB	0	0	2TL	0,5TL
VAKIF	0	1TL	5TL	1TL
İŞBANK	0	0	% 1+3TL	0,75TL
GARANTİ	0	0,7TL	5-12,5TL	1TL
YAPIKREDİ	0	0,5TL	5TL	1TL
HSBC	0	0,7TL	5TL	1TL

Kaynak: BDDK

Tablo 4 ise müşterilerin para çekme ve bakiye sorma gibi işlemlerini şubeye gitmeden ATM aracılığıyla yapması sonucu ödemek zorunda

olduğu işlem ücretlerini göstermektedir. Buna göre para çekmek için kullanılan kart o bankaya aitse ATM'den herhangi bir para çekme işlem ücreti alınmamaktadır. Ancak bazı bankalar kart bankaya ait olsa bile bakiye sorma veya ekstre isteme gibi işlemlerde müşterilerine işlem ücreti yansıtmaktadır. Bununla birlikte başka bankaya ait bir kartla ATM'den para çekilmek istenmesi durumunda genel olarak sabit tutarlarda işlem ücreti alınsa da Garanti Bankası çekilecek tutara göre 5 ile 12,5 TL'lik tutarları bir işlem ücretini müşteriye yansıtabilmektedir. Aynı şekilde İş Bankası ise çekilen tutarın % 1'ini ve bu tutarın üzerine 3 TL ilave ederek başka banka kartıyla para çekme işlem ücreti almaktadır.

5. Panel Veri Analizi Yardımıyla Banka Karlılığının Bileşenlerinin Belirlenmesi

Türkiye'nin 1999 öncesinde uzun yıllar maruz kaldığı yüksek enflasyon, Türk Bankacılık sisteminin aktif pasif yapısını bozarak, bankaları; asıl faaliyetleri olan mevduat toplamak yerine daha çok kamu borçlanmasında aracılık rolü üstlenmeleri sonucunu doğurmuştur. Bankacılık sistemindeki bu süreç ile birlikte Kasım 2000 ve Şubat 2001 süreçlerinin de etkisiyle Türk bankacılığını büyük bir krize sürüklemiştir. 2002 yılında dalgalı kura geçilmesiyle kronik enflasyon yerini düşen enflasyon sürecine bırakmıştır. 2002 sonrası yaşanan süreçte, bankaların faiz marjlarının ve faiz dışı gelirlerinin kârlılık üzerindeki etkisi çalışmanın bu bölümünde araştırılmıştır.

5.1. İlgili Literatür ve Ekonometrik Model

İlgili literatürde, banka karlılığını etkileyen değişkenler sıklıkla araştırılmıştır. Bu konudaki öncü çalışmalardan olan Schranz (1993), ABD'deki özel sektör ve kamu bankalarının kar marjlarını ve firma değerlerini etkileyen değişkenleri araştırdığı çalışmasında, 1979 ve 1987 yılları için tahminlemede bulunmuş ve rekabetçiliğin ve firma ölçeğinin karlılığın temel belirleyicileri olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Demirgüç-Kunt ve Huizinga (1999) ise çalışmalarında, 1988-1995 dönemi için 80 bankanın verilerinden oluşturduğu panel veri setini kullanarak bankacılık sisteminde faiz marjlarının kârlılıktaki belirleyici rolünü araştırmışlardır. Yazarlar sonuç olarak, yüksek enflasyon ve yüksek reel faiz oranlarının, yüksek faiz marjları ve karlılığa neden olduğunu ve

yüksek yoğunlaşma oranına sahip ülkelerin bankacılık sistemlerinde bu etkinin daha güçlü olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Çalışmanın ekonometrik analizinde, Türkiye’de düşen enflasyon sürecinin yaşandığı dönemde banka karlılığının faiz gelirlerinden mi? yoksa faiz dışı gelirlerden mi? kaynaklandığı araştırılmaktadır. Panel veri setini oluşturan 6 bankanın (Ziraat Bankası, Vakıfbank, İşbank, Garanti, Yapı Kredi, HSBC) verileri Türkiye Bankalar Birliği (TBB) istatistikî raporlarından derlenmiştir. İlgili analiz için, Schranz (1993), Demirgüç-Kunt ve Huizinga (1999) çalışmalarında uygulanan “Banka Kârlılık Denklemi” temel model olarak alınmıştır. Eşitlik basit bir şekilde aşağıdaki gibi gösterilebilir:

$$ATP = f(IIN + NII) \quad (1)$$

Yukarıdaki eşitlikte,

ATP: Vergi sonrası karı,

IIN: Faiz gelirlerini,

NII: Faiz-dışı gelirleri göstermektedir.

Yukarıdaki eşitlik panel veri analizi için aşağıdaki şekilde karakterize edilmiştir:

$$ATP_{it} = \alpha_0 + \beta_1 IIN_{it} + \beta_2 NII_{it} + \varepsilon_{it} \quad (2)$$

Eşitlik 2’de, bağımlı değişken (*ATP*) *i* bankasının *t* dönemindeki net kar/zararı, bağımsız değişkenler *IIN* ve *NII*, sırasıyla *i* bankasının *t* dönemindeki faiz marjından elde edilen gelirlerini ve faiz dışı işlemlerden (alınan ücretler ve komisyonlar) elde edilen gelirlerini göstermektedir.

5.2. Ekonometrik Metodoloji

Ekonometrik analizde, panel veri tahminçileri olarak, panel veri setine yatay kesit bağımlılığı, 1. ve 2. nesil panel birim kök testleri, yapısal kırılmaları dikkate alan eşbütünleşme testi ve dinamik panel uzun dönem katsayı testleri uygulanmaktadır.

Panel veri setlerinde yatay kesit bağımlılığını test etmek için kullanılan yöntemler, Pesaran vd. (2004) CD_{LM} testi, Breusch-Pagan (1980) CD_{LM1} testi, Pesaran vd. (2004) CD_{LM2} ve Pesaran, Ullah ve Yamagata (2008) CD_{LMADJ} testleridir. CD_{LM1} ve CD_{LM2} testleri, $T > N$ koşulunda yatay kesit bağımlılığı olup olmadığını test eden tahminçilerdir. CD_{LM} testi $N > T$

koşulunda ve CD_{LMADJ} testi ise her iki koşulda da yatay kesit bağımlılığı olup olmadığını test eden tahmincilerdir. CD_{LM1} ve CD_{LM2} testinde, her ülkenin bireysel zaman etkisinden ayrı şekilde etkilenebildiği varsayımı altında test edilir. Test, LM istatistiğine bağlı olarak tahminleme yapmaktadır. CD_{LM1} testi aşağıdaki şekilde hesaplanmaktadır.

$$CD_{LM1} = \sum_{i=1}^{N-1} \sum_{j=i+1}^N \hat{\rho}_{ij}^2 \quad (3)$$

Yukarıdaki eşitlikte ρ_{ij}^2 , her bir denklemin EKK ile tahmininden elde edilen kalıntılar arasındaki basit korelasyon katsayısıdır ve kalıntılar arasında korelasyon olmadığı boş hipotezi altında CD_{LM1} , N sabitken ve $T \rightarrow \infty$ için X^2 dağılımı göstermektedir (Pesaran, 2004; 4). CD_{LM2} testi ise, aşağıdaki şekilde hesaplanmaktadır:

$$CD_{LM2} = \sqrt{\frac{1}{N(N-1)}} \sum_{i=1}^{N-1} \sum_{j=i+1}^N (T\hat{\rho}_{ij}^2 - 1) \quad (4)$$

CD_{LM2} testi, $T \rightarrow \infty$ ve $N \rightarrow \infty$ asimtotik normal dağılıma göre tahminlenmekte ve yatay kesitler arasında bağımlılık olmadığı boş hipotezi altında çözümlenmektedir.

Analizde, 1. nesil birim kök testleri olarak adlandırılan tahmincilerden, Im vd. (2003) tarafından geliştirilen IPS (Im-Pesaran ve Shin) birim kök testi uygulanmaktadır. 2. nesil (yatay kesit bağımlılığını dikkate alan) birim kök testlerinden, Pesaran (2007) tarafından geliştirilen CIPS (Cross-Sectionally IPS) testi uygulanmaktadır.

Westerlund (2007) çalışmasına dayanan ve boş hipotez olarak eşbütünleşmenin varlığını, alternatif hipotez olarak ise, her bir bireysel ülkede eşbütünleşme ilişkisinin olmadığını sınavan Westerlund eşbütünleşme testi uygulanmaktadır. Test, yapısal kırılmayı ve yatay kesit bağımlılığını dikkate alan bir LM istatistiği testidir. Westerlund testini uygulamak için aşağıdaki model tahmin edilmektedir:

$$\begin{aligned} y_{it} &= z_{it}\gamma_{ij} + x_{it}\beta_i + \varepsilon_{it}, \\ \varepsilon_{it} &= r_{it} + u_{it}, \\ r_{it} &= r_{it-1} + \phi_i u_{it} \end{aligned} \quad (5)$$

Yukarıdaki modelde zaman serisi değişkeni, y_{it} 'dir. Modelde $t = 1, \dots, T$ zaman periyodunu, $i = 1, \dots, N$ panel yatay kesitini

göstermektedir. Testin uygulamasında Case=4 (bireysel sabit ve trend varken yapısal kırılmayı dikkate alır) varsayımı tahminlenmektedir. Maximum gecikme sayısı, 3 ve döngü sayısı, 1.000 olarak alınmaktadır.

Modelde, uzun dönemli katsayı sonuçlarına ulaşmak için Dinamik EKK (Dynamic OLS) methodu kullanılarak ulaşılmaktadır. Ortak zaman etkilerini dikkate alan DOLS methodunu uygulayarak, hem her ülke için ayrı ayrı hem de her ülke için ortak uzun dönem eşbütünleşme vektörü tahminlerine ulaşılmaktadır. Homogeneity (tektürelilik) varsayımıyla¹ tüm ülkelerin katsayı vektörlerinin ülkeden ülkeye değişmediğini kabul edilmektedir (Mark ve Sul, 2002; 8).

5.3. Elde Edilen Bulgular

Analizde ilk olarak, panel veri setinde yatay kesit bağımlılığı varlığının sınanması gerekmektedir. Panel veri setleri analizinde yatay kesit bağımlılığını test etmek için gerçekleştirilen testler Pesaran (2004) CD_{LM} testi, Breusch-Pagan (1980) CD_{LM1} testi ve Pesaran (2004) CD_{LM2} testleridir. Breusch-Pagan (1980) CD_{LM1} ve Pesaran (2004) CD_{LM2} yatay kesit bağımlılığını testleri $T > N$ durumunda uygulanan testlerdir. Çalışmadaki 2006-2012 aralığını kapsayan 7 yıl (T) ve 6 banka (N) bu koşulun gerçekleşmesini sağlamıştır.

CD_{LM1} ve CD_{LM2} testleriyle, bireysel zaman etkisinden her ülkenin farklı etkilenebildiği varsayımıyla tahminleme gerçekleştirilmektedir. Yatay kesit bağımlılığına ilişkin test sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 5. Yatay Kesit Bağımlılığı Test Sonuçları

	<i>ATP</i>	<i>IIN</i>	<i>NI</i>
CD_{LM1}	18.832*	22.719*	34.921*
CD_{LM2}	2.719	6.013*	7.296*

Notlar: *, yatay kesit bağımlılığını göstermektedir.

¹Homogeneity olasılık değeri 0,435'dir. Boş hipotez kabul edilir, homogeneity vardır.

CD_{LM1} ile CD_{LM2} testleri sonucu, boş hipotez istatistiki olarak ülke panel veri setlerinde anlamlı olarak reddedilmekte ve aynı zamanda yatay kesit bağımlılığının varlığı kanıtlanmaktadır. Yatay kesit bağımlılığının (cross-sectiondependence) varlığı panel veri setinde reddedilirse 1. nesil birim kök testlerinden yararlanılabilir. Yine, yatay kesit bağımlılığı panel verilerinde mevcutsa, 2. nesil birim kök testlerinin kullanılması daha tutarlı aynı zamanda güçlü ve etkin tahminleme yapılmasını sağlayabilmektedir.

Yatay kesit bağımlılığı testlerinden sonra, 1. nesil birim kök testlerinden Im-Pesaran ve Shin (IPS), 2. nesil birim kök testlerinden Cross-Sectionally Augmented IPS (CIPS) birim kök tahmincileri kullanılmıştır. Uygulamada, 1. nesil birim kök testlerinden olan Im vd. (2003) tarafından geliştirilen IPS tahmincisiyle, 2. nesil birim kök testlerinden ise, panel yatay kesitin durağanlıklarını tümüyle sınavan CIPS tahmincisi kullanılmaktadır. Im vd. (2003)'ün testine bağlı CIPS istatistiği, Pesaran (2006)'nın bireysel CADF birim kök testinin ortalamalarından yararlanmış, bundan da çalışmada yararlanılmıştır. Böylelikle CIPS tahmincisi uygulanmasıyla elde edilen test istatistiğinin değerleri, Pesaran (2006)'nın kritik tablo sonuçları ile kıyaslanarak panel verilerin tüm haliyle durağanlığı test edilebilmiştir.

Tablo 6. Panel Birim Kök Test Sonuçları

		<i>ATP</i>	<i>IIN</i>	<i>NIU</i>
IPS_w	düzey	-1.820*	-3.631*	-1.932*
stat	1.farklar	-2.327*	-5.173*	-3.831*
CIPS_{stat}	düzey	-4.850*	-5.737*	-3.817*
	1.farklar	-7.474*	-6.731*	-5.989*

Notlar: *, ** ve *** sırasıyla 1%, 5% ve 10% anlamlılık seviyelerinde boş hipotezin reddedildiğini göstermektedir. IPS testi için gecikme uzunlukları AIC kullanılarak hesaplanmıştır. CIPS testi için kritik değerler Pesaran (2006)'dan elde edilmiştir, Tablo 2c (Durum III: Sabit ve trend).

Tablo 6'da, panel veri setinde modele dahil edilen tüm değişkenler düzeyde ve 1. farklarda durağan süreç karakteristiğine sahiptir.

Ekonometrik analizler sonucunda panel veri setinde, yatay kesit bağımlılığı olduğu ve durağan serilerden oluştuğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu nedenle, modelde eşbütünleşik bir ilişkinin olup olmadığını test etmek için Westerlund (2007) testi uygulanmaktadır. Westerlund (2007)

eşbütünleşme testi, bir LM istatistiği testi olmakla birlikte yapısal kırılmayı ve yatay kesit bağımlılığını göz önüne alarak, doğrusal olmayan serilerde de uygulanabilen bir testtir. Testin uygulamasında Case=4 (bireysel sabit ve de trend var iken yapısal kırılmayı da dikkate alarak) varsayımı tahminlenmiştir. Max. gecikme sayısının 3, döngü sayısının 1.000 alınmasıyla elde edilen sonuçlar, aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 7. Eşbütünleşme Testi Sonuçları

		$ATP=f(IIN, NII)$		$ATP=f(IIN)$		$ATP=f(NII)$	
	Test	Eşbütünleşme Testi	Test	Eşbütünleşme Testi	Test	Eşbütünleşme Testi	
Kırılmasız	Değer	9.201	Değer	9.001	Değer	8.823	
	Olasılık ^a	0.006	Olasılık ^a	0.004	Olasılık ^a	0.003	
	Olasılık ^b	0.917*	Olasılık ^b	0.891*	Olasılık ^b	0.621*	
Kırılmalı	Değer	9.921	Değer	9.911	Değer	8.913	
	Olasılık ^a	0.000	Olasılık ^a	0.000	Olasılık ^a	0.000	
	Olasılık ^b	0.997*	Olasılık ^b	0.985*	Olasılık ^b	0.871*	

Notlar: Olasılık^a asimtotik normal dağılımına bağlı olarak tahminleme yapmaktadır. Olasılık^b özçıkırım (bootstrapped) dağılımına bağlı olarak tahminleme yapmaktadır. *, istatistiki olarak anlamlı eşbütünleşme varlığını göstermektedir.

Analiz edilen modelde, faiz ve faiz dışı gelirlerin banka kârlılıkları üzerindeki etkilerini uzun dönemdeki etkileri eşbütünleşme analizleriyle sınanmaktadır. Eşbütünleşme testi sonuçlarına göre, hem eşitlik 1’de hem de tek tek bağımsız değişkenlerle kârlılık arasında uzun dönemli eşbütünleşik ilişki varlığı kanıtlanmıştır. Ayrıca, ulaşılan sonuçlara göre, faiz dışı gelirlerin kârlılıkla olan uzun dönem eşbütünleşik ilişkisi, faiz gelirlerinin uzun dönemli ilişkisinden daha kuvvetli ve anlamlıdır.

Banka kârlılık denkleminde eşbütünleşmenin varlığı anlamlı, etkin ve kuvvetli bir şekilde kabul edildikten sonra bağımlı ve bağımsız değişken arasında uzun dönem eşitliği tahmin edilmektedir. Uzun dönemde katsayıları test için DOLS (Dynamic OLS) tahmincisinden yararlanılmaktadır. Bunun sonucunda, tüm bankalar için ortak uzun dönem katsayısının anlamlı olduğu sonucuna ulaşıyoruz. Tablo 8’de panel veri seti için ortak olan uzun dönem katsayıları verilmiştir.

Tablo 8: Tüm Bankalar İçin DOLS Sonuçları²

	Olağan			Ortak Zaman Etkisi		
	Katsayı	St. Hata*	St. Hata**	Katsayı	St. Hata*	St. Hata**
<i>IIN</i>	0.497	0.071	0.267	0.310	0.140	0.162
<i>NI</i>	1.129	0.097	0.391	1.049	0.263	0.228

Notlar: *, parametrik düzeltmeye bağlı standart hatayı gösterir. **, Andrews's Pre-whitening methoduna bağlı standart hatayı gösterir.

Uzun dönem katsayı sonuçlarına göre, faiz gelirlerinde meydana gelen 1 birimlik bir artış banka karlılığında 0.49 ve 0.31 birimlik bir artış meydana getirmektedir. Faiz dışı gelirlere meydana gelen 1 birimlik bir artış ise, 1.12 ve 1.04 birimlik artışlar meydana getirmektedir. Sonuçlar ışığında, ilgili dönemde banka karlılığının faiz gelirlerine kıyasla faiz dışı gelirlere kaynaklandığı ortaya çıkmaktadır.

6. Sonuç

Teknolojinin gün geçtikçe ilerlemesi ve ülkeler arasındaki ilişkilerin artması, bankaların kendilerini bu gelişmelere göre yenileme zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Bununla birlikte maliyetlerin artması, müşterilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin değişmesi gibi faktörler bankaları elektronik bankacılık kanalları gibi farklı kanallara yönlendirmiştir. Bu yönelim hem bankalara ve hem de müşterilere farklı ekonomik ve sosyal avantajlar sağlamıştır.

Bu gelişmeler kapsamında Türkiye'de bankacılık sistemi, hizmet kanallarını arttırarak, en kırsal kesime bile bankacılık hizmetlerini sunar hale gelmiştir. Bu anlamda bankalar birçok yere ATM'ler kurmuş, 7/24 ulaşılabilecek telefon bankacılığı kanallarını hizmete geçirmiş ve internet bankacılığı üzerinden hizmet vermeye başlamışlardır.

Ancak süreç içerisinde bankalar önceleri elektronik bankacılık kanalları üzerinden yapılan işlemlerden herhangi bir işlem ücreti talep etmezken son yıllarda elektronik bankacılık kanallarından da işlem ücreti almaya başlamıştır. Bu anlamda Türkiye'de bazı bankaların ele alındığı çalışma sonucu Ziraat Bankası havale, EFT, yıllık kart kullanımı, para çekme, bakiye sorma gibi işlemler için diğer bankalara göre daha az işlem ücreti

²DOLS methodu, Gauss 8.0 programı kullanılarak tahmin edilmiştir.

alan banka olarak karşımıza çıkmaktadır. Özel bankalar ise gerek şubeden ve gerekse elektronik bankacılık kanallarından yüksek sayılabilecek işlem ücretleri talep etmektedir. Önceleri ATM, telefon ve internet bankacılığı gibi işlemlerden işlem ücretinin alınmamasının nedenleri arasında müşterilerin elektronik bankacılık kanallarını tanınması ve daha çok kullanması amacının yattığı belirtilebilir.

Türkiye'deki bankacılık sistemi 2002 sonrasında yaşadığı düşük enflasyon sürecinde faiz dışı gelirlerini arttırmaya başlamıştır. Çalışmada uygulanan ekonometrik analiz sonucunda, 2006-2012 döneminde bankaların karlılığının faiz gelirlerine kıyasla daha çok faiz dışı gelirlerden daha çok kaynaklandığı tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada faiz gelirlerinde meydana gelen bir birimlik artış kârlılıkta 0.49 birimlik bir artış meydana getirirken, faiz dışı gelirlerde (alınan ücretler ve komisyonlar) meydana gelen 1 birimlik artış banka karlılığında 1.12 birimlik bir artışa neden olduğu ortaya konulmuştur.

Kaynaklar

- Ainin, S, Lim, C.H.,Wee, A. (2005). "Prospects and Challenges of e-banking in Malaysia", *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* 22(1): 1-11.
- Akpınar, H.(1993).*Daha Hızlı, Daha Güçlü, Daha Yüksek*, Yayın No:172, İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları.
- Auta, E. M. (2010). "E-banking in Developing Economy: Empirical Evidence From Nigeria", *Journal of Applied Quantitative Methods* 5 (2): 212-222.
- Aytar, O, Yeğen, İ, Erdemir, N.K. (2012). "Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri", *Uşak Üniversitesi Akademik Bilişim Konferansı*, 1-3 Mart.
- Bahl, S. (2012). "E-Banking: Challenges & Policy Implications", *International Journal of Computing & Business Research*, Proceedings of 'I-Society 2012' at Guru Kashi University, Talwandi Sabo Bathinda (Punjab).
- Bankalararası Kart Merkezi (2013). "POS, ATM, Şube/Ofis, Kart Sayıları", (http://www.bkm.com.tr/istatistik/pos_atm_kart_sayisi.asp, 1 Mayıs 2013'te erişildi).
- Basle Committee (1988).*Risk Management For Electronic Banking And Electronic Money Activities*, Basle Committee on Banking Supervision, Basle, March.
- Breusch, T. S. ve Pagan, A. R. (1980). "The Lagrange Multiplier Test And Its Applications To Model Specification in Econometrics", *Review Of Economic Studies*, Blackwell Publishing 47 (1): 239-253.
- Buğdaycı, E.(2007).*Dünya'da ve Türkiye'de Elektronik Bankacılığın Gelişimi ve Basel Komitesi'nin Elektronik Bankacılık Konusuna Yaklaşımı*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirgüç-Kunt, A.,Huizinga, H.(1999). "Determinants of Commercial Bank Interest Margins and Profitability: Some International Evidence", *The World Bank Economic Review*13(2): 379-408.
- Ersoy, A.E. (2012). "Elektronik Bankacılık", *Bankacılık Giriş ve İlkeleri*, Ed: Feridun Kaya. İstanbul: Beta Yayınları. 477-483.

- Fatima, E. (2011). "E-Banking Security Issues – Is There A Solution in Biometrics?", *Journal of Internet Banking and Commerce* 16(2): 1-9.
- Geetha, K.T.,MalarvizhiV. (2013). "Acceptance Of E-Banking Among Customers (An Empirical Investigation in India)", *Journal of Management and Science* 2(1): 1-9.
- Im, K.,Pesaran, H., Shin, Y. (2003). "Testing For Unit Roots In Heterogenous Panels", *Journal of Econometrics* 115: 53-74.
- Kaya, F.(2009). *Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması*, Yayın No:263, İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları.
- Mark, N. C.,Sul, D. (2002). "Cointegration Vector Estimation by Panel DOLS and Long-Run Money Demand", *NBER Technical Working Paper* 287: 1-23.
- Ojeka, S. A.,Ikpefan, O. A. (2011). "Electronic Commerce, Automation and Online Banking in Nigeria: Challenges and Benefits". *School of Doctoral Studies (European Union) Journal* 1 : 39-50.
- Pala, E. ve Kartal, B.(2010). "Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi* 17 (2): 43-61.
- Perasan, H. (2004). "General Diagnostic Tests For Cross Section Dependence In Panels", *University of Cambridge Working Paper*, No: 0435.
- Schranz, M.S. (1993). "Takeovers Improve Firm Performance: Evidence from the Banking Industry." *Journal of Political Economy* 101(2):299-326.
- Türkiye Bankalar Birliği (2013).*İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri*, Rapor Kodu: DT22, Nisan.
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (2011).*Dünyada ve Türkiye'de Finansal Hizmetlere Erişim ve Finansal Eğitim*, Ankara, Mart.
- Westerlund, J., (2007). "Testing for error correction in panel data", *Oxford Bulletin of Economics and Statistics* 69: 709-748.

