

# TÜRKİYE'DE BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN FİNANSAL YAPISI VE BU YAPININ MÜŞTERİ TERCİHİNE ETKİSİ



**Mustafa YURTTADUR**  
Yrd.Doç.Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi  
İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi  
myurttadur@gelisim.edu.tr

**Kemalettin BULUT**  
Yüksek Lisans Öğrencisi  
İstanbul Gelişim Üniversitesi  
kemalettinbulut@hotmail.com

*Geliş Tarihi: 29.02.2016*  
*Kabul Tarihi: 07.04.2016*

## ÖZ

Bu araştırmada amaç; Türkiye'deki bankaların finansal yapılarını inceleyerek bankaların finansal yapılarının müşteri tercihine etkisini araştırmaktır. Araştırmada Türkiye'deki bankaların 2009 ile 2013 yılları arasındaki finansal yapıları incelenmiş olup 2009 yılı öncesi kapsam dışı bırakılmıştır.

Araştırmada bankaların finansal yapılarını incelemek amacıyla en kuvvetli veri kaynağı olarak görülen Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) verilerinden ve Türkiye Bankalar Birliği (TBB) verilerinden yararlanılmıştır. Toplumun banka tercihlerinde bankanın finansal yapısının etkisini araştırmak amacı ile araştırmacı tarafından "Bankaların tercih tutum ölçeği" geliştirilmiştir. Araştırma internete bulunan "surveey" anket sitesi üzerinden yapılmıştır. Araştırmaya 549 kişi katılmıştır.

Araştırmanın geneline bakıldığında bankaların 2009-2013 yılları arasında toplam aktiflerinin, öz kaynaklarının, kredilerinin, mevduat ve fon toplamalarının düzenli olarak arttığı görülmüştür. Bunun yanında bankaların finansal yapılarının müşteri tercihine etkisi olduğu özellikle bankaların şube sayısı, ATM sayısı ve banka tarafından alınan masrafların müşteri tercihinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Bankacılık, Finans, Katılım Bankacılığı, Müşteri Tercihleri

## FINANCIAL STRUCTURE OF THE BANKING SECTOR IN TURKEY AND ITS EFFECT ON CUSTOMER PREFERENCE

### ABSTRACT

The purpose of this research; By examining the financial structure of banks in Turkey to investigate the effects of the financial structure of the bank customer preferences. In the study; Financial structure of banks in Turkey is examined between 2013 and 2009, prior to 2009 were excluded.

To examine the financial structure of banks in the survey is seen as the most powerful data source BDDK data and TBB data were used. The society's bank of choice by researchers to investigate the effect of the bank's financial structure "preferred attitude scale of the Bank" has been developed. Research "surveey" survey was conducted over the site. Research 549 people participated.

Looking at the research base of the years 2009-2013 in total assets, equity, loans, and increase the total deposits and funds on a regular basis. In addition to this, the financial structure of the bank have an impact on customer preferences, especially the number of branches of banks, the number of ATMs and charges received by the bank to the conclusion that the effect was achieved in customer preferences.

**Keywords:** Banking, Finance, Participation In Banking, Customer Preferences

### GİRİŞ

Ülke ekonomilerine dışarıdan bir gözle bakıldığında ekonomi-nin temel taşı olarak finans kurumlarının geldiğini görmekteyiz. Finans kurumlarının başında da bankacılık sektörü yer almaktadır. Gerek küçük işletmelere gerekse büyük işletmelere, holdinglere, kamu kurumlarına sağladıkları finansal destekle de ülke ekonomi-sinde en büyük yeri bankacılık sektörü almaktadır. Bu sebeple bankacılık üzerine araştırma yapmanın önemi de oldukça büyük olduğu için ‘Türkiye’de bankacılık sektörünün finansal yapısı ne du-rumdadır?’, ‘Bankaların finansal yapılarının büyüklüğü müşteri ter-cihinde etkisi var mıdır?’ soruları araştırmanın problem cümlesini oluşturmaktadır.

### 1. DÜNYA’DA BANKACILIK SİSTEMİ VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Banka, müşterilerinden mevduat toplayarak topladığı mevduatları en verimli şekilde çeşitli kredi işlemlerinde kullanan finansal işletmelerdir. Bankalar günümüzde çok fazla alanda faaliyet gös-

termektedirler. Bugünkü niteliklerini tam olarak kapsayan bir tanım yapmak çok zordur (Güney, 2010:1).

Bütün dünya dillerinde bazı değişikliklerle ifade edilen 'banka' sözcüğünün İtalyanca 'banco' kelimesinden geldiği ve daha sonra kelimenin 'banka' olarak kullanıldığı sanılmaktadır. Banco sözcüğünün İtalyanca'daki anlamı masa, sıra ya da tezgah demektir. İlk bankerler sayılan Lombardiya'lı Yahudiler, bankacılık işlemlerini pazarlara koydukları birer masa, (banco) üzerinden yaparlardı. Bu bankerlerden bazıları taahhütlerini yerine getirmeyerek iflas ettiği zaman halk böyle bankerlerin bancosunu parçalardı. İşte bu ne-denle batı dillerinde iflas eden kişilere banco kelimesinden gelen 'bankrupt' denilmektedir.

Tarihe bakıldığında bankacılık hizmetlerinin eski Sümer ve Babil'e kadar uzandığı sanılmaktadır. M.Ö. 3500 yılında bilinen ilk banka Sümerler de kurulmuştur. Maket adı verilen bu bankanın rahipleri ilk borç verenlerdi. Maketlerin başlıca uğraş konularını ödünç ve mevduat kabulü işlemleri oluşturmaktadır. Bu Marketler-de değişim sürecinin çok düzenli bir biçimde örgütlendiği açıkça ortaya koymaktadır. Ünlü Hammurabi kanunlarında marketlerin ödünç işlerini nasıl yöneteceği, borçlunun hangi mallarının ne yolla borcun tasfiyesinde kullanılacağı, borcun vadesinde nasıl tahsil olunacağı yazmıştır. Ödünç işleri sırasında faiz tahsiline de izin ve-rilmekteydi. Bu faiz oranı, tahıl yada hurma ihracatında ana serma-yenin üçte biri, nakit para ihracatında beşte biri olarak saptanmıştır. Karşılaşılan doğal afetler sonucu ürün elde edilemeyen yıllarda faiz tahakkuk ettirilemeyeceği, borcun tahsiline gidilemeyeceği belirtil-miştir. Yapılan ödünce karşılık her türlü taşınır (menkul) mal rehini-ne, taşınmaz (gayrimenkul) mal ve özellikle tarla ipoteline, hatta saygın kişilerin kefaletine yer verilmiştir.

Sümerler uzak ülkelerle olan mal değişimlerinde banknot gibi dolaşan (tedavül eden, çek ya da itibar mektuplarına benzeyen) bazı belgeler kullanıyorlardı. Başlangıçta bankacılık hizmetleri ma-ketlerin tekelindeydi. Daha sonraları ticaretle uğraşan bazı zengin-ler bankacılık hizmetlerinde uzmanlaştı.

Çift yönlü muhasebe yönetiminin gelişmesi, kıymetli senetle-rin bulunması, banknotun (kâğıt paranın) genel bir ödeme aracı ni-teliğini kazanması, sanayi devrimiyle birlikte krediye olan gereksi-nimin artması, modern bankacılığın gelişmesine önemli katkılarda bulunmuştur. (Parasız,2007:17-18-19).

## 2. TÜRKİYE’DE BANKACILIK SİSTEMİ ve TARİHSEL GELİŞİMİ

Ülkemizde bankalar, finansal sistemimizin temelini oluşturmaktadır. Bunun nedeni banka dışı finansal araçların yeteri kadar gelişmemiş olmasıdır. Bankacılık sistemi ekonominin işlenmesi, halkın tasarruflarının ve birikimlerinin toplanması ve bu toplanan kaynakların kullanılacak bölümlere paylaşılması açısından büyük önem taşımaktadır.

Türkiye’de bankacılığın tarihsel gelişimi temel olarak;

1. Cumhuriyet dönemi öncesi Türk Bankacılığı
2. Cumhuriyet döneminde Türk Bankacılığı

### 2.1. Cumhuriyet İlan Edilmeden Önce Türk Bankacılık Sistemi

Cumhuriyetten önce kurulan ve faaliyet gösteren bankalar yabancı sermaye sahipleri ve yabancı iştiraklerle kurulmuştur. Bu bankaların kurulma amacı, ülkemizde faaliyette bulunan yabancı şirketlere finansman desteği sağlamak olduğu söylenebilir.

Bankacılık faaliyetlerinin Osmanlı Bankası ile başladığı görüşü kabul edilir. 1856 da Paris Barış Antlaşması ile Osmanlı Devleti’nin diğer ülkelerden ve diğer dış kaynaklardan borç alma olanaklarını arttırmıştır. Osmanlı Bankası, İngiliz sermayesi ile dış kaynaklardan borç alınmasında Osmanlı hükümeti ile yabancı sermaye sahipleri arasında aracılık etmek için kurulmuştur ve 1863 sene-sinde Fransız iş adamlarıyla yapılan ortaklık ile Fransız sermayesi, 1875’de de Avusturya ile kurulan bağlantılar doğrultusunda Avusturya sermayesi bankaya ortak edilmiştir.

Osmanlı Devleti’nin yıkılışına kadar kurulan ve faaliyet gösteren Osmanlı Bankası ve o dönemde var olan diğer dış kaynaklı bankaların gayesi Osmanlı Hazinesine iç kaynak ve dış kaynaklardan borç temin etmek ve bu alınan borçların geri ödenmesini sağlamaktı.

1911 - 1923 yıllarına baktığımızda, bu yıllar arasında 19 adet yeni ulusal sermayeli banka kurulmuştur. 1911 - 1923 tarihleri arasında yabancı sermayeli bankalar karşısında milli sermayeye sahip bankacılık hareketi boy göstermiş ve milli bankacılığın sahip olduğu önem daha net ortaya çıkmıştır.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde kurulmuş ve faaliyet göstermiş olan bankaları özet şeklinde sıralamak istersek;

1. 1863 Ziraat Bankası

2. 1866 Emniyet Sandığı
3. 1914 Adapazarı İslam Ticaret Bankası
4. 1914 Milli Aydın Bankası
5. 1919 Adapazarı Emniyet Bankası

Bu dönemde, ulusal sermayeye dayalı kurulmuş olan bankaların çoğu uzun bir süre faaliyette kalamamış, uzun ömürlü olmamışlardır. Bu nedenle bu bankalar piyasada faaliyet gösteren, güçlü sermayeye sahip, yabancı kaynaklı bankaların kredi pazarına hükmetmelerine karşı koyamamışlar ve bu dış kaynaklı bankalarla girdikleri yarışmada başarılı olamayarak faaliyetlerini sonlandırmak zorunda kalmışlardır.

## 2.2. Cumhuriyet Döneminde Türk Bankacılık Sistemi

Kurtuluş savaşı sonrasında Osmanlı Devleti'nin borçları, yeni kurulan devletlere bölüştürülmüştür. Ayrıca kapitülasyonlar da kaldırılmıştır. Yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti'nin finansal ve mali yapısının oluşan bu yeni ortam göz önüne alınarak yeniden düzenlenmesi gereksinimi ortaya çıkmıştır.

Cumhuriyetin kuruluş yıllarında Türk Bankacılık sisteminde, çeşitli özellik ve nitelik taşıyan yeni yapılar görülmüştür.

Bankacılık sistemini ilgilendiren ilk öneriler, dönemin İktisat Bakanı Mahmut Esat Bozkurt tarafından İzmir İktisat Kongresinde ortaya atılmıştır (Kalkan, 2013:37).

## 3. TÜRKİYE'DEKİ BANKALARIN FİNANSAL YAPISI

### 3.1. Finans Kavramı

İşletmelerin yatırımlarının finansmanında başvurabileceği finansal kaynaklar; işletmenin ortakları tarafından konulan öz sermaye, finansal kuruluşlardan faiz karşılığı sağlanan borçlar, yabancı sermaye, bir de işletmenin sağladığı karların bir kısmını dağıtma-yarak firmada alıkoyduğu oto finansmandır. Burada oto finansmanı, öz sermaye içerisinde düşünüp, işletmelerin yatırımlarını finanslama da başvurabilecekleri kaynakları, öz sermaye ve borçlar olarak iki başlıkta toplanabilir. İşletmelerde finans bölümü, ihtiyaç duyulan fonların uygun şartlarda sağlanması ve etkin bir biçimde kullanılması konularına yoğunlaşmaktadır (Ercan ve Ban, 2008:4).

### 3.2. Finansın İşletmelerdeki Yeri ve Önemi

İşletmelerin amaçlarına ulaşmasında finans fonksiyonunun önemi gün geçtikçe artmaktadır. Günümüzde finans yönetimi, işletme içinde alınan kararların başarıya ulaşmasında en önemli rolü oynayan işletme fonksiyonlarından biri olmuştur. Bilindiği gibi üretimin artırılması kararı, ilave fon gereksinimine neden olacaktır. İşletme hayatındaki benzeri kararlar ile birlikte, işletme içi denetiminin önemini artması da, işletme başarısının finans yönetimi ile sıkı sıkıya ilişkili olduğunu göstermektedir (Ercan ve Ban, 2008:5). Bankaların özellikle de Türkiye’de ki bankaların finansal yapısının güçlü olması ülke ekonomisini yakından ilgilendiren bir konudur. Çünkü güçlü finansal yapıdaki bankaların fon sağlayacakları sektörlerdeki işletmelerinde finansal yapılarına güç aktarımı olacaktır.

### 4. MÜŞTERİLERİN BANKA TERCİHİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Banka müşterileri için bankacılık işlemleri bakımından birçok alternatif söz konusudur. Müşterilerin tüm bu alternatifleri takip etmesi ve en avantajlı olanı seçmesi oldukça güç olmaktadır. Bu bölümde banka müşterisini etkileyebilecek faktörler mevcut yazın taranarak incelenmektedir. Banka müşterisinin banka tercihini etkileyen faktörler iki ana başlıkta ele alınmaktadır;

Banka ile İlgili Faktörler :

- Bankanın Güvenilirliği
- Bankanın Mükemmel Hizmet Sunması
- Bankanın Şube Sayısı ve Şubelerin Bulunduğu Yer
- Banka Tarafından Talep Edilen İşlem Giderleri
- Bankanın Ürün Çeşitliliği
- Bankanın Finansal Yapısı

Tüketici ile İlgili Faktörler :

- Cinsiyet Faktörü
- Yaş Faktörü
- Medeni Durum
- Eğitim Durumu
- Aylık Gelir
- Meslek Faktörü

## 5. AMAÇ ve YÖNTEM

### 5.1. Amaç

Bu araştırmada amaç; Türkiye'deki bankaların finansal yapılarını inceleyerek bankaların finansal yapılarının müşteri tercihine etkisini araştırmaktır.

### 5.2. Araştırmanın Problem Cümlesi

Türkiye'de bankacılık sektörünün finansal yapısı ne durumdadır? Bankaların finansal yapılarının büyüklüğü müşteri tercihinde etkisi var mıdır? Soruları araştırmanın problem cümlesini oluşturmaktadır.

### 5.3. Anket Formunun Oluřturulması

Bankaların finansal yapılarının müşteri tercihine etkisi vardır.

### 5.4. Araştırmanın Sınırlıkları

Bu araştırmada; Türkiye'deki bankaların finansal yapıları 2009 ile 2013 yılı arasında incelenmiş, 2009 yılı öncesi kapsam dışına alınmıştır.

Bu araştırmada kullanılan ve araştırmacı tarafından geliştirilen müşterilerin banka tercihlerini etkileyen ankete çalışmaya katılan kişilerin doğru ve eksiksiz olarak yanıtladıkları varsayılmaktadır.

### 5.5. Araştırma Bulguları Ve Deęerlendirme

Bu araştırmada Bankaların finansal yapılarının müşteri tercihlerine etkileri incelenmiştir. Araştırmada Dünyada bankacılığın tarihsel gelişimi ve Türkiye'de bankacılığın gelişimi, Faizsiz bankacılığın gelişimi ve sektördeki etkileri incelenmiştir. Ayrıca bu araştırmada Türkiye'deki Bankaların 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 yılları finansal değişiklikleri BDDK verilerinden ve TBB verilerinden yararlanarak incelenmiş olup 2014 ve 2015 yılı verileri kapsam dışına çıkarılmıştır. Finansal veriler ele alınırken aktif yapılar ele alınmıştır. Şube sayısı ve ATM sayılarının fazlalığı bankaların sabit yapılarının büyüklüğünü gösterir. Bankaların vermiş olduğu hizmet sayısı ile bankaların finansal gücü arasında pozitif bir ilişki varlığından yola çıkarak bu araştırma yapılmıştır.

2009 yılının, küresel krizin Türkiye'de bankacılık kesimine yansımalarının başlangıcı olduğu düşünöldüğünde; baz etkisi nedeni ile daha sonraki yıllarda gerçekleşen iyileşmenin nispeten yüksek göröndüğü gözden kaçırılmamalıdır.

Her ne kadar araştırma finansal yapı ile müşteri tercihleri arasındaki ilişkiyi test etmeye odaklansa da anket formuna bakış açısını zenginleştirmesi için özellikle finans dışı faktörlerin tercih kararı üzerindeki etkisini analiz edebilmek için sorular dahil edilmiştir. Böylece tercih kararında finansal yapının yanı sıra finansal yapı dışı (algı, ticari itibar, referans kişi, pazarlama gibi...) faktörlerinde etkisi dahil edilmiştir. Bu durum araştırmanın tercih davranışı üzerindeki finansal yapı ve finansal yapı dışı faktörleri birlikte karşılaştırılmasına olanak veren bir mimariye kavuşmasını etkilemiştir. Son olarak Bankaların finansal yapısının müşterinin tercihlerinde etkisi, bankalarla ilişki içerisinde olan 549 kişi üzerinden anket yapılarak tespit edilmiştir.

Bu araştırma; banka yöneticilerini, yeni müşteri sağlamada neleri yapmaları gerektiği hakkında fikir sahibi yapacaktır. Banka yöneticilerinin; müşterilerinin istek ve önerilerinin neler olduğunu bilerek, buna göre çalışmalar yaparak müşteri memnuniyetini sağlamasında da önemli etkisi olacaktır. Ayrıca bu araştırma Bankaların 2009-2013 yılları arasına finansal yapılarına ait istatistiklere ulaşmada ekonomist ve bankaların finansal yapıları üzerinde araştırma yapan akademisyenlere veri olması bakımından önemlidir.

## 5.6. Yöntem

Bu bölümde çalışma grubu, veri toplama araçları ile verilerin analizi konularına ilişkin bilgiler yer almaktadır.

## 5.7. Çalışma Grubu

Araştırma internette bulunan “surveey” anket sitesi üzerinden yapılmıştır. Araştırmaya 549 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılanların %42,8’i (235 kişi) erkek, %56,8’i (312 kişi)’si bayandır. Ankete katılanların %13,5’i 25 yaş altında, %35,3’ü 25-30 yaş arasında %35,3’ü 25-30 yaş arasında, %35,3’ü 31-40 yaş arasında ve %15,3’ü ise 40 yaş üzerindedir. 3 kişi ise yaş seçeneğini işaretlememiştir. Araştırmaya katılanların %1,5’i (8kişi) ilkokul, %3,3’ü (18 kişi) ortaokul, %18,9’u (104 kişi) lise, %60,5’i (332 kişi) üniversite, %14,2’si (78 kişi) Yüksek lisans, %1,3’ü (7 kişi) ise doktora mezunudur. 2 Kişi ise eğitim durumu seçeneğini işaretlememiştir. Araştırmaya katılanların %7,7’si (42kişi) 1000 TL altı, %27,1’i (149kişi) 1000-2000 TL arası, %25,9’u (142 kişi) 2001-3000 TL arası, %23,9’u (131 kişi) 3001-5000 TL arası ve %14,2’si (78 kişi) 5000 TL üzeri aylık geliri vardır. 7 Kişi ise aylık gelir seçeneğini işaretlememiştir. Araştırmaya katılanların %4,7’si (26 kişi) Devlet Memuru, %49,4’i (271 kişi) Özel Sektör, %18,8’i (103 kişi)



Serbest Meslek, %1,1'i (6 kişi) Emekli olup %25,7'si (141 kişi) ise diğer seçeneğini işletlemişlerdir. 2 Kişi ise mesleğinin seçeneğini işletlememiştir.

### 5.8. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada bankaların finansal yapılarını incelemek amacıyla Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) verilerinden yararlanılmıştır. Toplumun banka tercihlerinde bankanın finansal yapısının etkisini araştırmak amacı ile araştırmacı tarafından "Bankaları tercih tutum ölçeği" geliştirilmiştir.

Araştırmada; Türkiye' deki Bankaların 2009, 2010, 2011, 2012 ve 2013 yıllarındaki finansal yapıları incelenmiştir. Bankaların finansal yapıları olarak Toplam aktif ve pasifler, özkaynakların toplam aktiflere, kredilerin mevduata, oranları incelenmiştir.

#### 5.8.1. Bankaların tercih tutum ölçeği

Araştırmacı tarafından müşterilerin banka tercihlerinde bankanın finansal yapılarının etkisini araştırmak amacı ile oluşturulmuştur. Bankaları tercih tutum ölçeği; 20 maddeden oluşmuş, her madde 1-5 arasında puanlanan 5'li likert tipi ölçektir. Ölçek puanlamasında Kesinlikle katılmıyorum;1 puan, Katılmıyorum; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Katılıyorum; 4 puan, Kesinlikle katılıyorum;5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 20, en yüksek puan ise 100 dür. Alınan puanların 100'e yakın olması banka tercihinde finansal yapının önemli olduğunu gösterir.

Ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olup ölçeğin güvenilirliği (Cronbach alfa değeri ) 0,884 çok yüksek bulunmuştur.

#### 5.8.2. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, çalışılan kurum, aylık gelir düzeyi gibi demografik değişkenlere ilişkin soruların yer aldığı bir formdur.

#### 5.8.3. Verilerin İstatistiksel Analizi

Anket ile elde edilen verilerden SPSS 15.00 for Windows Evaluation programı ile Frequencies, crosstabs, Ki kare Test ve ANOVA analizleri yapılmıştır

## 6. BULGULAR

### 6.1. 2009-2013 Yılları Arası Türkiye’deki Bankaların Finansal Yapısı

Bu bölümde Türkiye’de bankacılık sisteminde yer alan mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının 2009-2013 yılları finansal yapıları ele alınmıştır. Türkiye Bankalar Birliğinden alınan verilere katılım bankaları katılmamıştır.

Banka bilançosunda yer alan mevduat toplamı bankanın varlıklarını ifade eden toplam aktiflerin ne kadarını finanse ettiğini göstermektedir (Avcı,2008:65). 2009 Yılı sonunda % 63,5 olan mevduatların toplam aktiflere oranı 2010 yılında % 63,9 çıkmış daha sonraki yıllarda azalarak 2013 yılında % 57,7 olmuştur.

Bankaların almış olduğu mevduatlardan ne kadarını kredi olarak yerine getirildiğini gösterir. Yabancı kaynaklar içinde önemli bir paya sahip olan mevduat yıllar içinde faiz oranlarına göre değişiklikler gösterdiğinden dolayı kredilerin mevduata oranı değişmektedir (Çolak ve Öcal, 1991:177). 2009 Yılında mevduatların krediye dönüşüm oranı yalnızca %75,1 iken 5 yıl içinde oran artış göstererek 2013 yılında %107,7’ye ulaşmıştır (TBB, 2010-2011-2012-2013-2014).

Söz konusu oran bankanın sahip olduğu kaynaklarının ne ölçüde likit değerlere yatırıldığını göstermektedir (Akgüç,2007:139). Bu oranın yüksek değerde olması, bankanın nakit çalıştığını ayrıca kısa dönemli borç ve taahhütlerini karşılamada kaynaklarını kullanmak zorunda kalmayacağını göstermektedir (Çilli ve Temel, 1988:6). 2009 Yılında Likit aktiflerin toplam aktiflere oranı % 33 iken 2010 yılında % 32,8, 2011 yılında azalarak % 30,9’a düşmüş 2012 yılında % 31,3 seviyesine yükselmiştir. Likit aktiflerin toplam aktiflere oranı 2013 yılında % 28,5 oranına düşmüştür ((TBB, 2010-2011-2012-2013-2014).

Likit değerlerin mevduat içindeki payını gösteren bu oran, likit değerlerin mevduata bölünmesi yoluyla bulunur. Mevduat müşterileri, yatırmış oldukları paraları çekmek istedikleri zaman, nakit taleplerinin anında karşılanmasını beklerler. Bu da bankalara olan güveni artırır. Söz konusu oran da bu konuda önemli bir veri kaynağıdır. 2009 Yılında Likit aktiflerin mevduata oranı % 52 iken 2010 yılında % 51,3, 2011 yılında % 51,4 2012 yılında ise % 52,8 seviyesine yükselmiştir. Likit aktiflerin mevduata oranı 2013 yılında % 49,5 oranına düşmüştür.

Kredilerin toplam aktifler içindeki payını gösteren orandır. Kredilerin aktif içindeki payının yüksek olması bankanın gerçek görevini yaptığını göstermektedir. Fakat bu oranın çok yüksek olması kredilerin ödenmeme olasılığı artmakta buda banka riskini arttırmaktadır (Çolak ve Öcal, 1999:177). 2009 Yılında Kredilerin Toplam Aktiflere oranı % 47,7 iken 5 yıl içinde oran artış göstererek 2013 yılında % 62,1 seviyesine ulaşmıştır (TBB,age).

Söz konusu oran banka özkaynaklarının toplam aktiflerdeki payını ifade eder. Özkaynakların banka faaliyetleri için ne kadar yeterli olduğunu göstermektedir. Eğer sermayesi aktiflere göre yetersiz olan bankalara sermaye artırımı önerisinde bulunulur. Bu oran ne kadar yüksek olursa bankaların yabancı kaynaklara bağımlılığını azaltmaktadır (Taşkın,2011:294). 2009 Yılında özkaynaklarının toplam aktifler içindeki payı % 13,3 iken 2010 yılında % 13,4 olmuş 2011 yılında % 11,9 seviyesine düşmüştür. Bu oran 2012 yılında tekrar % 13,4 seviyesine yükselmiştir. Özkaynaklarının toplam aktifler içindeki payı 2013 yılında % 11,3 seviyesine düşmüştür (TBB;age).

Bu oran, bankanın sahip olduğu varlıklarını ne kadar etkin kullandığını göstermektedir (Avcı, 2008:76). Net dönem karı(zararı)'nın toplam aktiflere oranı 2009, 2010 yıllarında önemli değişim göstermeyerek sırasıyla % 2,4 ve % 2,2 olmuştur. 2011 yılında % 1,6'ya inen bu oran 2012 yılında % 1,7'ye 2013 yılında % 1,4'e inmiştir (TBB,age).

Bu oran, banka özkaynaklarının ne kadar verimliği kullanıldığını gösteren oranlardır (Çolak ve Öcal, 1999:177). Eğer oran büyükse bankanın iyi bir yatırım yaptığını ve giderlerini sıkı bir şekilde kontrol altında tuttuğunu eğer küçükse etkin bir yatırım yapmadığı ortaya koymaktadır (aktan ve Bodur, 2006:61). 2009 yılında %18,3 olan oran 2010 da %16,5'e düşmüştür. Net dönem karı(zararı)'nın da ki azalış eğilimi 2011 yılında da devam ederek % 13,8, 2012 yılında %13, 2013 yılında %12,8'e düşmüştür.

Grafiğe bakıldığında Bankaların toplam aktifleri kademeli olarak arttığı görülmektedir. Bankaların toplam aktifleri 2009 yılında 798.533 milyon TL den 2010 yılında 961.876 milyon, 2011 yılında ise 1.160.712 milyon TL ye yükselmiştir. 2012 ve 2013 yıllarında yükselmeye devam eden toplam aktifler sırasıyla 1.298.143 milyon TL ve 1.635.370 milyon TL olmuştur (TBB,age).

Bankaların öz kaynakları kademeli olarak arttığı görülmektedir. Bankaların öz kaynakları 2009 yılında 106.467 milyon TL den

2010 yılında 129.087 milyon, 2011 yılında ise 138.452 milyon TL ye yükselmiştir. 2012 ve 2013 yıllarında yükselmeye devam eden Bankaların öz kaynakları sırasıyla 174.563 milyon TL ve 184.892 milyon TL olmuştur.

Bankaların mevduat ve fon toplamalarının istikrarlı bir artış görülmemektedir. 2009 yılında 531.492 milyon TL olan mevduatlar 2010 yılında 644.583 milyon TL, 2011 yılında 731.120 milyon TL, 2012 yılında 816.216 milyon TL ve 2013 yılında 1.002.730 milyon TL ye yükselmiştir.

Mevduat yapısı içinde bulunan vadeli mevduat ve katılma hesaplarında istikrarlı artış görülmektedir. 2009 yılında 448.251 milyon TL olan vadeli mevduat ve katılma hesapları 2010 yılında 542.103 milyon TL, 2011 yılında 604.023 milyon TL, 2012 yılında 670.904 milyon TL ve 2013 yılında 816.661 milyon TL ye yükselmiştir.

Mevduat yapısı içinde bulunan vadesiz mevduat ve özel cari hesaplarında istikrarlı artış görülmektedir. 2009 yılında 83.242 milyon TL olan vadesiz mevduat ve özel cari hesapları 2010 yılında 102.480 milyon TL, 2011 yılında 127.096 milyon TL, 2012 yılında 145.312 milyon TL ve 2013 yılında 186.070 milyon TL ye yükselmiştir.

Mevduat yapısı içinde bulunan vadesiz tasarruf mevduatlarında artış görülmektedir. 2009 yılında 199.659 milyon TL olan vadesiz mevduat ve özel cari hesapları 2010 yılında 240.849 milyon TL, 2011 yılında 269.230 milyon TL, 2012 yılında 292.312 milyon TL ve 2013 yılında 354.833 milyon TL ye yükselmiştir.

2009 yılında 60.711 milyon TL olan Repo işlemleri ile sağlanan fonlar, 2010 yılında 57.501 milyon TL ye düşmüş 2011 yılında ise 96.998 milyon TL ye yükselmiştir. 2012 yılında 79.727 milyon TL ye düşen Repo işlemleri ile sağlanan fonlar 2013 yılında 119.113 milyon TL seviyesine çıkmıştır.

Borçlar yapısı içerisinde yurtdışı bankalara borçlarda yıllara göre artışlar olmuştur. 2009 yılında 71.722 milyon TL olan yurtdışı bankalara borçlar 2010 yılında 96.396 milyon TL, 2011 yılında 134.852 milyon TL, 2012 yılında 137.761 milyon TL ve 2013 yılında 210.833 milyon TL ye yükselmiştir.

Bankaların krediler toplamalarının istikrarlı bir artış görülmektedir. 2009 yılında 396.935 milyon TL olan krediler 2010 yılında 532.330 milyon TL, 2011 yılında 689.603 milyon TL, 2012 yılında

802.358 milyon TL ve 2013 yılında 1.057.827 milyon TL ye yükselmiştir.

Aktifler içinde yer alan menkul değerler portföyü inişli çıkışlı seyir izlemiştir. 2009 yılında 262.852 milyon TL olan menkul değerler portföyü 2010 yılında 287.902 milyon TL ye çıkmış, 2011 yılında ise 285.114 milyon TL seviyesinde kalmıştır. 2012 yılında 270.136 milyon TL ye düşen menkul değerler portföyü 2013 yılında 286.943 milyon TL seviyesine çıkmıştır.

Menkul değerler portföyü içinde yer alan kamu borçlanma senetleri inişli çıkışlı seyir izlemiştir. 2009 yılında 162.545 milyon TL olan kamu borçlanma senetleri 2010 yılında 192.019 milyon TL ye çıkmış, 2011 yılında ise 127.697 milyon TL seviyesine düşmüştür. 2012 yılında 139.776 milyon TL ye çıkan kamu borçlanma senetleri 2013 yılında 106.493 milyon TL seviyesine düşmüştür.

Aktiflerin içinde yer alan nakit değerler ve TCMB 2009 yılında 40.232 milyon TL, 2010 yılında 43.682 milyon TL ye 2011 yılında 52.913 milyon TL 2012 yılında 44.440 milyon TL ve 2013 yılında 49.758 milyon TL olmuştur ((TBB, 2010-2011-2012-2013-2014).

## 6.2. Müşteri Tercihlerine Ait Bulgular

**Tablo 1: Beşli Likert Ölçekli Sorulara Ait Yanıtların % Dağılımları**

	Kesinlikle katılmıyorum	katılmıyorum	kararsızım	katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	total
Bankamın katılım ya da mevduat bankası olması tercihim etkiler.	8,75	17,88	22,91	30,73	19,74	100
Bankamın kamu ya da devlet bankası olması tercihim etkiler.	6,68	20,22	13,17	39,52	20,41	100
Bankamın yerli ya da yabancı sermayeli olması tercihim etkiler.	7,29	18,88	12,90	37,76	23,18	100
Bankamın finansal gücü tercihim etkiler.	3,90	9,67	5,95	44,80	35,69	100
Bankamla çalışan müşteri kitlesi tercihim etkiler.	6,92	20,19	14,58	39,44	18,88	100
Bankamın verdiği hizmetler için aldığı masraflar tercihim etkiler.	4,85	3,73	4,66	23,13	63,62	100

Bankamın şube sayısı tercihim etkiler.	4,84	12,85	10,80	39,85	31,66	100
Bankamın ATM ağı tercihim etkiler.	4,31	5,06	6,37	39,89	44,38	100
Bankamın yaptığı kampanyalar tercihim etkiler.	4,28	11,73	12,10	43,76	28,12	100
Bankamın verdiği kredi limitleri tercihim etkiler.	6,19	14,07	12,95	40,53	26,27	100
Bankamın verdiği kredi kartı limiti tercihim etkiler.	6,81	16,82	14,37	41,59	20,42	100
Bankamın verdiği faiz oranı ya da katılım oranı tercihim etkiler.	6,72	7,28	5,41	40,67	39,93	100
Bankamın yaptığı sponsorluklar tercihim etkiler.	11,24	23,78	20,60	30,52	13,86	100
Bankamın yaptığı sosyal sorumluluk projeleri tercihim etkiler.	6,34	15,86	19,03	38,43	20,34	100
Bankamın geleceğe dönük yatırımları tercihim etkiler.	5,61	12,34	18,32	42,62	21,12	100
Bankam isteklerime yeterince karşılık verir.	3,92	12,87	23,51	44,78	14,93	100
Bankamın verdiği hizmetten memnunum.	4,28	9,68	24,39	51,21	10,43	100
Bankam müşteri memnuniyetimi düzenli olarak anketlerle ölçer.	19,36	29,32	26,13	19,55	5,64	100
Bankamı yalnızca güvendiğim kişiye/kuruma tavsiye ederim.	7,05	15,58	22,82	41,19	13,36	100
Bankamı bir başka kişiye/kuruma tavsiye ederim.	6,72	10,45	23,32	46,27	13,25	100

Tablo 1’de yer alan Likert ölçekli soruların yanıtları deneklerin banka tercihlerini etkileyen faktörleri ve önemlerini ifade etmektedir. Örneğin, deneklerin önemli bir kısmı bankanın yerli veya yabancı sermayeli olması müşterilerin tercihlerinde önemli olduğunu görmekteyiz. Yine aynı şekilde bankaların müşterilerinden aldığı masraflar, atm sayısı, şube sayısı, bankaların yapmış olduğu sponsorluklar ve sosyal sorumluluk projeleri, bankaların verdiği faiz ve ya katılım oranlarının müşteri tercihlerinde çok önemli olduğu yukarıda ki tabloda ki verilerde gözükmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin müşterisi oldukları bankalarından memnun olduklarını, mem-

nuniyetlerini anketlerle düzenli olarak ölçtüklerini ve bankalarını yakın kişilere ve kurumlara tavsiye ettiklerini belirtmişlerdir.

### 6.3. Katılımcıların Sosyodemografik Değişkenlere Göre Bankaları Tercih Tutum Ölçeği Puanları

Bu bölümde bankaların finansal yapılarının müşterilerin tercihinde önemini araştırmak amacıyla yapılan Bankaları Tercih Tutum Ölçeği anketi puanlarının sosyodemografik değişkenlere göre farkları incelenmiştir.

**Tablo 2: Cinsiyet Değişkenine Göre Puan Ort. ve Fark**

	N	Mean	Minimum	Maximum
Erkek	201	73,4	30	100
Kadın	277	70,5	20	100
Total	478	71,7	20	100
Sig(2-talid)		0,01		

Cinsiyet değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamalarına baktığımızda erkek katılımcıların 73,4 kadınların ise 70,5'dir. Cinsiyet değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark ( $p < 0.05$ ) bulunmuştur.

**Tablo 3: Yaş Değişkenine Göre Puan Ort. ve Fark**

	N	Mean	Minimum	Maximum
25 altı	65	72,8	20	98
25-30	175	73,1	38	100
31-40	166	70,7	20	100
40 üstü	72	70,1	24	93
Total	478	71,8	20	100
Sig(2-talid)		0,2		

Yaş değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamalarına baktığımızda 25 yaş altı katılımcıların 72,8 puan, 25-30 yaş arası katılımcıların 73,1 puan, 31-34 yaş arası katılımcıların 70,7 puan ve 40 yaş üstü katılımcıların ise 70,1 puandır. Yaş değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark ( $p>0.05$ ) yoktur.

**Tablo 4: Medeni Durum Değişken. göre puan ort. ve fark**

	N	Mean	Minimum	Maximum
Evli	258	71,1	24	100
Bekar	213	72,6	20	100
Diğer	4	72,3	70	77
Total	475	71,8	20	100
Sig(2-talid)		0,4		

Medeni hal değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamalarına baktığımızda evli olan katılımcıların 71,1 puan, bekâr katılımcıların 72,6puan, diğer seçeneğini işaretleyen katılımcıların 72,3 puandır. Medeni hal göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark ( $p>0.05$ ) yoktur.

**Tablo 5: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Puan Ortalamaları ve Fark**

	N	Mean	Minimum	Maximum
İlkokul	8	68,0	52	87
Orta Okul	14	58,7	20	83
Lise	86	72,2	20	100
Üniversite	293	72,3	32	100
Yüksek Lisans	70	72,1	28	97
Doktora	7	69,1	58	84
Total	478	71,7	20	100
Sig(2-talid)		0,1		



Öğrenim durumu değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamalarına baktığımızda ilkokul mezunu katılımcıların 68,0 puan, Orta Okul mezunu katılımcıların 58,7 puan, lise mezunu katılımcıların 72,2 puan, üniversite mezunu katılımcıların 72,3 puan, Yüksek lisans mezunu katılımcıların 72,1 puan ve doktora mezunu katılımcıların 71,7 puandır. Öğrenim durumu değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark ( $p>0.05$ ) yoktur.

**Tablo 6: Aylık Gelir Değişkenine Göre Puan Ortalamaları ve Fark**

	N	Mean	Minimum	Maximum
1000 TL altında	36	69,6	20	97
1000-2000 TL	124	73,3	28	98
2001-3000 TL	122	71,9	20	100
3001-5000 TL	121	71,1	32	97
5000 TL üstü	71	70,6	28	100
Total	474	71,7	20	100
Sig(2-talid)		0,4		

Katılımcıların aylık gelirleri değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamalarına baktığımızda 1000 TL altında geliri olan katılımcıların 69,6 puan, 1000-2000 TL arasında geliri olan katılımcıların 73,3 puan, 2001-3000 TL arasında geliri olan katılımcıların 71,9 puan, 3001-5000 TL arasında geliri olan katılımcıların 71,1 puan ve 5000 TL üstü geliri olan katılımcıların 71,7 puandır. Katılımcıların aylık gelirleri değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark ( $p>0.05$ ) yoktur.

**Tablo 7: Meslek Değişkenine Göre Puan Ortalamaları ve Fark**

	N	Mean	Minimum	Maximum
Devlet Memuru	16	72,6	54	93
Özel Sektör	249	71,6	28	100
Serbest Meslek	89	72,1	29	100
Emekli	6	65,3	24	87
Diğer	118	71,7	20	97
Total	478	71,7	20	100
Sig(2-talid)		0,8		

Katılımcıların meslekleri değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamalarına baktığımızda Devlet Memuru katılımcıların 72,6 puan, Özel Sektörde çalışan katılımcıların 71,6 puan, Serbest Meslek katılımcıların 72,1 puan ve Emekli katılımcıların 65,3 puan ve diğer seçeneğini işaretleyen katılımcıların ise 71,7 puandır. Katılımcıların meslekleri değişkenine göre bankaları tercih ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı fark ( $p>0.05$ ) yoktur.

## SONUÇ

Ülke ekonomilerinde önemli bir yere sahip olan bankaların 2009-2013 yılları arasındaki finansal yapıları ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir. Bankaların finansal yapılarının bireysel müşterilerin tercihlerine etkileri de ayrıntılı bir şekilde araştırılmıştır. Bankacılığın gelişimi, finansal acıdan istikralı bir ivmeyle büyümesi, bireysel müşterilerde de güveni beraberinde getirmiştir. Bankalara olan güvenin artmasıyla bireysel müşterilerin yatırımlarını bankalarda değerlendirmeleri mevduat ve faizsiz bankacılığının gelişmesinde önemli katkılar sağlamıştır.

Türkiye’de bankacılık sektöründeki karlılık oranı gittikçe artmaktadır. Her vatandaşın gün geçtikçe bankalara bağımlılığı artmaktadır. Müşteri memnuniyetindeki değişkenliğe rağmen kazandırılan tüketici alışkanlığı bu bağımlılığın gün geçtikçe artacağını göstermektedir. Her sene açıklanan en karlı şirketlerin büyük bölümünün bankalar olması bunu kanıtlamaktadır.

Türk bankacılığının bu denli hızlı büyümesi yurtdışından daha fazla talep gelmesini sağlamaktadır. Dünya üzerindeki büyük bankalar Türk bankalarını satın alarak bu piyasaya girmek istemektedirler.

Aynı zamanda bankalar uluslar arası arenada elini kuvvetlendirmek için Türk bankacılık sektörüne girmeyi kaçınılmaz görmektedir.

Bankaların sağlam duruşu müşteriler için güven sağlamakta ve tercihleri etkilemektedir. Banka büyüklüğü müşterinin sorgusuz kendini bankalara emanet etmesini sağlamaktadır.

Bu araştırma ile bankaların katılım ya da mevduat bankası olması, özel ya da kamu ve yerli ya da yabancı sermayeli olması müşterilerin tercihinde etkili olduğu bulunmuştur. Katılımcıların bankanın türüne önem verdikleri görülmektedir.

Bu araştırma ile bankaların finansal gücü, şube sayısı ve ATM ağının fazla olması müşterilerin tercihinde etkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca bankaların verdiği hizmetler için aldığı masraflar, yaptığı kampanyalar, verdiği kredi ve kredi kartı limitlerinin müşterilerin tercihinde etkili olduğu bulunmuştur. Bu araştırma ile bankaların yaptığı sponsorluklar, sosyal sorumluluk projeleri müşterilerin tercihinde etkili olduğu bulunmuştur. Bankaların verdiği faiz ve katılım oranları ile bankanın ileriye yönelik yatırımları müşterilerin tercihinde etkili olduğu bulunmuştur.

Araştırmaya katılan kişilerin müşterisi oldukları bankalarından memnun olduklarını, memnuniyetlerini anketlerle düzenli olarak ölçtüklerini ve bankalarını yakın kişilere ve kurumlara tavsiye ettiklerini belirtmişlerdir.

Banka tercihlerde erkek katılımcıların bayan katılımcılara oranla titiz davrandığı sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi değişkenlerine göre banka tercihlerinde anlamlı fark bulunmamıştır. Bu sonuç, yaşın, medeni durumun, eğitim düzeyinin ve gelir düzeyinin banka tercihinde etkisinin diğer etkenlere göre daha az olduğunu gösterir.

Bankaların toplam aktiflerinin 2009-2013 yılları arasında düzenli olarak arttığı bulunmuştur. 2009 yılında 798.563 milyon TL olan toplam aktifler 2013 yılında 1.355.370 milyon TL ye çıkmıştır. Bunun yanında bankaların özkaynaklarının 2009-2013 yılları arasında düzenli olarak arttığı görülmüş olup, 2009 yılında 106.462 milyon TL olan özkaynaklar 2013 yılında 184.892 milyon TL ye çıkmıştır.

Bankaların mevduat ve fon toplamalarının 2009-2013 yılları arasında düzenli olarak arttığı bulunmuştur. 2009 yılında 531.492 milyon TL olan mevduat ve fon toplamalarının 2013 yılında 1.002.730 milyon TL ye çıkmıştır. Bankaların 2009-2013 yılları arasında mevduat yapısı içinde bulunan vadeli mevduat ve katılma hesaplarında istikrarlı artış olduğu bulunmuştur. 2009 yılında 448.251 milyon TL olan vadeli

mevduat ve katılma hesapları 2013 yılında 816.661 milyon TL ye çıkmıştır. Bankaların 2009-2013 yılları arasında mevduat yapısı içinde bulunan vadesiz mevduat ve özel cari hesaplarında istikrarlı arttığı bulunmuştur. 2009 yılında 83.242 milyon TL olan mevduat ve özel cari hesapları 2013 yılında 186.070 milyon TL ye çıkmıştır. Bankaların mevduat yapısı içerisinde bulunan vadesiz tasarruf mevduatlarında 2009-2013 yılları arasında düzenli olarak arttığı görülmüş, 2009 yılında 199.659 milyon TL olan vadesiz tasarruf mevduatları 2013 yılında 354.833 milyon TL ye çıkmıştır.

Bankaların repo işlemleri ile sağlanan fonları 2009-2013 yılları arasında inişli çıkışlı seyir izlemiştir. 2009 yılında 60.711 milyon TL olan repo işlemleri ile sağlanan fonlar 2013 yılında 119.113 milyon TL ye çıkmıştır. Bankaların borçlar yapısı içerisinde yurtdışı bankalara olan borçlarında yıllara göre artışlar olmuştur. 2009 yılında 71.722 milyon TL olan yurtdışı bankalara borçlar 2013 yılında 210.833 milyon TL ye yükselmiştir. 2009 yılında 396.935 milyon TL olan krediler 1.057.827 milyon TL ye yükselmiştir. Aktifler içerisinde yer alan menkul değerler portföyü inişli çıkışlı seyir izlemiştir. 2009 yılında 262.852 milyon TL olan menkul değerler portföyü 2013 yılında 286.943 milyon TL seviyesine çıkmıştır. Menkul değerler portföyü içerisinde yer alan kamu borçlanma senetleri inişli çıkışlı seyir izlemiştir. 2009 yılında 162.545 milyon TL olan kamu borçlanma senetleri 2013 yılında 106.493 milyon TL seviyesine düşmüştür. Aktiflerin içinde yer alan nakit değerler ve TCMB 2009 yılında 40.232 milyon TL, 2010 yılında 43.682 milyon TL ye 2011 yılında 52.913 milyon TL 2012 yılında 44.440 milyon TL ve 2013 yılında 49.758 milyon TL olmuştur.

Bankalar hedeflerine ulaşabilmek adına riskleri de göz önünde bulundurarak finansal yapılarını güçlendirmelidirler. Likidite riski, bankacılıkta ana risklerden biridir. Bankalar, likidite ihtiyaçlarını önceden tahmin edip ona göre önlem almaları gerekmektedir. Yine aynı şekilde Operasyonel risklere de dikkat edilmelidir. Bankalar, iç süreçlerdeki başarısızlıklardan, çalışanların hataları veya işletme içindeki sistemin tutarsızlıklarından kaynaklanan dolaylı veya dolaysız olarak zarar edilmesi durumuna hazırlıklı olmalıdırlar. Bankalar, gelecekle ilgili risklerinden bir tanesi olan Karşı Taraf riskini minimize etmelidirler. Finansal piyasaların bozulduğu anda taraflar birbirine olan yükümlülüklerini yerine getirmeli ve yine kriz dönemlerine hazırlıklı olmalıdırlar. Bankaların bir başka dikkat etmesi gereken risk de Döviz Kuru riskidir. Döviz kuru riski, en basit şekilde bankaların taşıdıkları pozisyonlara bağlı olarak yerli paranın yabancı paralar karşısında değer kazanması ya da değer kaybetmesi durumunda ortaya çıkan bir piyasa riski türü

olarak karşımıza çıkabilir. Bankalar bu risklere önceden hazırlıklı olmalı ve bir kriz anında finansal yapılarının güçlü olmasını sağlamalıdır.

Yaptığımız bu araştırma neticesinde bankaların finansal büyüklüklerinin müşteri tercihinde etkinliği araştırılırken karşılaşılan sorunlar, sorunların çözümü için uygulanan metotlar ve bazı konularla ilgili öneriler sunmaya çalışacağız. Bu ÖNERİLER;

- Bankalar finansal güçlerine önem vermeli ve finansal yapılarını arttırmalıdır.
- Finansal açıdan zayıf bankalar birleşmeli ve güçlü bir banka olarak faaliyet göstermelidirler.
- Mevduat bankacılığı ve faizsiz bankacılık tek çatı altında aynı anda yapılabilir.
- Bankalar şube sayılarına önem vermeli ve müşterilerin rahatça ulaşabileceği en yüksek şube sayısına ulaşmalıdırlar.
- Bankalar bankamatik sayılarına önem vermeli ve müşterilerin rahatça ulaşabileceği noktalarda ATM hizmeti vermelidirler.
- Bankalar müşterilerden aldığı havale masraflarında minimum tutar belirlenip müşteri memnuniyetini önemsemelidirler.
- Bankalar müşterilerden aldığı EFT masrafında minimum tutar belirleyip müşteri memnuniyetini önemsemelidirler.
- Bankalar müşterilerden aldığı kredi kartı aidat ücreti gibi ücretlerde müşterinin istek ve önerilerine önem vermelidirler.
- Bankalar müşterilerden aldığı hesap işletim ücreti gibi ücretlerde müşterinin istek ve önerilerine önem vermelidirler.
- Bankalar sosyal sorumluluk projelerine önem vererek müşterilerin sempatisini kazanmalıdırlar.
- Bankalar sponsorluk anlaşmaları yaparak müşterilerin sempatisini kazanmalıdırlar.
- Bankalar müşterilerine sunduğu kredi limitlerinde müşteri tercihlerini önemsemelidir.
- Bankalar belirli periyotlarla promosyonlar yaparak müşteri beklentilerini karşılamalıdırlar.
- Bankalar hedefledikleri müşteri kitesine göre çalışmalar yapmalıdırlar.
- Bankaların müşterilerine sundukları faiz oranları ve katılım oranlarında müşteri tercihlerini önemsemelidirler.
- Bankalar geleceğe dönük çalışmalar yapıp bu çalışmalarını müşterilerle paylaşmalıdırlar.