

Ayşe GÜNEŞ

Lecturer, Dumlupınar University, Gediz Vocational School

Öğretim Görevlisi, Dumlupınar Üniversitesi, Gediz MYO

ayse.gunes@dpu.edu.tr

Orcid ID: 0000-0002-0088-8199

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Types : Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Received : 10.01.2021

Kabul Tarihi / Accepted : 29.12.2021

Yayın Tarihi / Published : 31.12.2021

Yayın Sezonu : Aralık

Pub Date Season : December

Cilt / Volume: 5 Sayı – Issue: 2 Sayfa / Pages: 274-290

Atıf/Cite as: Güneş, A. (2021). Bankacılık Dağıtım Kanallarının Kayıt Dışı Ekonomiye Etkisi . Econder International Academic Journal , 5 (2) , 274-290 . DOI: 10.35342/econder.857598

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and scanned via a plagiarism software.

Copyright © Published by Hayrettin KESGİNGÖZ- KSU University, Kahramanmaraş,46000 Turkey. All rights reserved.

Bankacılık Dağıtım Kanallarının Kayıt Dışı Ekonomiye Etkisi

Öz

Kayıt dışı ekonomi, özellikle gelişmekte olan ülkelerin en önemli problemlerinin başında gelmektedir. Kayıt dışı ekonomi, devletler açısından vergi kaybı anlamına gelmektedir. Bu nedenle de önlenmeye çalışılan bir problem olarak görülmektedir. Kayıt dışı ekonomi bankacılık sektörü ile sıkı ilişkiler içerisindedir. Bir ekonomik faaliyet ne kadar bankacılık sistemi aracılığı ile yapılırsa, o kadar kayıt altına alınır ve işlemler arkasında izler bırakır. Buna karşılık nakit para ile yapılan işlemlerin takibi neredeyse imkansızdır. Dolayısıyla ödeme işlemlerinin bankacılık kanalıyla yapılması, kayıt dışı ekonominin önlenmesinde başlıca araçtır. Bu çalışmada bankacılık ürünleri kullanımının kayıt dışı ekonomi üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla banka kartı, kredi kartı, ATM, POS cihazı, mobil bankacılık, internet bankacılığı kullanımının kayıt dışı ekonomi üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Banka, Bankacılık, Bankacılık Ürünleri, Kayıt Dışı Ekonomi, Ekonomi

English The Effects Of Banking Distribution Channels On The Unregistered Economy

Abstract

The informal economy is one of the most important problems of developing countries. The informal economy means tax loss for states. Therefore, it is seen as a problem that is tried to be prevented. The informal economy has close ties with the banking sector. The more an economic activity is carried out through the banking system, the more it is recorded and leaves behind traces. On the other hand, it is almost impossible to follow up with cash transactions. Therefore, payment transactions through banking are the main means of preventing the informal economy. In this study, it is aimed to determine the effect of the use of banking products on the informal economy. For this purpose, the effects of the use of debit cards, credit cards, ATMs, POS devices, mobile banking, internet banking on the informal economy were examined.

Keywords: Bank, Banking, Banking Products, Informal Economy, Economy,

Giriş

Bankalarda dağıtım kanalları, bankaların pazarlama stratejileri olarak da ifade edilir. Bankaların temel işlevi olan fon toplama ve fon arz etme işlemini ne kadar fazla enstrüman veya farklı ürünlerle karmaşık faaliyetler sürdürüyor görünse de tüm hepsi bu temel işlev etrafında şekil almaktadır. Bu alım ve satım işleminden bir komisyon bedeli alır. İşte buradan hareketle en fazla işlemi yapabilmenin yolunu aramakta ve müşterilere ürünleri satmak için ulaştırma kanallarını oluşturulmaktadır. Bankaların temel ürünü para olduğu için öncelikle güvenliği başta olmak üzere kontrol edilmesi de bir o kadar önem arz etmektedir. Bu önlemler çerçevesinde en geniş yelpazede hizmet sunma çabalarının tamamı dağıtım kanalı olarak ifade edilebilir. Bilgi çağında oluşan değişimle şekillenen teknolojik yenilikler takip edilemez hızla gelişmesini sürdürmektedir. (Güneş; 2014, s.48)

Bilişim alanındaki küresel bazdaki gelişmeler birçok alanda değişikliklere sebep olduğu gibi bankacılık alanında da değişikliklere sebep olmuştur. Teknolojinin gelişmesi ve internetin yaygınlaşmasına diğer alanlar gibi bankacılığın da ayak uydurması hizmet maliyetlerinde düşüşler yaratacağı gibi, bankaların faaliyetleri gereği oluşturduğu çeşitli ürünleri müşterilerine ulaştırma konusunda da hız sağlayacaktır ve böylece bankanın alanındaki kâr pastasından alacağı payı da artacaktır. Geleneksel olarak şube/şubeler aracılığı ile hizmet veren bankalar ilk olarak ATM ile alternatif dağıtım kanallarından hizmet vermeye başlamıştır (Akın ve Karaboğa, 2011, s.19) .

Bu çalışmada bankacılık dağıtım kanallarının kayıt dışı ekonomiye etkisi dağıtım kanalları özelinde ele alınacaktır.

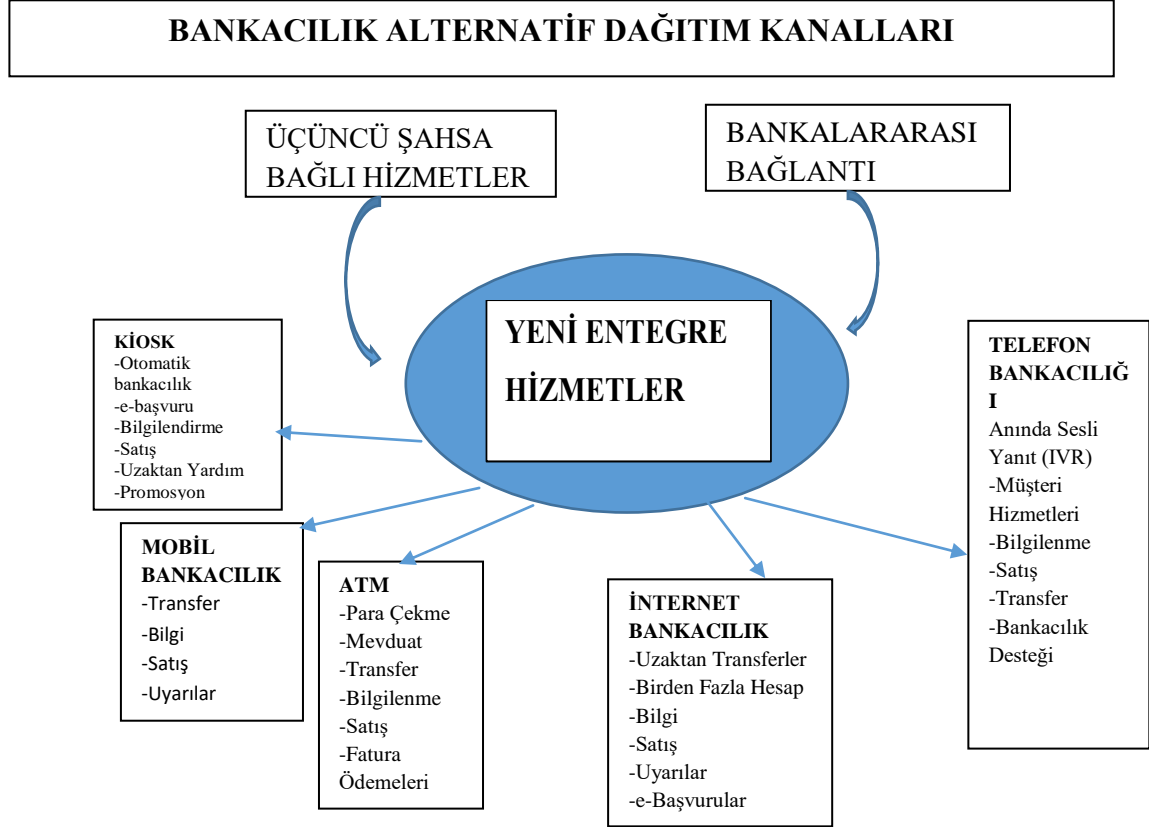
1. BANKACILIKTA ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI

Alternatif dağıtım kanalları bankacılık için elektronik kaynaklar aracılığıyla kurumsal ve bireysel bankacılık hizmetlerini sağlaması anlamına gelmektedir (Scalzi, 2000, s.7). Bu anlam çerçevesinde hizmet sağlayıcılar olarak karşımıza ATM (Automatic teller machine), internet bankacılığı, telefon bankacılığı, mobil şube bankacılığı, EFTPOS (electronic funds transfer at point of sale) ve çağrı merkezleri çıkmaktadır.

Yeniliklerin geliştirilmiş son halini aşağıda 2019 yılına ait Bulgaristan bankalarının kullanıma sunduğu alternatif dağıtım kanallarını görmekteyiz. Burada günümüzde dünya genelinde alternatif dağıtım kanallarının tüm yeniliklerle birlikte

sunulan hizmet ve ürünlerin tamamı ülkemizde yer almamakla birlikte birçoğunun var olduğunu söyleyebiliriz (Bakkal ve Aksüt, 2011, s.4). Burada aşağıdaki Şekil 1’de verilen dağıtım kanalları açıklamaya çalışılmıştır.

Şekil 1: Bankacılık Dağıtım Kanalları



1.1. Atm (Automatic Teller Machine) Otomatik Vezne Makinesi

Açılımı İngilizce ‘Automatic teller machine’ olan ATM, Türkçe’de otomatik vezne makinesi anlamına gelmektedir. Günümüzde bankamatik olarak da bilinirler. İskoç mucit Shepherd Barron tarafından icat edilmiştir. 27 Haziran 1967’de ilk olarak İngiltere/Londra’da bulunan Barclay’s Bank’da kullanılmıştır. ATM’ lerle müşteriyle kurulan yüz yüze iletişimdeki sorunlar önlenmek istenmiştir (Öztürk, 2013, s.63). ATM’ler genellikle şube bankalarının hemen önünde veya yanında, alışveriş merkezlerinde ve müşterilerin sıklıkla ziyaret ettikleri ya da sıklıkla ziyaret edebileceği yerlerde konumlandırılır. Türkiye’de ilk ATM 1982 yılında İş Bankası tarafından Bankamatik adıyla kullanılmıştır (Varıcı, 2015, s.5).

1.2. İnternet Bankacılığı

Teknolojik gelişmelerle birlikte bankalar, potansiyel müşterilerinin dikkatini çekerek hâlihazırdaki müşteri portföyünü genişletmek amacıyla internet bankacılığı hizmeti vermektedirler (Eroğlu, 2012, s.6). Müşteriler internet bankacılığı aracılığıyla bankacılık işlemlerini şubeye gitmeden bireysel olarak yapabilmektedirler. ATM'ler teknolojik gelişmelerden etkilenen bankalar için bir ilktir. ATM'lerden sonra telefon bankacılığı ve günümüzde ise internet bankacılığı ile bu gelişmeler takip edilmektedir (Varıcı, 2015, s.7).

İnternet bankacılığı, alıcının, görevli bir satıcının aracılığı olmaksızın kendine hizmet ettiği satış yöntemi olarak tanımlanan self-Servis'in teknolojiye uyarlanması ile birlikte hizmetlerin bu yöntemle sunulmasına olanak sağlamıştır (Durer, ve diğ. 2009, s.14). Bununla birlikte müşteriler, yoğunlukla şubeler aracılığıyla yapmakta olduğu hesap kontrolü, fatura ödemeleri, hesaplar arası fon transferleri, kredi kart ödemeleri, kredi ve kredi kartı başvuruları, vergi/harç ödemeleri, çeşitli ceza ödemeleri, döviz/altın alım-satımı, otomatik ödeme talimatları gibi işlemlerini istediği anda ve bir şubeden bağımsız istediği her yerde yapabilme imkânına kavuşmuştur (Uzundağ, 2013, s.18).

1.3. Telefon Bankacılığı

Elektronik bankacılık dağıtım kanallarından olan telefon bankacılığı, bankaların müşterine telefon ile bankacılık hizmeti sunmasıdır. Çağrı merkezleri vasıtasıyla hizmet sunulan telefon bankacılığı Türkiye'de ilk olarak T.C. İş Bankası tarafından kullanılmıştır (Bayoğlu, 2010, s.61).

Çağrı merkezlerinin kurulmasından önce sayısal santraller aracılığı ile hizmet verilmeye başlanan telefon bankacılığında amaç müşterinin bankacılık işlemlerini telefon aracılığıyla daha kolay şekilde yapmasıydı. Alternatif bankacılık hizmetleri açısından önemli bir yere sahip olan telefon bankacılığının müşteriler tarafından bazı hizmetlerde kullanılmamasının temel nedeni müşterinin hizmet sonrası eline herhangi bir belge geçmemesidir (Yavuz ve Babuşçu, 2018, s.11). Çağrı merkezi sistemi ile bu dezavantajı avantaja çevirmek isteyen bankalar çağrı merkezlerinin bünyesinde görüşmeleri kayıt altına almaya başlamışlardır ancak bu sistemde de müşteriler çağrı merkezleri tarafından kayıtlanan verilere direkt erişim sağlayamamaktadır (Tolon, 2002, s.12).

1.4. Mobil Şube

Bilişim alanındaki global düzeyde gerçekleşen gelişmeler mobil teknolojilerin gelişiminde de aynı seyirde devam etmiştir. Bu gelişme ile birlikte internet üzerinden

yapılan çeşitli bankacılık işlemleri için bilgisayar teknolojisinin yanında mobil cihazlar tercih edilmeye başlanmıştır (Usta, 2005, s.2) . Küreselleşme ile birlikte mobil bankacılık kanallarını kullanan müşteriler kullanımı herkese hitap eden, kolay ve kişiselleştirilebilir yapıda düzenlenen mobil bankacılık hizmetlerinden faydalanacaklardır (Bayoğlu, 2010, s.13).

1.5. Eftpos (Electronic Funds Transfer At Point Of Sale)

EFTPOS'un Türkçe'ye satış noktasında elektronik fon transferi olarak çevrilmektedir. Bankaların ticari işletmelere tahsis ettiği banka kartı ve kredi kartı gibi banka ürünleriyle ticari işletmelerin yazar kasalarının aynı anda işlem görerek para tahsilatını yapıldığı cihazlara EFTPOS denilir. Yeni nesil yazar kasa olarak da adlandırılır (Öztürk, 2018, s.28).

Yeni nesil ödeme kaydedici cihazlar, internet bağlantısı aracılığıyla Gelir İdaresi Başkanlığı'na güvenli bir şekilde yapılan işlemlerin verilerini aktarabilen ve Gelir İdaresi Başkanlığı ile direkt iletişim kurabilen bilişim sistemleri tabanlı cihazlardır. Bünyesinde banka POS'u barındıran ve banka POS'u barındırmayan ancak haricen POS cihazlarına bağlantı sağlayabilen olmak üzere iki çeşit yeni nesil ödeme kaydedici cihaz bulunmaktadır. Bünyesinde banka POS'u barındıran yeni nesil ödeme kaydedici cihazlar EFTPOS cihazlarıdır. Bünyesinde banka POS'u barındırmayıp haricen POS cihazları ile bağlantı kuran cihazlar ise Bilgisayarlı/Basit Bağlantılı Yeni Nesil Ödeme Kaydedici cihazlardır (GİB, 2013, s.27).

1.6. Çağrı Merkezleri

Alternatif dağıtım kanallarından çağrı merkezleri müşteriye zaman ve mekândan bağımsız hizmet sunması nedeniyle talebi artan, tercih nedeni olan dağıtım kanallarındandır (Kartal, 2017, s.23). Çağrı merkezleri, banka müşterilerinin kayıp/çalıntı kart bildirim talepleri, telefon bankacılığı aracılığıyla işlem yapma talepleri, banka ve hesap bilgilerine sesli yanıt sistemi üzerinden erişim sağlamak gibi birçok işlevi üstlenmektedir. Bu işlevlere yanıt vermek isteyen bankalar her geçen gün çalışan sayısında artışa gitmektedirler (TBB, 2018, s.105).

Genel olarak müşteri ve banka arasında köprü görevi üstlenen çağrı merkezleri aracılığıyla müşteriye ayrıca ürün satışı da yapılabilmektedir. Ancak 2010-2016 arası sayısal veriler değerlendirildiğinde her geçen gün çağrı merkezlerinden gelen aramalara yanıt oranı düşmektedir. Çağrı merkezlerinden gelen aramalara yanıt oranı 2010 yılında %70 iken 2016 yılında bu oran %55'e gerilemiştir (TBB, 2018, s.106).

2. TÜRKİYE'DE BANKACILIK ÜRÜNLERİNİN KULLANIMI VE KAYIT DIŞI EKONOMİ İLİŞKİSİ

Gelişmiş ülkelerdeki finans sisteminin yerleşikliği, para hareketlerinin bankalar aracılığı ile yapılmasını sağlamakta ve bu para hareketleri de bankacılık sisteminde izler bırakmaktadır. Bankacılık sistemi içerisinde paranın izlerinin bulunması ise kayıt dışı ekonomi ile mücadelede etkinliği artırır (Frey ve Schneider, 2000, s.51). Buna karşılık finans sisteminin yeterince gelişmediği az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde ise parasal hareketlerin nakde dayalı olması nedeniyle takibi çok zordur. İşlemin nakit ile yapılması nedeniyle işleme dair herhangi bir iz bulmak imkânsız hale gelir (Aslanoğlu, 2008, s. 206).

Parasal faaliyetlerin izlenmesi ile kayıt dışı kazançların ortaya çıkarılması çabaları artmaktadır (Baldemir, Gökalp ve Avcı, 2005, s.32) . Ayrıca bireylerin varlıklarında meydana gelen artışların nedeni ve nasılının izlenmesi ve parasal hareketlerinin takibi ile kayıt dışı faaliyetlerin boyutu azaltılabilir. Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de parasal hareketlerin her koşulda ve alt limitsiz olarak finans sektöründeki aracı kuruluşlar vasıtasıyla yürütülmesinin sağlanmasına yönelik düzenlemeler getirilebilir (Işık ve Acar, 2003, s.21). Banka ve kredi kartlarının kullanımıyla işlemlerin bankacılık sistemi içerisinde yapılması, ekonomik faaliyetin iz bırakmasını sağlayacak ve bu da kayıt dışı ekonomi ile mücadeleyi sağlayacaktır (Aslanoğlu, 2008, s. 206).

Kayıt dışı ekonominin bankacılık sistemi ile sıkı bir ilişkisi söz konusudur. Bir faaliyet ne kadar bankacılık sistemi üzerinden yürürse o kadar kayıt altına girmiş olmaktadır. Buna karşılık ekonomik faaliyet ne kadar nakit para ile yapılırsa, o kadar kayıt dışı riski söz konusudur. Bu durumda kayıt dışı ekonomi ile mücadelede bankacılık ürünlerinin kullanımının yaygınlaştırılması gereklidir.

Son dönemde kayıt dışı ekonomi ile mücadele kapsamında dikkat çekici bir gelişme Danimarka’da yaşanmıştır. “2030 İtibariyle Nakitsiz Toplum” hedefi kapsamında yasa değişikliği ile ülkedeki market, restoran ve alışveriş mağazalarının, yalnızca kart ya da internet üzerinden ödeme seçenekleri ile faaliyet göstermesi planlanmaktadır (Şahin, 2009, s.21) . Ayrıca ülkede 2017 yılında yürürlüğe giren yasa ile işletmelere 22:00 – 06:00 saatleri arasında nakit kabul etmeme tercihi de sunulmuştur. Bu karar, güvenlik ve ekonominin kayıt altına alınmasının bir adımı olarak kabul edilmekle birlikte hükümetin vatandaşlarını tamamen kontrolü altına alacağı yönünde eleştirilere de uğramaktadır (WEB1, 2019, s.34).

Nakitsiz bir yaşama geçiş yapabilmek için kullanımının yaygınlaştırılması gereken banka ve kredi kartı gibi ürünlerin yanında, kullanımının azaltılması gereken ATM gibi ürünler de söz konusudur. Bu kapsamda bir diğer İskandinav ülkesi olan İsveç’te bulunan 1600 banka şubesinden 900 kadarı nakit depolamayı bırakmış ve

ATM sayılarında da düşüş yaşanmıştır. Dolaşımda olan nakit para İsveç'te 2009 yılında 106 milyar İsveç Kronu iken, 2016'da 60 milyar İsveç Kronu'na inmiştir (WEB2, 2019, s.11).

Nakitsiz bir toplum olma ideali İskandinav ülkeleri için ulaşılabilir bir hedef iken, ülkemiz açısından en azından 2019 itibariyle nakitsiz bir topluma geçiş yapmak kolay gözükmemektedir. Ülkemizdeki ATM sayıları incelendiğinde de ATM sayılarında düşüşün yerine bir artışın olduğu görülmektedir. Yalnızca son 3 yıl içerisinde ATM sayısı 48 binden 52 bine ulaşmış durumdadır. Bununla birlikte POS cihazlarının sayısı ise düşüş eğilimindedir. Son 3 yıl içerisinde POS cihazlarının sayısı yaklaşık 2 milyondan 1,6 milyon seviyesine gerilemiştir. ATM sayılarındaki artış ve POS cihazlarının sayısındaki azalış, ülkemizdeki nakit para kullanımının yaygınlığını göstermesi açısından çarpıcı veriler olarak karşımıza çıkmaktadır. (WEB2, 2019, s.12).

3. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Bankacılık alternatif dağıtım kanallarının gelişmesi ve kolaylaşma ile birlikte hız kazandığı bir durum olduğu açıkça ifade edilebilmektedir. Fakat bunun yanında bu alternatif işlem hizmetlerinin şeffaflığı ve kayıtlı olan ekonomi sistemine katkı sunduğu savunulmaktadır. Aşağıda, alternatif katılım bankacılığında kullanılan temel kanalların bazı verileri ile birlikte kayıt dışı ekonomi verileri verilmiştir.

Tablo 1: Şube Sayısı Değişimi

Yıl	Şube Sayısı	% Değişim Oranı
2010	9.195	-
2011	9.834	6,95
2012	10.233	4,06
2013	11.02	7,69
2014	11.223	1,84
2015	11.193	-0,27
2016	10.985	-1,86

Kaynak: TBB. İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistiklerinden derlenmiştir.

Yukarıda dağıtım kanallarından şube kullanımının maliyeti ve kullanımındaki azalmadan bahsedilmiştir. Tablo 2'de görüldüğü üzere, son zamanlarda şube sayısının düştüğü ve müşteri sayısı ile ters orantılı olacak şekilde bir seyir izlediğın ifade edebiliriz.

Tablo 2: İnternet Bankacılığı Aktif Müşteriler

Yıl	Bireysel Müşteri Sayısı	Kurumsal Müşteri Sayısı
2010	22.677.870	2.523.747
2011	28.093.626	3.040.096
2012	35.694.047	3.515.924
2013	43.111.442	3.937.411
2014	49.942.307	4.384.411
2015	59.864.080	4.831.257
2016	51.649.917	3.833.582

Kaynak: TBB. İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistiklerinden derlenmiştir.

Bankacılık dağıtım kanallarından bir diğeri de internet bankacılığıdır. Tablodan görüleceği üzere bireysel müşteri sayısı ortalama % 15, kurumsal müşteri sayısı ortalama % 8 oranında her sene artmaktadır. 2016 hariç önceki tüm dönemlerde kullanıcı sayıları artarken son dönem konjonktürel olayların etkisiyle müşteri sayısı önceki yıla göre azalmıştır. Buna rağmen aktif kullanıcı sayısı 55 milyon kişi seviyesindedir. Ayrıca internet bankacılığı kullanıcılarının coğrafi dağılımına bakıldığında 2016 Eylül itibari ile bireysel internet bankacılığının % 47'sini, kurumsal internet bankacılığının ise % 52'sini İstanbul, Ankara ve İzmir kullanıcılarının oluşturduğu görülmektedir (TBB, 2016a, s.5).

Tablo 3: İnternet Bankacılığı Para Transferi İşlemleri

Yıl	İşlem Adedi	İşlem Hacmi
2010	149.56	636.47
2011	170.262	1.010.156
2012	203.575	1.214.568
2013	232.254	1.492.005
2014	248.531	1.804.959
2015	256.176	2.127.156
2016	208.254	1.901.677

Kaynak: TBB. İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistiklerinden derlenmiştir.

Tablo incelendiğinde yıllık 150 milyon seviyesinde olan transfer işlem sayısının 2016 yılında 9 aylık dönemde 200 milyona yükseldiği görülmektedir. İşlem hacmi ise artış göstermiştir. 2016 yılında 636 milyar TL'den 1,9 trilyon TL'ye yükseldi. Artış trendine bakıldığında geçen yıl hariç işlem sayısında ortalama %10, işlem tutarlarında ise ortalama %30'luk bir büyüme görülüyor. Şube bankacılığına göre daha düşük işlem ücretine sahip olması, İnternet bankacılığı üzerinden yapılan işlem sayı ve hacminin artmasında önemli rol oynamaktadır.

Tablo 4: Mobil Bankacılık 2011-2016 Yılları Arası Müşteri Sayıları

Yıl	Kişi Sayısı	% Değişim Oranı
2011	1.244.655	-
2012	3.513.170	182,26
2013	9.403.096	167,65
2014	21.212.346	125,59
2015	39.909.158	88,14
2016	45.780.154	14,71

Kaynak: TBB. İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistiklerinden derlenmiştir.

Tablo incelendiğinde mobil bankacılığın aktif kullanımının yıllar içinde arttığı görülmektedir. Özellikle 2013-2014-2015 yıllarında %120 oranında artış sağlanmıştır. Konjonktürel olumsuz olayların görüldüğü 2016 yılında bile mobil bankacılık kullanım oranı pozitif olmaya devam etmektedir.

Tablo 5: Mobil Bankacılık 2011-2016 Yılları Arası İşlem Adedi ve İşlem Hacimleri

Yıl	İşlem Adedi	İşlem Hacmi (Milyon TL)
2011	3.840	6.176
2012	9.372	16.886
2013	23.977	47.273
2014	52.843	122.016
2015	114.645	317.022
2016	147.054	409.407

Kaynak: TBB. İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistiklerinden derlenmiştir.

Tablo incelendiğinde, yıllık işlem adetleri ve işlem hacminin düzenli olarak arttığı görülmektedir. İnternet bankacılığı ile kıyaslandığında artış hızının yüksek seviyelerde seyrettiği görülmektedir. Şube bankacılığına kıyasla daha düşük işlem

ücretlerine sahip olması, mobil bankacılıktan yapılan işlem adet ve hacminin artmasında önemli rol oynamaktadır.

Tablo 6: Çağrı Merkezleri Finansal İşlem Adetleri

Yıl	İşlem Adedi	% Değişim Oranı
2011	8.268.661	-
2012	6.561.177	-20,65
2013	7.029.751	7,14
2014	7.141.862	1,59
2015	6.959.216	-2,56
2016	6.556.357	-5,79

Kaynak: TBB. İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistiklerinden derlenmiştir.

Tablodan görüldüğü üzere çağrı merkezinden yapılan finansal işlemlerin adedi son yıllarda azaldığı açıkça görülmektedir. Çağrı merkezi kanalının kullanımındaki azalışın verilen hizmetin yetersizliği ile birlikte yeterli düzeyde hızlı olmamasından kaynaklandığı, yapılan birçok çalışmada vurgulanmıştır. Bununla birlikte 2011, 2014, 2015 yılları ile 2016 Eylül dönemi itibari ile toplam işlem adetleri; 2013 ve 2015 yılsonu itibari ile toplam işlem hacmi azalmıştır.

Tablo 7: Çağrı Merkezleri Finansal İşlem Tutarları

Yıl	İşlem Hacmi	% Değişim Oranı
2011	15.638.060	-
2012	16.573.645	5,98
2013	16.931.438	2,16
2014	16.516.764	-2,45
2015	18.625.174	12,77
2016	18.034.644	-3,17

Kaynak: TBB. İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık İstatistiklerinden derlenmiştir.

Tablodan görüldüğü üzere çağrı merkezinden yapılan finansal işlemler tutar itibari ile yıllara göre genellikle artmaktadır. Bununla birlikte 2011, 2014, 2015

yılları ile 2016 Eylül dönemi itibari ile toplam işlem adetleri; 2013 ve 2015 yılı itibari ile toplam işlem hacmi azalmıştır.

Tablo 8: Türkiye'de Kayıtdışı Ekonominin Büyüklüğü, 2001 – 2016 (Cari Fiyatlarla Milyon TL)

Yıllar	Dolanımdaki Para	Hesaplanan Dolanımdaki Para	Sıfır Vergi Oranında Hesaplanan Dolanımdaki Para	İllegal Para	Paranın Gelir Hızı	Kayıtdışı Ekonomi	Yüzde
2001	939904850	2116734610	1558187655	558546955	25.6	14275533265	59.4
2002	1295682350	3317710671	2435715837	881994834	27.0	23857552801	68.1
2003	1782164458	4462009322	3246762324	1215246998	25.5	31011213806	68.2
2004	2579470341	5646250688	4121221635	1525029053	21.7	33051033414	59.1
2005	3531057629	6753286155	4868183998	1885102157	18.4	34644083968	53.4
2006	6498796272	8110966018	5860159636	2250806382	11.7	26266261443	34.6
2007	6976828505	9194623894	6635532472	2559091422	12.1	30927672401	36.7
2008	8026300798	10604456489	7666104660	2938351829	11.8	34798148266	36.6
2009	9329788403	10555907982	7609347678	2946560304	10.2	30083975908	31.6
2010	11520984966	12387528644	8895289923	3492238721	9.5	33306784455	30.3
2011	14590965529	15127819028	10857179101	4270639927	8.9	37982858926	29.3
2012	16125440878	16581419784	11913327029	4668092755	8.8	41014362409	28.9
2013	19873312388	18608009270	13362119443	5245889827	7.9	41371194238	26.4
2014	23669805673	21227710462	15302239238	5925471224	7.4	43763426861	25.0
2015	28824054698	24333645801	17511903033	6821742768	6.8	46212779862	23.7
2016	33734342570	32644621351	23428922572	9215698779	6.1	56008012509	27.3

Kaynak: Güler ve Toprak (2018)

Kayıt dışı ekonominin boyutu 2001 yılında yüzde 59,4 tahmin edilmekle birlikte, 2016 yılında önemli bir azalmayla birlikte yüzde 27,3 olarak tahmin edilmektedir. 2000 yılında yüzde 24,7 tahmin edilen kayıtdışı ekonominin 2001 yılında önemli düzeyde artış göstermesi 2000 Kasım ve 2001 Şubat krizlerinin etkisi ve sonrasındaki yapısal değişikliklerden kaynaklanmaktadır.

4. SONUÇ

Bankacılıkta alternatif dağıtım kanallarından ulaşılabilen kanallar ile ilgili verilerin dağılımında şube sayıları, internet bankacılığında müşteri sayıları ve hacim miktarları, mobil bankacılığındaki kullanım hacmi ve son olarak çağrı merkezi ile

yapılan işlem hacimlerine dair verilerin dağılımı verilmiştir. Burada dikkat çeken müşteri hizmetlerindeki aksaklıkların kullanımda azalmalara neden olduğu açıkça görülmüştür.

Bir diğer önemli nokta ise, kullanımdaki kolaylık ve hızın önemini görmekteyiz. Hayatın artan hızı ile birlikte işlemlerde daha hızlı yapılabilen işlemlerin arttığı görülmüştür. Yani kullanan kişi sayısındaki artış ile birlikte işlem hacmindeki artış oldukça fazla olduğu tespit edilmiştir.

Tüm bunlarla birlikte, tüm alternatif bankacılık hizmet verilerine ve kayıt dışı ekonomideki veri kısıtı nedeniyle ekonometrik analiz yapılamamıştır. Alternatif bankacılık dağıtım hizmetleri ile birlikte kayıt dışının artmış olması, sadece bu hizmetlerin genişlemesi ile ifade edilemeyeceği ile birlikte, ihtiyaca binaen artan alternatif bankacılık hizmetlerinin kayıtlılığı ve şeffaflığı arttırdığını ifade edebiliriz.

Kayıt dışı ekonomi, ekonomideki çoğu zaman olumsuz bir durumu anlatmak için kullanılmaktadır. Kayıt dışı ekonomi ile yasal olmayan bir mal ve hizmetin ticareti ya da yasal bir malın ya da hizmetin yasal olmayan durumlar altında değiştirildiği ekonomiyi ifade etmektedir. Kayıt dışı ekonomi hem bir neden hem bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Vergi yükünün ve sosyal güvenlik primlerinin artması çoğu zaman kayıt dışı ekonominin boyutlarının büyümesine neden olmaktadır. Ayrıca yüksek enflasyon, ekonomik krizler, nüfus artışı, göçler, adaletsiz gelir dağılımı, sosyal güvenlik sisteminin etkin çalışmaması, sendikal haklardan mahrumiyet, iş kanundaki eksiklikler, vergi denetiminin yetersizliği, vergi idaresinin etkin olmayışı, vergiye karşı direnç, vergi oranlarının yüksekliği, muhasebe hizmetlerinin yetersizliği ve siyasal baskılar gibi konular kayıt dışı ekonominin nedenleri arasındadır. Kayıt dışı ekonomi her ne kadar zihinde olumsuz çağrılara yol açsa da olumlu etkileri de yok değildir. Ekonomik etkilerini bir kenara bırakırsak, toplumsal hayatta vasıfsız diye tabir edilen kesimin gelir elde etmesini sağlamak ve böylece sosyal patlamaların önüne geçilebilmektedir. Bu da yoksulluğun azaltılması anlamını taşımaktadır. Ayrıca mal ve hizmetlerin ucuzlamasını sağlayabilmektedir. Kayıt dışı ekonomi, doğası gereği kayıt altında olmadığından ölçülmesi ve tahminlenmesi oldukça zordur. Ancak yine de kayıt dışı ekonominin ne boyutlarda olduğunu ortaya koymak için farklı yaklaşımlar söz konusudur. Bu yaklaşımlar, farklı verileri kullanarak kayıt dışı ekonominin boyutlarını tahmin etmeye çalışmaktadır. Kayıt dışı ekonominin en önemli çıktılarından biri şüphesiz kayıt dışı istihdamdır. Ülkemizde 20 yıl önce toplam istihdamın yarıdan fazlası kayıt dışı iken, Mart 2019 itibarıyla %33,9 seviyesine gerilemiştir. Ancak yakın dönemde yaşanan TL'nin değer kaybı ve artan enflasyona bağlı olarak bir önceki yılın aynı dönemine göre %1,5 artış gösterdiğini de unutmamak gerekir.

Ülkemizde kayıt dışı ekonominin önlenmesi için Gelir İdaresi Başkanlığı'nın öncülüğünde 2 yıllık dönemleri kapsayan Kayıt Dışı Ekonomiyle Mücadele Stratejisi Eylem Planı oluşturulmaktadır. Bu planların sonuncusu olan 2019-2021 Eylem Planı'nda ülkemizde kayıt dışı ekonomi ile mücadele edebilmek için beş ana başlık belirlenmiştir. Bu başlıklar Gönüllü uyum seviyesinin yükseltilmesi, denetim kapasitesinin daha güçlü hale getirilmesi, mevzuatın gözden geçirilmesi ve düzenlemeler yapılması, kurumlar arası veri paylaşımının geliştirilmesi ve toplumsal farkındalığın artırılması olarak sıralanmıştır. Kayıt dışı ekonominin boyutları konusu, sıklıkla araştırılmaktadır. 2000'li yıllardaki araştırmaların bulguları incelendiğinde, farklı yaklaşımlara göre kayıt dışı ekonominin boyutlarının (kayıt dışı ekonominin GSYH'ye oranının) %184'lere kadar varabildiği ortaya konulmuştur.

Genel bir değerlendirme ile tüm gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de kayıt dışı ekonomi önemli bir problemdir ve devletin vergi geliri kaybına neden olmaktadır. Bu nedenle de nakitsiz toplum olma hayali yalnızca gelişmiş İskandinav ülkelerinin değil Türkiye'nin de hayali ve hedefi olmalıdır. Bu kapsamda ATM'lerin sayısı düşürülmeli, POS cihazlarının sayısı artırılmalı, banka ve kredi kartlarının kullanımı yaygınlaştırılmalıdır.

Kaynakça

- Akın, F., ve Karaboğa, K. (2011). Bireysel Müşterilerin Şubesiz Bankacılık Hizmetlerini Kullanma Kararına Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma: Bilecik Örneği. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, XXX(I) 301-320.
- Aslanoğlu, S. (2008). Türkiye'de Kayıtdışı Ekonomi ve Kayıtdışı Ekonomiye Azaltmaya Yönelik Çözüm Önerileri. *Muhasebe ve Finansman Dergisi* (39), 199-211.
- Ay, H. M. (2006). Türkiye'de Kayıtdışı Ekonomiye Önlemede Bilgi Ekonomisinin Etkinliği ve Gelir İdaresinin Rolü. *Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi* (11), 52-87.
- Bakkal, M., ve Aksüt, U. (2011). *Türk Bankacılık Sisteminde Elektronik Bankacılık Uygulamaları*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Baldemir, E., Gökalp, M. F., ve Avcı, M. (2005). Türkiye'de Kayıt Dışı Ekonominin MIMIC Modeli ile Tahminlenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(2), 236-241.
- Bayoğlu, S. (2010). Türkiye'de İnternet Bankacılığı Adaptasyonunu Etkileyen Faktörlerin Teknoloji-Organizasyon-Çevre Modeli İle Karşılaştırılması
BDDK. (2019). <https://www.bddk.org.tr/BultenAylık/> (Erişim Tarihi: 25.04.2020)
- Durer, S., Çalışkan, A., Akbaş, H., ve Gündoğdu, C. (2009). İnternet Bankacılığını Kullanma Kararını Etkileyen Faktörler: Türk Banka Müşterileri Üzerine Bir Araştırma. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 133-154.
- Eroğlu, N. ve. (2012). Türkiye'deki Kurumsal Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı Kullanım Eğilimlerini Belirleyen Başlıca Faktörler Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü E-Dergisi* 1(2), 1-25.
- Frey, B. S., ve Schneider, F. (2000). Informal and Underground Economy. *Johannes Kepler University of Linz, Department of Economics, Working Paper: 0004*.
- Güneş, A. (2016). "Bağımsız denetimin KOBİ'lerin kurumsallaşmasındaki rolü üzerine bir araştırma: Manisa İli örneği", Celal Bayar Üniversitesi /Sosyal Bilimler Enstitüsü/Yüksek Lisans Tezi, Manisa.
- Işık, N., ve Acar, M. (2003). Kayıtdışı Ekonomi: Ölçme Yöntemleri, Boyutları, Yarar ve Zararları Üzerine Bir Değerlendirme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 0(21), 1-25.
- Kaya, F., ve Arslan, T. R. (2016). İnternet Bankacılığında Müşterilerin Banka Tercihlerine Etki Eden Faktörler: Bolu İlinde Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8(15), 423-449
- Kemal, M. A. (2007). Fresh Assessment of the Underground Economy and Tax Evasion in Pakistan: Causes, Consequences, and Linkages with the Formal Economy. *MPRA Paper No. 2226*.

- Kendirli, S., Akgün, Z., ve Kendirli, H. Ç. (2017). Bireysel Finansman Aracı Olarak Kredi Kartı ve Kullanımına Yönelik Kayseri ve Yozgat İllerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 63-68
- Korkmaz, S., ve Gövdeli, Y. E. (2004). Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri ile Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi. *Gazi Üniversitesi, Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, (15), 0-0.
- Lemieux, P. (2007). The Underground Economy Causes, Extent, Approaches. *Montreal Economic Institute Research Papers*.
http://www.iedm.org/files/cdr_nov07_en.pdf (Erişim Tarihi: 25.05.2020).
- Okumuş, A., Bozbay, Z., ve Dağlı, R. M. (2010). Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına İlişkin Tutumlarının İncelenmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0(36), 89-111.
- Önder, M. (2012). *Türkiye’de Kayıt Dışı Ekonomi ve Uluslararası Uygulamalar Işığında Çözüm Önerileri*. T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı: Mesleki Yeterlilik Tezi.
- Öztürk, A., Güven, Ö. F. (2013). Bireysel Bankacılık Ürün ve Hizmetlerinin Pazarlanmasında Bankaların Fark Yaratma Stratejileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(1), 63-72.
- Pala, E., ve Kartal, B. (2010). Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 43-61.
- Sarıkaya, H. E. (2007). *Kayıt Dışı Ekonominin Ekonomik Büyümeye Etkisi: Türkiye Örneği (1980-2005)*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Sarılı, M. A. (2002). Türkiye’de Kayıt Dışı Ekonominin Boyutları, Nedenleri, Etkileri ve Alınması Gereken Tedbirler. *TBB Bankacılar Dergisi*, (41), 32-50.
- Scalji, J. (2000). *The Rough Guide to Money Online*, Rough Guides Ltd., New York.
- Schneider, F., ve Enste, D. H. (2000). Shadow economies: size, causes, and consequences. *Journal of Economic Literature*, 38(1), 77-114.
- Şahin, V. (2009). *Kayıt Dışı Ekonomi ve Vergi Ahlakı Etkileşimi*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- TBB. (2009). *Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması*. İstanbul: TBB Yayınları.
- TBB. (2019). https://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/Dijital,_Internet_ve_Mobil_Bankacilik_Istatistikleri/3754.
- TBB. (2019). <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>.
- Tecim, B. A. (2008). *Kayıt Dışı Ekonomide Vergi ve Vergi Denetiminin Önemi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Tolon, M. (2004). Ticari Bankalarda Pazarlama Stratejilerinin Uygulanması ve Türkiye’deki Ticari Bankalar Üzerine Bir Alan Çalışması. *Verimlilik Dergisi*, 0(4), 1-24.
- Usta, R. (2005). Tüketicilerin İnternet Bankacılığını Kullanmama Nedenleri Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 279-290.

Uzundağ, Ş. (2013). Türkiye’de internet bankacılığının gelişimi ve internet bankacılığına ilişkin tüketici davranışları analizi. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Varıcı, İ. (2015). Elektronik Bankacılıkta Yeni Bir Model: Pospara ve Muhasebe Uygulamaları. Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8(1), 73-87. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/niguiibfd/issue/19757/211532>

Yavuz, A. E., ve Babuşçu, Ş. (2018). Türk Bankacılık Sektöründe Penetrasyon; İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Ürünlerindeki Penetrasyonun Analizi. *Ticari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1),24-57.