

Gönderilme Tarihi: 7 Mayıs 2023; Revize Edilmiş Hali: 23 Temmuz 2023; Kabul Tarihi: 24 Temmuz 2023

FİNTEK (FİNANSAL TEKNOLOJİ) İLE İLGİLİ YOUTUBE VIDEO YORUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Hale Nur GÜLER¹ 

ÖZ

Finans dünyasında fintek uygulamaları teknoloji sağlamak, küresel finans sistemine hız kazandırmak ve düşük maliyetle müşteriye ulaşma çabası içinde faaliyetlerini sürdürmektedir. Müşteriler finans teknolojilerinin herkes için erişilebilir, güvenli ve pratik olmasını beklemektedir. Mobil uygulamalar, ödeme kartları ve sanal POS gibi çözümlerle finans işlemlerini online sürdürmek isteyen müşteriler için kolaylık sunulmaktadır. Bankalar da kapsayıcılığı artıran Finteklerle işbirliğine gitmekte ve kendi uygulamalarını da müşterilere sunmaktadır. Çalışmada fintek uygulamalarına yönelik görüşlerin belirlenmesi amacıyla örnek bir bankanın fintek uygulaması için yapılan yorumlar elde edilmiş ve metin madenciliğiyle değerlendirilmiştir. Çalışmada Nays Fintek uygulaması için YouTube videoları ile ulaşılan yorumların %50' si nötr, %29' u negatif ve %20'sinin pozitif olduğu görülmektedir. Çalışmada yorumların kelime bulutları Orange 3 (orangedatamining.com) programı ile yapılarak pozitif, negatif ve nötr görüşler için fintek uygulaması ile en çok ilişkilendirilen kelimeler belirlenmiştir. Çalışmanın fintek uygulaması için yapılan yorumlardaki negatif ve nötr olarak ifadelerdeki vurgu yapılan kelimelerin belirlenmesi nedeniyle alanla ilgilenen araştırmacılar için finteklerin gelişim yolculuğunda yararlı olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık, Fintek, Duygu Analizi, Youtube Video Yorumları

EVALUATION OF YOUTUBE VIDEO COMMENTS ABOUT FINTECH (FINANCIAL TECHNOLOGY)

ABSTRACT

Fintech applications in the world of finance continue their activities in an effort to provide technology, accelerate the global financial system and reach customers at low cost. Customers expect fintech to be accessible, secure, and practical for everyone. With mobile applications, payment cards, and virtual POS, convenience is offered for customers who want to continue their financial transactions online. Banks also cooperate with fintech that increase inclusion and offer their applications to customers. In the study, in order to determine the views on fintech applications, the comments made for a sample bank's fintech application were obtained and evaluated by text mining. The study shows that 50% of the comments reached through YouTube videos for the Nays Fintech application are neutral, 29% are negative, and 20% are positive. In the study, the words most associated with the fintech application were determined for positive, negative and neutral opinions made with the Orange 3 (orangedatamining.com) open-source programming framework with both scripting and data visualization features. It is thought that the study will be helpful for researchers interested in the field in the development journey of fintechs, as the negative and neutral words in the comments for the fintech application are determined.

Keywords: Banking, Fintech, Sentiment Analysis, Youtube Video Comments

GİRİŞ

¹ Dr. Öğr. Görevlisi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi, ORCID: 0000-0002-6333-1849, e-posta: glrhalenur@gmail.com

Finans sektöründeki teknoloji bazlı dönüşüm finansal pazarları etkilemektedir. Dijitalleşmeyle birlikte bankacılık, sigortacılık ve yatırım danışmanlığı gibi alanlarda iş akışlarında değişikliklere gidilmektedir. Müşteri beklentilerinin artması finans sektöründeki değişimin hızını da artırmaktadır. Sektörde dijital dönüşümün etkileriyle ödeme hizmetlerinde yenilikler görülmektedir. Ödeme sistemlerindeki gelişimle ekonomik faaliyetler kolaylıkla işlemekte, ekonomik büyüme, finansal sistemin istikrarı, mal ve hizmet piyasalarında etkinlik görülmektedir.

Girişimci şirketler ve büyük teknoloji şirketleri müşterilere ödeme çözümleri sunarak sektörde yerlerini artırmaktadır. Bu kuruluşlar gelinen son noktada bankalarla işbirlikleri yaparak ya da rekabet içinde ürün ve hizmetler sunarak ödeme sistemleriyle sektörde varlıklarını artırmayı hedeflemektedirler. Düzenleyici otoritelerin getirdiği dijitalleşme ve finansal istikrarı destekleyici kuralların da olumlu etkisiyle inovatif çözümler müşterilere ürün ve hizmetler olarak ulaştırılmaktadır.

Bankalarca destekleyici inovatif ürün olarak sunulan banka veya kredi kartları ile ödeme yapılırken, ödeme işleminde güvenliği sağlamak için sms doğrulama yöntemi sunulmaktadır. Diğer yandan sektördeki Paypal gibi diğer oyuncuların elektronik para hesapları üzerinden sundukları ödeme hizmetleri ya da Google Wallet gibi dijital cüzdan çözümleri ile müşterilerin yeni hizmetlere doğru yöneldikleri görülmektedir. Bu bağlamda dijitalleşme sürecinin de etkisiyle finansal hizmet müşterilerinin tercih ve beklentilerinde değişimler oluşmaktadır.

İnternet ve akıllı telefon kullanımındaki artış, ödeme hizmetlerinin bu kanallarla tamamlanması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. 2000 yılı sonrası doğan z kuşağının ödeme hacmindeki payının artmasıyla bu kitlenin öncelik ve beklentilerinin sektöre yön vermesi kaçınılmaz olmaktadır. Yenilikçi ödeme hizmetleri kapsamında QR kod ile ödeme, dijital cüzdanlar, mobil ödeme, elektronik para hesapları şeklinde teknolojik ürün sektörde yer bulmakta ve çeşitliliği yaratmaktadır.

Fintek alanındaki düzenlemelere Türkiye’de 2010’lu yılların başlarında gidildiği görülmektedir. Yeni nesil ödeme cihazlarındaki 2012 yılındaki zorunlulukla birlikte birçok fintek girişimi sektörde yerini almaya başlamıştır. E-para ve ödeme kuruluşu lisanslarının 2013 yılı itibariyle verilmeye başlanmasıyla girişimlerin sayısında artış gözlenmiştir (CBFO, 2021).

Finteklerin avantaj ve fırsatları kapsamında atılacak uygun adımlar, teknoloji şirketlerinin ve bankaların müşteri potansiyeli ve işlem hacimlerinde artışa olanak sağlayacaktır. Fintek girişimleri için adım atarken alınan geri bildirimler önem arz etmektedir. Kullanıcıların memnuniyet kapsamında kurdukları her iletişim gelişim açısından yararlı olacaktır. Bu bağlamda çalışmada fintek ile ilgili Youtube videolarına yapılan yorumlar elde edilerek analiz edilmiş fintek kavramı ile birlikte ifade edilen kelimelere ve fintek için olumlu veya olumsuz görüşlere ulaşılmıştır. Çalışmanın fintek uygulamalarıyla büyük kitlelere ulaşmayı hedefleyen kurumlara ve alanla ilgilenen araştırmacılara yararlı olacağı düşünülmektedir.

1. FİNTEK KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR

Fintek finans ve teknoloji kelimelerinin birleşimi olarak ifade edilmektedir ve fintek için yapılan pek çok tanım bulunmaktadır. Ortak özellikleri içeren tanımlarda teknolojik olarak etkinleştirilen mobil ve çevrimiçi platformlarla finansal hizmet sağlayan yeni tür şirketlere vurgu yapıldığı görülmektedir (Magnuson, 2017: 1174). Fintek firmaları, mobil bankacılık ve akıllı telefonlarla müşterilerine bankacılık alanında varlık yönetiminden, sigortacılık ve kripto para işlemlerine kadar birçok alanda hizmet sunmaktadır (Minto, Voelkerling ve Wulff, 2017: 437).

Müşterilere güvenli şekilde, kişisel ihtiyaçlara yönelik çözümler, kolay erişilebilirlik ve teknoloji gücüyle hızlı ve daha az prosedür içeren hizmet seçenekleri sunulmaktadır. Fintek firmaları ilk başlarda bankacılık ve finans alanında yazılım ve donanım şirketleri için yazılım ve donanım ihtiyaçları için kullanılan teknolojilerle destekleyici alt sektörde yer alırken, zaman içinde başarılı ve etkin yöntemlerle bankacılık ve finans sektörü için rekabet edilebilecek alan haline gelmişlerdir.

Finteklerin ortaya çıktığı ilk dönem olan fintek 1.0 dönemlerinde çok fazla akademik bulgu bulunmamakla birlikte 1. Dünya Savaşı' nın ardından ödemelerin hızlı yapılması için finansal ağların temeli atılmaya başlanmış ve finans kuruluşları iletişim ve bilgi teknolojilerine uyum göstermişlerdir. FinTek 1.0 dönemi 1866 yılından 1967 yılları arasındaki süreç olarak ifade edilmektedir. 1866'dan 1913'e kadar olan dönemde finansal küreselleşme dönemini olanaklı hale getiren temel altyapı transatlantik telgraf kablosunun döşenmesiyle 19.yüzyıl sonlarında telgraf, demiryolları ve buharlı gemilerle sınır ötesi finansal bağlantıların kurulması mümkün olmuştur (Arner, Barberis ve Buckley, 2017: 4).

Daha sonra kredi kartının ve uygulamalarının ortaya çıkmasıyla birlikte fintek sektörü bir adım öteye geçmiştir. Bu dönemlerde start up kavramının da ortaya çıktığı görülmektedir. Start up bir pazar ihtiyacını karşılama amacıyla yenilikçi bir ürün, süreç veya servis sunan, genel olarak yeni kurulmuş ve hızlı büyüme gösteren kuruluş olarak ifade edilmektedir. Bu dönemde de yeni kuruluşlar oluşmuş, kuruluşlardan bazı kuruluşlar bankaları kendilerine rakip olarak belirlemiş ve ezici üstünlük kurmaya çalışmışlar, bazıları bankaların mevcut sistemlerine erişimi kolaylaştırmak için çalışmalar yapmışlar, bazıları ise yeni pazarları kendilerine hedef olarak seçmişler ve finans kuruluşlarıyla rekabeti göz önünde bulundurmamışlardır (Breibach, Keating ve Lim, 2020: 79).

Fintek 2.0 döneminde iletişim ve ticari işlemler açısından teknolojinin gelişmesiyle internet bankacılığının doğması ve finans kuruluşlarında kullanılması, fintek kuruluşlarını artırmıştır. Bu dönemde çeşitli finans kuruluşları kurulmuş, borsa alt yapıları oluşturulmuştur. ATM'nin 1967' de kullanılması ve 2008 yılındaki Küresel Ekonomik Krize kadarki olan sürede fintek 2.0 teriminin kullanıldığı ifade edilmektedir (Arner, Barberis ve Buckley, 2017: 4).

21.yy itibariyle finans şirketlerinin finans teknoloji şirketleri ile rekabet içinde oldukları bilinmektedir. 2008 sonrasında ele alınan fintek 3.0 döneminde bankaların teknoloji şirketlerini ve fintek kuruluşlarını kendilerine rakip görmekten vazgeçtikleri kendi iş süreçleri, müşteri iletişimi ve dış sistemleri için fırsat olarak görüp onların işgüçlerinden yararlanmaya başladıkları görülmektedir. Bu gelişmelerin ardından finans kuruluşlarının teknoloji şirketi olmak için adım attıkları görülmektedir.

Teknoloji şirketlerinin finansal hizmet vermeleri rekabeti artırmaktadır. Varlık yönetimi, ödeme sistemleri, borç verme konularında aktif olan fintek kuruluşlarıyla işbirliklerine gidilmesi konusunda çalışmalar yapılmıştır. Bilgi teknolojisindeki gelişmelerle bankalar ile finansal kuruluşların müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilmek için işbirliği içinde çalışarak amaçladıkları hizmetleri sunmaları olanaklı hale gelmiştir (Çağlar, 2019: 6; Jaksic ve Marinc, 2020: 2).

Fintek ekosisteminde devletler, finansal kurumlar ve girişimciler yer almaktadır. Devletlerin, fintek ekosisteminin gelişmesi için politik ve yasal düzenlemeleri oluşturarak, vergi ve harçlar, fon, hibe ve teşvikler konusunda çalışmaları gerekmektedir (Diemers, Lamaa ve Steffens, 2015: 4). 2016 yılında Türkiye’ de fintek kavramına T.C. Merkez Bankası’nın Finansal İstikrar Raporu’nda yer verilmiştir. Rapor göre fintek’in piyasa ve kuruluşlar üzerinde etki oluşturan finansal yenilik şeklinde belirtilmiştir (MB, 2016). 2019 yılında hazırlanan raporda fintek tanımına; finansal piyasa kuruluş ve finansal hizmet sunumunu etkileyerek yeni iş modeli, uygulama, süreç veya ürün ortaya çıkartan teknoloji bazlı finansal yenilik şeklinde yer verilmiştir (MB, 2019).

Fintek hizmetlerinin yaygınlaşarak bankalar tarafından kullanılmasıyla sektörde aktif karlılığın ve özsermayeye dayanan karlılığın artacağı ifade edilmektedir. Bu açıdan bankalar teknolojideki yenilikleri izleyerek şirketlerle işbirliği içinde kalarak işlem kolaylığı ve maliyet açısından müşteri memnuniyeti ve sadakatini artırmayı hedeflemektedir (Korkmazgöz, 2019: 65).

Finteklerin benimsenmesini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik yapılan bir çalışmada finteklerin kullanıcıların tercihleri ve sunulan hizmetin benimsenmesi için gelişim alanlarını arttırmaları gerektiği ifade edilmektedir. Fintek uygulamalarında maliyet etkinliği ve kullanım kolaylığı aranmaktadır. Kullanıcılar algılanan fayda, yenilikçilik, güven, risk konularında çalışmaların yapılması gerekliliğini ifade etmektedir (Durak ve Çelik, 2022: 61). Bir başka çalışmada algılanan riskin fintek kullanımını etkilediği ifade edilmektedir (Slazus, 2022: 43). Algılanan faydanın fintek kullanımını önemli şekilde etkilediği de bir başka çalışmada da belirtilmektedir (Nawayseh, 2020: 153).

Banka müşterileriyle yapılan anketin sonuçlarına göre bir araştırmada fintekin benimsenmesi için güvenin diğer faktörlere göre öncü olduğu ifade edilmektedir (Akinwale ve Kyari, 2022: 272). Risk ve fayda faktörlerinin fintek kullanımının sürdürülebilirliğine olan etkisinin ölçüldüğü bir başka çalışmada algılanan faydanın fintek kullanımına devam etme kararında önemli bir etki sağladığı ortaya konulmaktadır (Nurlaily vd., 2021: 290). Türkiye’ de ve Dünyada islami fintek sektörünün gelişimini inceleyen çalışmada da finteklerle konforlu, düşük maliyetli, şeffaf, erişilebilir, inovasyona uygun ürünler, lokasyon veya başka nedenlerle bankacılık hizmeti alamayan kişilere ulaşma, finansın tabana yayılması, tasarruf artışı, araçları ortadan kaldırma ve kitle fonlaması sağlama imkânı sundukları ifade edilmektedir (Erden ve Topal, 2021: 75).

Malezya’da yapılan anket çalışmasında kullanıcıların fintek uygulamalarını benimseme konusunda güven, gizlilik, sosyal etki, siber güvenlik faktörlerinin doğrudan etkisinin olduğu ifade edilmektedir. Finteklerin kullanılması ve tercih edilmesi için kurumların fintek uygulamalarının internet site kalitesini arttırmaları gerektiği öneri olarak iletilmektedir (Peong, Peong ve Tan 2021: 10).

Yapılan bir başka çalışmada da kullanıcıların kullanmaya mecbur kaldıkları noktada kullanım kolaylığı olan uygulamaları tercih ettikleri ifade edilmektedir (Khatun ve Tamanna, 2020: 51).

Bu çalışmayla da bir bankanın fintek uygulaması için kullanıcı yorumları ele alınarak değerlendirilmiş olup fintek ile birlikte ifade edilen kelimeler ve fintek uygulaması için duygular belirlenmiştir.

2.YÖNTEM

Çalışmada fintek uygulamalarına yönelik görüşlerin belirlenmesi amacıyla bir bankanın fintek uygulaması için yapılan kullanıcı yorumlarına ulaşılarak değerlendirilmiştir. Sosyal medya kullanıcılarının yaptıkları paylaşımlar araştırmalar için veri oluşturmaktadır. Metinlerden oluşmuş olan veriler için ifade edilen duyguların belirlenmesi için duygu analizi yapılmıştır.

Veri metni olumlu (pozitif), olumsuz (negatif) ve nötr olmak üzere 3 sınıfa ayrılmıştır. Metin içindeki ifadelerin anlamı olumlu ise pozitif, olumsuz ise negatif, hem olumlu hem de olumsuzsa nötr olarak değerlendirilmiştir (Medhat vd, 2014: 1093).

Çalışma için YouTube üzerinden İş Bankası'nın Nays uygulaması 13 Aralık 2022 tarihinde aratılmış olup çalışmaya dahil edilen videolar Tablo 1' de gösterilmektedir.

Tablo-1: Youtube Nays Videoları

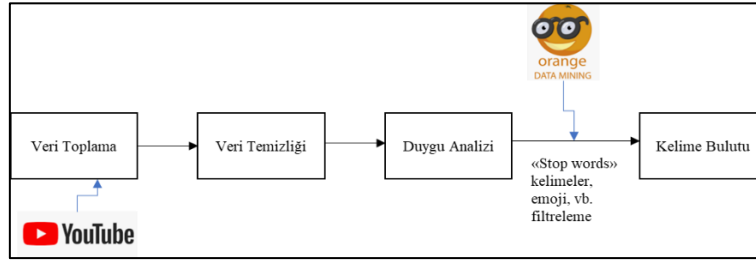
Video Başlığı	Link	Görüntüleme	Beğeni	Süre (dk)
Nays Uygulaması İncelemesi - Para Kazandıran Uygulamalar	https://www.youtube.com/watch?v=KwoipmY08-4	47 B	749	09:36
Nays İle 320 TL Kazandım! (Nays Uygulaması Hakkında Her Şey)	https://www.youtube.com/watch?v=alM3h99sZx4&t=18s	16 B	130	09:12
Nays Nedir? Nays Mobil Uygulaması Nasıl Kullanılır?	https://www.youtube.com/watch?v=b7yOZrVduDw	3,9 B	119	10:01
Nays ile 24 Saatte 405 TL Kazanmak Para çekimi nasıl yapılır? Hepsini bu video da	https://www.youtube.com/watch?v=9BiKHDKgDds	48 B	1000	05:49

Çalışmaya dahil edilen videolar için yapılan yorumlar excele aktarılmıştır. Toplamda belirtilen tarihte videolar için 319 yorum yapıldığı görüntülenmiştir. Excele aktarılan veriler içinde düzenlemeye gidilmiş anlaşılmayan ifadeler, mükerrer yorumlar çıkartılarak 309 yorum üzerinden analize devam edilmiştir. Kelime bulutu için stopword kelimeler belirlenerek listeden çıkartılmış olup çalışmanın daha anlamlı hale gelmesine olanak verilmiştir.

Çalışmada yorumların kelime bulutları Orange 3, (orangedatamining.com) açık kaynak kodlu komut dosyası ve veri görselleştirme özelliği olan programla yapılmıştır. Orange 3 yeni algoritmalar ve

deneysel prosedürlerin kolay şekilde prototiplenmesi için imkân sağlayan makine öğrenimi ve veri madenciliği için yararlanılan araç setidir (Demšar, vd., 2004: 537).

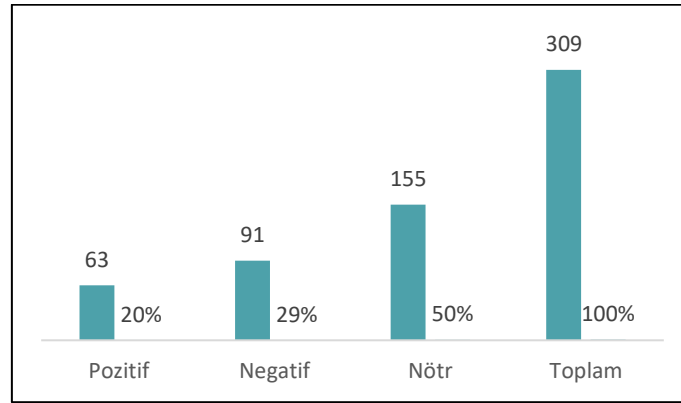
Şekil 1’ de çalışmanın akış diyagramı yer almaktadır.



Şekil 1: Çalışma Akış Diyagramı

2.1. Bulgular ve Yorum

Çalışmada Nays Fintek uygulaması için YouTube videoları ile ulaşılan yorumların 155’ inin (%50) nötr, 91’ inin (%29) negatif, 63’ ünün (%20) pozitif olduğu görülmektedir.



Şekil 2: Duygu Kutupları

Şekil 3’ deki kelime bulutunda metin içinde ana düşünce en büyük yazı fontuyla gösterilmekte, yazı fontları kelime sıklıkları ile orantılı şekilde gösterilmektedir. En fazla ifade edilen 10 kelime “para”, “TL”, “davet”, “kazı”, “kazan”, “gelmedi”, “sağlık”, “nays”, “kişi”, “uygulama” ve “yükledim” şeklinde görülmektedir.



Şekil 3: Tüm Yorumlar İçin Kelime Bulutu

Şekil 4’ te olumlu duygu içeren yorumların kelime bulutuna yer verilmektedir. En fazla ifade edilen 10 kelime “sağlık”, “güzel”, “uygulama”, “elime”, “emeğine”, “video”, “geldi”, “teşekkürler”, “iyi”, “aldım” ve “olmuş” şeklinde görülmektedir.



Şekil 4: Pozitif Duygular İçin Kelime Bulutu

Pozitif kelime bulutunu oluşturan örnek metinlere aşağıda yer verilmektedir:

“Ben bütün referanslarımın ücretini aldım sorunsuz çalışıyor”

“Burada görüp yapmıştım para geldi ve çektim. Çok teşekkürler.”

“Çok yardımcı oldunuz hocam çok teşekkürler yeğenlerime çikolata aldım çok mutlu oldular”

Nötr kelime bulutunu oluşturan örnek metinlere aşağıda yer verilmektedir:

“Bu uygulamayı para gelip gitmesi ve parayı çekmek için kullanacağım sizce güvenilir sağlam güzel Bir uygulama mı? Bir sıkıntı yaşar mıyım? Kullansam”

“En fazla kaç tane davet hakkımız var ve 18 yaş altı üye olabiliyor mu acaba?”

“Nays hesabı açmak ücretli mi?”

SONUÇ VE ÖNERİLER

Finansal hizmetlerle rekabet eden zaman ve mekân tasarrufu sağlayarak hizmet sunmayı vaad eden fintek uygulamaları Dünya’ da internet ve mobil uygulama alanlarının yaygın hale gelmesiyle etki alanını daha da genişletmektedir. Finansal teknoloji alanında faaliyet gösteren fintek uygulamaları ile finans sektöründe yeni bir bakış açısı oluşmuş olup geleneksel uygulamalar bankacılıkta yerini yeni iş modellerine bırakmaktadır. Hızlı şekilde ürün ve hizmet geliştirme yetenekleri ile fintek uygulamaları hızlı, kolay erişimli ve düşük maliyetli şekilde kullanıcılara ulaşarak hizmet vermektedirler.

Dijitalleşme ile birlikte çalışan ve şube sayılarında azalışa giden yoğun rekabetin yaşandığı bankacılık sektöründe bankalar işbirliği içinde oldukları fintek uygulamalarıyla müşteri sayısını artırmayı hedeflemektedir. Tüketici beklentilerini anlayarak çevik ve yenilikçi uygulamalarla bankalar da fintek uygulamaları ile yatırım sahaları oluşturmaktadır. Finans sektöründe yaşanan değişim ile müşteriler lehine olumlu ilerlemelerin oluşacağı öngörülen yeni dönemde bankalar finans sektörü içinde mevcut yerlerini korumak ve büyütmek için önemli işbirlikleri içinde olacaklardır.

Bankaların fintek uygulamalarına örnek gösterilebilecek bir uygulama da son zamanlarda hayata geçen Nays uygulaması olup müşterilerin Nays üzerinden fintek uygulamaları için görüşlerin değerlendirildiği bu çalışmada, müşterilerin %50’ si nötr şekilde yorumda bulunmuş olup %29’ u negatif paylaşımlar yaparken %20’ sinin pozitif paylaşımlar yaptığı görülmektedir. Müşterilerin fintek uygulaması için negatif yorumlarına bakıldığında uygulamaya davet edilen kişiler için para kazanamadıkları, ya da zamanında kazanamadıkları, verilen para hediyesinin miktarının az olduğu, uygulamada yaşanan sorunlar şeklinde ifade edildiği görülmektedir. Bu bağlamda fintek uygulaması için para kazanılma şartları hakkında bilgilendirmelerin açıklıkla yapılması gerektiği, referans sistemi ile davet edilen kişiler için para kazanılmama nedenlerinin hızlı şekilde müşterilere açıklanması ve bu yöndeki sorunlarının çözülmesi, ödül miktarının yeniden değerlendirilmesi, teknik uygulama sorunlarının giderilmesinin yararlı olacağı görülmektedir.

Müşterilerin nötr ifadelerinin de olumlu müşteri deneyimine çevrilebilmesi için uygulama ile ilgili bilinmezliklerin uygulama sayfasında ya da diğer mecralarda açık ve anlaşılabilir şekilde bilgilendirici metinlere yer verilmesi yerinde olacaktır. Uygulamanın güvenli olduğuna dair müşterilerin ikna edilebilmesi için bilgilendirici çalışmalar ve sayfa görselinin buna uygun tasarımının yerinde ve ikna edici olacağı düşünülmektedir. Müşteriler uygulamayı yükleyip davet ettikleri kişiler için de para kazandıklarında fintek uygulaması için memnuniyet içeren pozitif ifadelerde bulunmaktadır. Bu

bağlamda kazanımların süre ve meblağ açısından etkin şekilde yönetilmesinin önemli olduğu görülmektedir. Fintek uygulamasını kullanan teknoloji ile barışık olan düşük yaş gruplarındaki müşterilerin hızlı şekilde sorunlarına çözüm bekledikleri açık olup fintek uygulaması için görüşlerin pozitif yönlü olabilmesi için hızlı ve tatmin edici çözümlerin sunulması yararlı olacaktır.

Bundan sonraki araştırmalarda finans sektöründe yer alan fintek uygulamaları kullanıcı görüşlerine dayalı verilere ulaşılarak değerlendirilebilir. Finteklerin kullanıcılara sunduğu mobil ödeme teknolojisi, para transferi, sohbet botları, müşteri desteği, temassız ödeme, parmak izi, göz tanıma, yüz tanıma ile artırılmış güvenlik, yapay zeka desteğiyle portföy yönetimi, kripto para oluşumları ve blockchain oluşumları gibi konularda fintekler için kullanıcı görüşlerinin değerlendirilmesi finteklerin gelişimleri açısından olumlu olacaktır. Çalışmanın fintek uygulamalarına müşteri yorumlarının anlaşılması açısından alanla ilgilenen araştırmacılara yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Al Nawayseh, M. K. (2020). "Fintech in COVID-19 and Beyond: What Factors Are Affecting Customers' Choice Of Fintech Applications?". *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 153-164.
- Akinwale, Y. O., ve Kyari, A. K. (2022). "Factors Influencing Attitudes and Intention to Adopt Financial Technology Services Among The End-Users in Lagos State, Nigeria". *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 14(1), 272-279.
- Arner, D., Barberis, J. N., ve Buckley, R. (2017). *Fintech and Regtech in A Nutshell, and The Future in A Sandbox*, The CFA Institute Research Foundation.
- Breidbach, C., Keating, B. W. ve Lim, C. (2020). "Fintech: Research Directions to Explore The Digital Transformation Of Financial Service Systems". *Journal of Service Theory and Practice*, 30(1), 79-102.
- Cumhurbaşkanlığı Finans Okulu (2023). *Türkiye Fintek Rehberi*.
- Çağlar, B. (2019). "Finansal Haberlerin Bitcoin Fiyatlarına Etkisinin Yapay Sinir Ağları İle Analizi", (Yayımlanmış yüksek lisans tezi), Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demšar, J., Zupan, B., Leban, G., ve Curk, T. (2004). *Orange: From Experimental Machine Learning To Interactive Data Mining*. In *European Conference On Principles Of Data Mining And Knowledge Discovery*, Springer, Berlin, Heidelberg.
- Durak, İ. ve Çelik, G. (2022). "Finansal Teknolojilerin (Finteklerin) Benimsenmesini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi". *Journal of Quantitative Research in Social Sciences*, 2(1), 2022, 42-66.
- Erden, B. ve Topal, B. (2021). "Türkiye'de ve Dünyada İslami Fintek Sektörünün Gelişimi". *Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1), 69-75.
- Jaksic, M. ve Marinch, M. (2020)., "Relationship Banking and Information Technology: The Role of Artificial Intelligence and Fintech". *Risk Management*, 21(1), 1-18.
- Khatun, N., ve Tamanna, M. (2020).f"Factors Affecting the Adoption Of Fintech: A Study Based on The Financial Institutions in Bangladesh". *Copernican Journal of Finance & Accounting*, 9(4), 51-75.
- Korkmazgöz, Ç. (2019). *Finansal Teknolojilerin Türk Bankacılık Sektörünün Finansal Performansına Etkisi: Mobil Bankacılık Üzerine Uygulama*, (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Magnuson, W. (2018). "Regulating Fintech". *Vanderbilt Law Review*, 71(4), 1167-1226.
- Medhat, W., Hassan, A., ve Korashy, H. (2014). "Sentiment Analysis Algorithms and Applications: A Survey". *Ain Shams Engineering Journal*, 5(4), 1093-1113.
- Minto, A., Voelkerling, M. ve Wulff, M. (2017). "Separating Apples From Oranges: Identifying Threats to Financial Stability Originating From Fintech". *Capital Markets Law Journal*, 12(4), 437-447.

- Nurlailly, F., Aini, E. K., ve Asmoro, P. S. (2021). "Understanding the FinTech Continuance Intention Of Indonesian Users: The Moderating Effect Of Gender". *Business: Theory and Practice*, 22(2), 290-298.
- Peong, K.K, Peong, K. P. ve Tan K.Y. (2021). "Behavioural Intention of Commercial Banks' Customers towards Financial Technology Services". *Journal of Finance and Banking Review*, 5(4), 10-27.
- Slazus, B. J. (2022). "Factors That Influence Fintech Adoption in South Africa: A Study Of Consumer Behaviour Towards Branchless Mobile Banking". *Athens Journal of Business & Economics*, 8(1), 43-64.
- T.C. Merkez Bankası (2016). *Finansal İstikrar Raporu*, 23.
- T.C. Merkez Bankası (2019). *Finansal İstikrar Raporu*, 28.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Teşekkür: -

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

Grant Support: The author declared that this study has received no financial support.

Acknowledgement: -
