



Dünyada ve Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişim ve Finansal Eğitim

Mart 2011

İÇİNDEKİLER	iii
EDİTÖR'DEN	vii
ÖNSÖZ	xi

I.BÖLÜM DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE FİNANSAL HİZMETLERE ERİŞİM	1
---	----------

1.	Giriş	1
2.	Finansal Hizmetlere Erişimin Önemi	3
2.1.	Finansal Gelişim ve Ekonomik Kalkınma İlişkisi	4
2.2.	Finansal Gelişim ve Finansal Erişim	6
2.3.	Finansal Hizmetlere Erişim Konusuna Artan İlginin Sebepleri Nelerdir?	8
3.	Finansal Hizmetlere Erişim Nedir ve Nasıl Ölçülür?	10
3.1.	Finansal Hizmetlere Erişimin Boyutları	10
3.2.	Finansal Hizmetlere Erişimin Tanımı ve Ölçümü	11
3.3.	Finansal Erişim ve Kullanım Göstergeleri	12
4.	Finansal Hizmetlere Erişimde Türkiye-Dünya Karşılaştırması	14
4.1.	Uluslararası Karşılaştırılabilir Makro-Erişim Göstergeleri	15
4.2.	Finansal Erişim Konusunda Türkiye'nin Dünyadaki Genel Durumu	17
4.3.	Türkiye'de ve Dünyada Finansal Hizmetlerin Coğrafi ve Demografik Dağılımı	20
4.3.1.	Türkiye'de ve Dünyada Banka Şubesi ve ATM dağılımı	20

4.3.2.	Türkiye’de ve Dünyada Kredi ve Mevduat Hizmetleri Kullanımı	21
5.	Finansal Hizmetlere Erişimin Önündeki Engeller	23
6.	Dünyada Finansal Erişimi Artırma Uygulamaları	27
6.1.	Yenilikler ve Teknolojik İlerleme	27
6.2.	Alternatif Kurumlar: Tasarruf Bankaları, Mikrofinans Kurumları	28
6.3.	Mobil Şubeler	29
6.4.	Posta Bankaları	29
6.5.	Olağan Dışı Hizmet Noktaları: Marketler, Büfeler, Kafeler	29
6.6.	İşverenlerin Finansal Erişime Katkıları	30
6.7.	İlk Ev ve Diğer Hedefler İçin Tasarrufu Özendirme Programları	30
6.8.	Bireysel Gelişim Hesapları (IDA)	31
6.9.	Devletin Bazı Elektronik Hesap Transferlerini Mecburi Tutması	31
6.9.1.	Devlet Ödemeleri	31
6.9.2.	Kira Ödemeleri	32
6.9.3.	Maaş Ödemeleri	32
6.10.	Kurumsal Çevreyi İyileştirici Düzenlemeler	33
7.	Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişim	35
7.1.	Türkiye’de Finansal Sistem	35
7.2.	Krediler	37
7.2.1.	Kredilerin İllere ve Bölgelere Göre Dağılımı	40

7.2.2.	Bireysel Krediler	42
7.2.2.1.	Tüketici Kredileri	43
7.2.2.1.1	Yaş Gruplarına Göre Dağılım	45
7.2.2.1.2.	Gelir Gruplarına ve Eğitim Düzeylerine Göre Dağılım	45
7.3.	Mevduat	46
7.3.1.	Mevduatın İllere ve Bölgelere Göre Dağılımı	48
7.3.1.1.	Tasarruf Mevduatının Bölgelere Göre Dağılımı	51
7.4.	Şube Erişimi	52
7.5.	Posta Bankacılığı	59
7.6.	Teknolojik Erişim	60
7.7.	Türkiye’de İşletmelerin Büyümelerinin Önündeki Engeller	66
7.8.	Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişimin Önündeki Engeller	70
7.9.	Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişimin Güçlendirilmesi İçin Atılabilecek Adımlar	74

II. BÖLÜM DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE FİNANSAL EĞİTİM

1.	Giriş	77
2.	Finansal Eğitim Nedir?	79
3.	Finansal Eğitim Neden Önemlidir?	79
4.	Finansal Eğitimin Faydaları Nelerdir?	82
4.1.	Bireysel Refaha Katkısı	82
4.2.	Finansal Piyasalara ve Finansal İstikrara Katkısı	83

4.3.	Tüm Ekonomiye ve Toplumsal Refaha Katkısı	84
5.	Finansal Eğitim Nasıl Geliştirilebilir, Zorluklar ve Fırsatlar Nelerdir?	85
5.1.	Finansal Eğitim Ulusal Stratejisi	85
5.2.	Finansal Okur-Yazarlık Seviyesinin Ölçülmesi	86
5.3.	Finansal Eğitim Programlarının Hazırlanması ve Değerlendirilmesi	87
6.	Uluslararası Çalışmalar ve Ülke Örnekleri	89
7.	Finansal Eğitimde Merkez Bankalarının Rolü	92
8.	Türkiye’de Finansal Eğitim Çalışmaları	93
9.	Sonuç ve Öneriler	95
	KAYNAKÇA	97
	EKLER	102

EDİTÖR'DEN

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğünün “Finansal Erişim ve Finansal Eğitim” projesi, dünyada ve ülkemizdeki son gelişmelere bakıldığında, anlamlı ve zamanlı bir projedir. Zira, bu konu birçok uluslararası mali otoritenin gündemine yeni girmiştir. Bu nedenle bu projeyi çalışmak hem ülkemiz için, hem de Merkez Bankası için yerinde bir girişimdir. Bu çalışmada, finans sistemindeki gelişmelerin, bir ülkede nasıl ekonomik kalkınmaya, yoksulluğu azaltmaya ve gelir dağılımını düzeltmeye katkıda bulunabileceğine dair önemli ipuçları vardır.

Bilindiği üzere, ekonomik kalkınma için gerekli üretim ve hizmet artışı için, dört temel faktörün bir araya gelmesi gerekir: Sermaye, emek, toprak ve teknoloji. Büyümenin finansmanı, önemli sermaye birikimi gerektirir. Serbest ekonomilerde, müteşebbisler daha çok kârlı proje üretmeli, mali sistem de bu yatırımları finanse etmelidir. Kalkınmamız için gerekli ilave fonlar iki yoldan, ya yerli ya da yabancı kaynaklardan temin edilebilir. Modern şirket finansmanında bir hiyerarşi vardır. Yatırım yaparken ilk önce öz sermaye, bunun yeterli olmadığı durumlarda ise dış kaynaklar (borçlanma ya da sermaye artırımı) kullanılır. Dış kaynak temini hem uzun zaman alır, hem masraflıdır, hem de risklidir. Dolayısıyla, ülke olarak, kalkınmamızı önce iç kaynaklar üzerine bina etmemiz gerekir; ancak yetmiyorsa, büyümeyi yavaşlatmamak ve ekonomik yarışta geri kalmamak için, yabancı kaynak kullanımına gidilmelidir. Birçok gelişmekte olan ülkede olduğu gibi, ülkemizde de yatırımlara dönüşecek fonların temel kaynağı bankalardır. Bankalar ise kendilerine yatırılan miktar kadar üretime katkıda bulunabilir. Bu çalışmada da görüleceği üzere, Türkiye’de finansal sistemin dışında kalan yetişkinlerin oranı yüzde 51’dir. Bu oran Hollanda’da % 0, Almanya’da % 3, İngiltere’de ise % 9’dur. Öyle anlaşılıyor ki, bankalara fon girişi ülkemizde oldukça sınırlıdır. Bu da sistem dışı büyük fonlara işaret etmektedir. Gelişmiş ekonomilerde para cepte, minder altında, ya da kasada değil, banka hesaplarında,

ekonominin hizmetindedir. Banka aktiflerinin milli gelire oranı Lüksemburg'da %900, İngiltere ve İrlanda'da % 600-700 ve İtalya ve Yunanistan'da ise % 200 civarındadır. Bu oran ülkemizde %70'tir. Ekonomik büyümeye katkı için, sistem dışındaki fonlar bir şekilde sisteme kazandırılmalıdır. Bir ülke, mali havuzunda ne kadar çok para biriktirirse fon maliyetleri hızla düşer, tüketim ve yatırımlar çok daha ucuza finanse edilebilir. Özetle, istikrarlı büyüme için, ülke içi sermaye birikimi büyük önem taşımaktadır. Bu da yurttaşlarımızın hem mevcut tasarruflarını ekonominin hizmetine kazandırmayı hem de gelecekte daha fazla tasarruf yapmalarını teşvik etmeyi gerektirmektedir. Artan ve verimli kullanılan tasarruflar hem bireylerin hem de ülkelerin ekonomik istikrarı için hayati önem taşımaktadır.

Diğer taraftan, birçok mali otorite içinden geçtiğimiz küresel krizin temelinde "finansal cehaletin" yattığını düşünmektedir. Bireylerin karmaşıklaşan finansal dünyada yörüngesini bulabilmesi için finansal eğitim projeleri geliştirilmektedir. Bir OECD çalışmasına göre, finansal eğitim bireylerin hem borç yükünü azaltmakta hem de tasarrufları artırmaktadır. Son zamanlarda yapılan araştırmalar birçok yetişkinin içinde buldukları finansal çevrenin temel prensiplerini bilmediklerini, birçok gencin en basit araba sigortası özelliklerini ve banka kredi şartlarını anlamadıklarını ve en ucuz öğrenci kredisi için ne seçeneklerin bulunduğunun farkında olmadıklarını ortaya çıkarmıştır.

Bu bulgulara binaen OECD bir finansal eğitim ağı kurmuş ve üye ülkelerde finansal eğitimi teşvik etmeye başlamıştır. Bu bağlamda, başta gelişmiş ülkeler olmak üzere dünyada birçok ülkede finansal eğitim konusu önemli bir gündem maddesidir. Batı ülkelerine göre finansal piyasalarımızın daha yeni, okur yazar oranımızın ve şehirleşmemizin daha düşük ve en önemlisi nüfusumuzun çoğunun gençlerden oluştuğunu düşündüğümüzde, temel finans eğitiminin ülkemiz için önemi daha büyüktür. Başta da belirttiğim gibi, finansal eğitim ve erişim çalışmaları ülkemiz için oldukça anlamlı ve zamanlıdır.

Editörlüğünü yaptığım bu çalışma bir takım eserdir. Bu raporun daha çok finansal erişim bölümüne katkıları olmuştur. Projenin büyük çoğunluğu TCMB uzmanlarının ürünüdür. Böyle anlamlı bir çalışmanın bir parçası olarak ülkeme hizmet etmeme vesile olan herkese müteşekkirim. Özellikle, Merkez Bankası Başkanı Durmuş Yılmaz'a, Başkan Yardımcısı Doç. Dr. Mehmet Yörükoğlu'na, Meclis Üyeleri Doç. Dr. Lokman Gündüz, Necati Şahin, Prof. Dr. Necdet Şensoy ve Prof. Dr. İlker Parasız'a, Denetleme Kurulu Üyesi Mehmet Tüfekçi'ye, Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğünün değerli mensupları Cihan Aktaş, Kenan Alpdünder, Çiğdem Tiryaki, Demet Çanakçı, Sinem Uçarkaya, Gülcan Yıldırım Güngör ve Zeynep Özge Yetkin'e destekleri, yardımları ve sabırları için teşekkürü bir borç bilirim. Bu projede çalışırken bana kapılarını açan Merkez Bankası İstanbul Şubesi Müdürü Ümit Fındıkoğlu'nu ayrıca burada anmak isterim. Proje boyunca gösterdiği liderlik, sabır ve anlayışla, önemli bir ürüne imza atan Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürü Dr. Çiğdem Koğar'ı da özellikle tebrik ederim.

Prof. Dr. İhsan Işık, Rowan Üniversitesi Öğretim Üyesi

29 Aralık, 2010, New Jersey, ABD

ÖNSÖZ

Bu çalışma, iki bölümden oluşmaktadır. I. Bölümde, Bankamızda başlatılan “Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişim Projesi” kapsamında, ülkemizde ve dünyada finansal erişim seviyesi analiz edilirken, II. Bölümde, “Finansal Eğitim” kavramı; önemi, faydaları, nasıl geliştirilebileceğine ilişkin öneriler, zorluklar ve fırsatlar çerçevesinde değerlendirilmekte, uluslararası alanda finansal eğitim çalışma örnekleri ve merkez bankalarının rolü ve Türkiye’de finansal eğitim konusu incelenmektedir.

Finansal erişim, bir ülkede herhangi bir finansal kurumda herhangi bir hesabı olan yetişkinlerin oranı olarak tanımlanmaktadır. Akademik çalışmalar, finansal hizmetlere erişimin finansal gelişim ve ekonomik kalkınma ile yakından ilgisi olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, finansal erişimin ve derinliğin yoksulluğu azaltıcı ve gelir dağılımını düzeltici etkileri tespit edilmiştir. Mevcut verilerin ışığında, bu çalışmada karşılaştırmalı literatür taraması yapılmış, finansal erişim teorisi, önemi, tanımı, erişimi açıklayan faktörler ve ölçümünün önündeki engeller incelenmiştir. Ayrıca, diğer ülkelerle karşılaştırıldığında Türkiye’de, finansal hizmetlere erişim seviyesinin ve karşılaşılan engellerin neler olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Finansal erişimi yaygınlaştırmada devlete düşen görevler konusunda teorik bir çerçeve çizilmiş ve bu konuda dünyada uygulanan bir takım programlar ve önlemler olumlu ve olumsuz yönleriyle tartışılmıştır.

Sonuç olarak, erişime dair birçok konuda, Türkiye’nin dünya ülkeleri sırlamasında ortalarda yer aldığı ve bu durumun Türkiye için önemli bir sınav olmanın yanı sıra büyük bir fırsat olduğu görülmüştür. Türkiye finansal erişimi artırma yönünde attığı her olumlu adımla, ekonomik ve sosyal kalkınma için önemli mesafeler katedecektir. Bunun gerçekleşebilmesinde kamu kurumlarını, sivil toplum kuruluşlarını ve özel kesimi de içine alacak şekilde ilgili tüm tarafların katkıları büyük önem arz etmektedir.

Finansal eğitim, her yaştaki bireyin hayatının her alanında bilmeye, öğrenmeye ihtiyaç duyduğu bir kavramdır. Bir yandan finansal piyasalarda hızla artan ürün ve hizmet çeşitliliği nedeniyle bireylerin artan sorumluluklarının ve aldıkları risklerin farkında olmalarının sağlanması, diğer yandan düşük finansal okur-yazarlık oranları ve değişen sosyo-demografik koşullar, finansal eğitimin önemini artırmakta ve sürekliliğini gerekli kılmaktadır. Bu kapsamda son yaşanan küresel finansal kriz de, finansal farkındalık oluşturulmasını teminen finansal eğitim konusuna özel önem ve öncelik verilmesi gerektiğini teyit eder niteliktedir.

Kavramsal olarak taşıdığı anlamın ötesinde bir öneme sahip olan finansal eğitim konusunda sorumluluk taşıyan pek çok paydaş kuruluşun varlığı, söz konusu kuruluşlarla işbirliği içinde ulusal çapta bir politika çerçevesi, bir ulusal strateji tasarlanmasını gerekli kılmaktadır. Bu noktada, merkez bankalarının çeşitli nedenlerle finansal eğitim içinde önemli roller üstlendiği görülmektedir. Bu nedenler yasal bir gereklilik veya merkez bankalarının kurumsal olarak sahip oldukları bilgi birikimi, tecrübe, güvenilirlik olabildiği gibi, finansal eğitim kavramının finansal istikrar ile olan yakın ilişkisinden de kaynaklanabilmektedir. Dolayısıyla merkez bankalarının çeşitli şekillerde ve değişik oranlarda finansal eğitim kavramının içinde oldukları görülmektedir.

Ülkemizde finansal eğitim alanında yapılan çalışmalara bakıldığında ise sorumlulukları ve görevleri gereği pek çok kurumun konu üzerinde çeşitli platformlarda yürüttükleri çalışmaların mevcut olduğu, ancak bu çalışmaların genellikle birbirinden bağımsız olarak gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu çerçevede, söz konusu çalışmaların etkinliğinin ve tutarlılığının artırılabilmesi için ülkemiz için bir ulusal strateji oluşturulmasının gerekli olduğu değerlendirilmektedir.

I. BÖLÜM

DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE FİNANSAL HİZMETLERE ERİŞİM

1. Giriş

Birçok gelişmiş ülkede, finansal hizmetlere erişim oranı yüzde 90'lar seviyesinde olup, bir banka hesabı olmayan kişilerin sayısı çok sınırlıdır. Bu ülkeler, toplumun bu en “uzağındakileri” bile, sisteme kazandırmayı amaçlayan yeni programlar ve yeni finansal teknikler geliştirmeye çalışmaktadırlar. Hatta, bazı gelişmiş ülkelerde, belirli finansal hizmetlere erişim olmadan, bir insanın barınma, gıda, eğitim, iş, sağlık ve sosyal güvenlik gibi temel ihtiyaçlarını yeteri kadar karşılayıp karşılamayacağı tartışılmaktadır. Diğer yandan, birçok gelişmekte olan ülkede ise genel olarak toplumun yarısından fazlasının hatta kimi bölgelerde yüzde 95'inin finansal sistemin dışında olması dikkat çekmektedir.

Finansal erişim seviyesine ilişkin olarak ülkeler arasındaki farklılıklar, önemli bir tartışma ve ilgi konusudur. Örneğin, Birleşmiş Milletler 2005 yılını, “Uluslararası Mikro-Kredi Yılı” ilan etmiştir. Diğer yandan, Dünya Bankası, OECD, Dünya Tasarruf Bankaları Enstitüsü, Amerikan Hazinesi ve Merkez Bankası ve Avrupa Birliği bu konuda gelişmeleri paylaşmak için birçok konferans ve seminer düzenlemişlerdir. Söz konusu ilginin giderek artması ve finansal hizmetlere erişim konusundaki çalışmalar, ekonomik ve sosyal faydaların artmasına yardımcı olmaktadır.

OECD (2005) araştırmalarına göre, sistem dışında kalan kişi ve kurumların sistem içine çekilmesiyle, bir ülkede tasarruf miktarı önemli ölçüde artmaktadır. Artan tasarruflar da sermaye birikimini desteklemekte, ekonomik büyümeye ve istihdama hizmet etmektedir. Ayrıca, birçok birey için artan tasarruflar ile gayrimenkul edinmek mümkün olmaktadır. Vatandaşların ev sahibi olmak gibi

uzun dönemli yatırımlara yönelmesi, ülkeye bağlılığın artmasına ve suç işleme eğiliminin azalmasına katkıda bulunmaktadır. Diğer yandan, yasal finans kurumlarını kullanmaya başlayan birçok kişi ve kurum, tefeciler gibi alternatif araçlardan kurtularak finansman maliyetlerini düşürebilmektedir. Yasal finans kurumlarını kullanmaya başlayan özel ve tüzel kişiler, aynı anda kanun ve düzenlemelerin koruması altına da girmekte, ayrımcılığa ve suistimale karşı yasal bir sığınağa sahip olmaktadır. Sisteme dahil olan kişiler, ödemelerini elektronik ortamda daha düşük maliyetle yapabilmektedirler. Ayrıca, daha çok kişinin sisteme katılması, bankaların ve diğer finans kurumlarının daha çok müşteri sahibi olması demektir. Bunun da, banka kârlılığını artırması, müşteri ve bölge çeşitlendirmesi yoluyla kredi riskini azaltması halinde, finansal istikrara olumlu katkısı olmaktadır. Diğer yandan, daha çok kişinin ve kurumun yasal finansal sistemin içine çekilmesiyle, para ve maliye politikalarının daha etkin olarak uygulanması mümkün olabilmektedir.

Finansal erişime olan artan ilgi, bu konudaki tartışmaları ve araştırmaları hızlandırır da, akademik literatür henüz gelişme aşamasındadır. Finansal erişim konusunda sorular hala çok sayıda, cevaplar sınırlıdır. Finansal erişim, acaba ekonomik kalkınma için bir ön şart mıdır? Ekonomik gelişmeyle finansal erişim arasında doğrudan bir bağlantı varsa, finansal erişim kalkınmayı hangi yollarla beslemektedir? Herkes finansal hizmetlere erişmeli midir veya finansal erişimin bir optimum noktası var mıdır? Yaygınlaştırılacaksa, kredi, tasarruf, sigorta veya ödeme gibi temel finansal hizmetlerden hangisi önceliğe sahiptir? Hanehalkının mı, yoksa işletmelerin mi finansal hizmetlere erişimi daha önemlidir? Finansal erişim deyince herkes aynı şeyi mi algılamaktadır? Finansal erişimi nasıl ölçeriz? Finansal hizmetlere erişimin önündeki engeller nelerdir? Ülkeler arasında gözlemlenen erişim farkını, hangi faktörler etkilemektedir? Finansal erişimi yaygınlaştırmak için kamu ve özel sektöre ne gibi roller ve görevler düşmektedir? Çeşitli ülkelerde, finansal erişimi artırıcı ne gibi programlar ve finansal teknikler uygulanmaktadır? Türkiye’de bölgeler, sektörler, firmalar ve bireyler arasında finansal hizmetlere

erişimde farklılıklar var mıdır? Türkiye'nin finansal erişimde dünya sıralamasında yeri nedir? Türk vatandaşlarının ve işletmelerinin finansal hizmetlere erişiminin artırılması için ne gibi önlemler alınabilir?

Çalışmanın ilk bölümünde yukarıda yer alan sorulara uluslararası literatür ve mevcut veriler eşliğinde cevaplar aranacaktır. Çalışmada, önümüzdeki dönemde yapılacak akademik ve politik çalışmalara ışık tutma amacı güdülmektedir. Dünya Bankasının, Birleşmiş Milletlerin, yerel ve bölgesel kalkınma kuruluşlarının ve bankaların, sivil toplum kuruluşlarının ve büyüme ekonomistleri ile araştırmacılarının gündeminde baş köşeye oturmuş bu konuyu, ülkemizin de gündemine alması ve finansal erişimi artırıcı politikalar üretmesi büyük önem arz etmektedir.

Çalışmanın finansal erişime ilişkin bu bölümünde öncelikle, finansal gelişim ve erişimin önemi mevcut teoriler ve ampirik çalışmalar eşliğinde analiz edilecektir. Daha sonra, finansal erişimin tanımı ve ölçümü tartışılacak, takip eden kısımda Türkiye'nin finansal hizmetlere erişim konusunda dünya çapında, bölgesinde ve aynı gelir grubuna dahil ülkeler arasındaki performansı tartışılacaktır. Beşinci kısımda finansal hizmetlere erişimin önündeki engeller, altıncı kısımda, finansal hizmetlere erişimi artırmak için dünya çapında uygulanan programlar ve alınan önlemler ortaya konulacak, son olarak da Türkiye'de finansal hizmetlere erişim detaylı bir şekilde incelenecek ve ülkemizde finansal hizmetlere erişimin güçlendirilmesi için atılabilecek adımlar sunulacaktır.

2. Finansal Hizmetlere Erişimin Önemi

Bu kısımda, finansal erişimin önemi, teorik ve ampirik araştırmalar ışığında değerlendirilecektir. Ayrıca, finansal hizmetlere erişimin, ekonomik kalkınma, yoksulluk ve gelir dağılımı ile ilişkisi tartışılacak, son yıllarda finansal hizmetlere erişim konusuna gösterilen artan ilginin sebepleri analiz edilecektir.

2.1. Finansal Gelişim ve Ekonomik Kalkınma İlişkisi

Sürdürülebilir bir sosyoekonomik kalkınma için, sağlam ve etkin finansal kurum ve piyasaların varlığı her zaman önemliydi, ama ortaya çıkan yeni bulguların ışığında, finansal sektörün bu hedefe ulaşmadaki anahtar rolü artık daha belirginleşmiş durumdadır. Birçok ampirik çalışma, sağlam bir finans sisteminin ekonomik büyüme ve kalkınmayla yakından ilişkili olduğunu göstermekle kalmayıp, ilişkinin yönünün finansal sistem gelişmişliğinden ekonomik büyüme ve kalkınmaya doğru olduğuna dair güçlü bilimsel bulgular sunmaya başlamıştır.

Gelişmiş bir finansal sistemin ekonomik kalkınmaya neden olduğu iddiasının birçok araştırmacı tarafından ve birçok değişik ekonometrik teknikle desteklenmesi nedeniyle (Rajan ve Zingales,1998; Demirguc-Kunt ve Maksimovic, 1998; Beck, Levine ve Loayza, 2000; Levine 2005), söz konusu ilişki akademik ve politik çevrelerde genel kabul görmüş bulunmaktadır. Bu güçlü “nedensellik” ilişkisinin varlığının, sadece ülkeler seviyesinde değil, ayrıca endüstriyel sektörler, firmalar ve hanehalkı seviyesinde de geçerli olduğunu ortaya koyan bulgular mevcuttur (Rajan ve Zingales, 2001 ve 2003; Levine, 2005; Caprio ve Honohan, 2001).

Finansal sistem kalkınmayı birçok yönden teşvik etmekte olup, kalkınma için gerekli olan fonların/tasarrufların bulunması ve bir havuzda toplanmasını sağlamaktadır. Böylece finansal sistem, riskli ama değer yaratıcı daha çok projenin hayata geçmesine aracı olmaktadır. Ayrıca, bu fonların tahsisinde kritik bir rol oynayarak, fonların etkin kullanılmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla, gelişmiş bir finans sistemi, ekonomik olarak daha verimli projelerin seçilmesine yardımcı olduğu gibi, kaynakların dağıtıldıktan sonra amaçlarına uygun kullanılıp kullanılmadığını da izleyerek önemli bir toplumsal fayda sağlamaktadır. Öte yandan, finansal sistem proje hedeflerine ulaşım aşamasında karşılaşılan risklerin iyi yönetilmesine yönelik verdiği hizmetlerle de ekonomik kaynakların korunmasına yardımcı olmaktadır.

Finansal gelişmenin ekonomik kalkınmaya güçlü katkısının birtakım politik ekonomi çağrışımları da vardır. Literatürde yer alan bazı çalışmalar, örneğin Beck ve diğerleri (2004) ve Honohan (2004), finansal gelişmenin sadece ekonomik kalkınmayı artırmakla kalmadığı, aynı zamanda yoksulluğun azaltılmasında da çok önemli bir unsur olduğunu göstermiştir. Bir ülkede finansal gelişme arttıkça, yoksulluk seviyesi önemli ölçüde düşüş seyri göstermektedir. Finansal gelişimle yoksulluğun azalması iki kanalla gerçekleşmektedir. İlk olarak, finansal gelişim seviyesi arttıkça, finansal hizmetler nihayetinde yoksul insanlara da ulaşmakta ve yoksulluktan çıkmalarına yardımcı olmaktadır. Diğer yandan, finansal gelişim doğrudan yoksullara yeterli hizmet ulaşımını hemen sağlamasa da, ekonomik gelişimi destekleyerek, yoksulların daha fazla gelir elde edebileceği bir ekonomik ortam sunmaktadır.

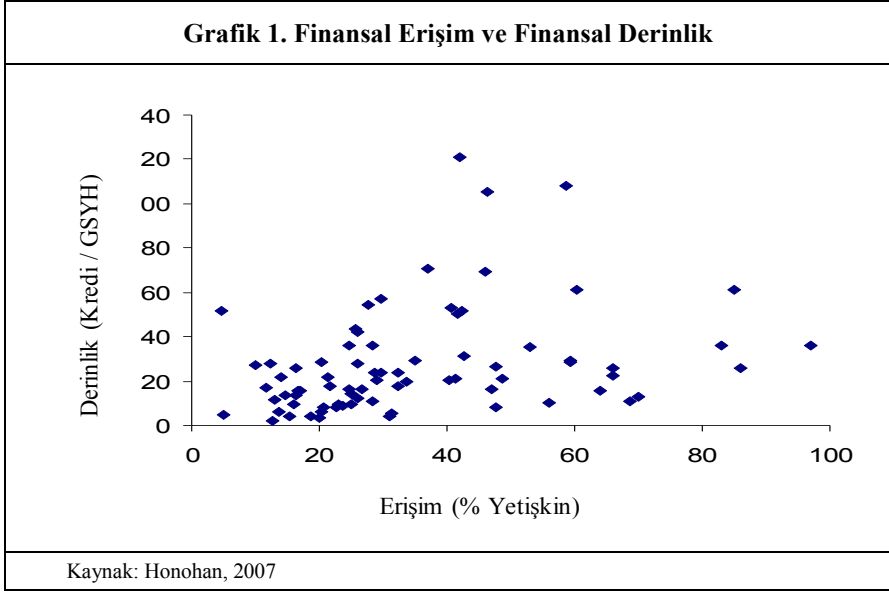
Beck ve diğerleri (2004) özel kesime kullandırılan kredi imkanlarının fazla olduğu ülkelerde yoksulluğun daha düşük olduğunu tespit etmiştir. Örneğin, finansal gelişimi nispeten yüksek olan Şili’de (özel kesime kullandırılan kredi/millî gelir oranı = yüzde 54), günde 1 ABD dolarından daha az bir gelirle yaşayan kişilerin oranı, 1987-2000 yılları arasında yıllık olarak yüzde 14 düşmüştür. Şili’nin aksine, finansal gelişim seviyesi oldukça düşük olan (özel kesime kullandırılan kredi/millî gelir oranı = yüzde 14) Peru’da, aşırı yoksul kişilerin oranı 1985-2000 yılları arasında yıllık yüzde 19 artmıştır. Aynı çalışma, Brezilya’nın (yüzde 28), Güney Kore (yüzde 74) seviyesinde bir finansal gelişmişliğe sahip olması durumunda, 1960-1999 yılları arasında hiç büyümeyen fakirlerinin ortalama gelirinin, aynı dönemde yılda yüzde 1,5 artabileceğini ortaya koymaktadır.

Finansal gelişimin yoksulluğu azaltıcı katkısının yanı sıra, adaletsiz gelir dağılımını düzeltici etkisi olduğu da görülmüştür. Beck ve diğerleri (2004), potansiyel ters nedensellik ilişkisini kontrol ederek, finansal gelişimin gelir eşitsizliğini azalttığını göstermişlerdir. Aynı şekilde, Clarke (2002) de finansal sistemin güçlenmesiyle gelir eşitsizliğinin azaldığını ortaya koymuştur. Bu çalışmalara göre, gelir ve servet sadece belirli bir grupta yoğunlaştıkça, yoksulluk

kalıcı olmaktadır. Ekonomik büyüme/yoksulluk ve gelir dağılımı eşitsizliğiyle mücadelede, politika yapıcılar ve düzenleyici otoriteler için, finansal gelişimi destekleyici reformlar önemli ve alternatif bir politika aracı olarak görülmektedir.

2.2. Finansal Gelişim ve Finansal Erişim

Finansal gelişim/ekonomik büyüme/yoksulluk/gelir eşitsizliği ilişkisini kuran yukarıda belirtilen akademik çalışmalar, belki de veri yetersizliği ve sorunları nedeniyle, finansal gelişimi tanımlamak için genel olarak “finansal derinlik” ölçütlerini kullanmışlardır (toplam özel kesime kullanılan kredilerin, mevduatların veya kısa vadeli mali yükümlülüklerin milli gelire oranı gibi). Bu ölçütlerde finansal derinliğin “finansal gelişim” ile eş değer veya benzer olduğu varsayılmaktadır. Ancak, De la Tore ve diğerleri (2006) finansal gelişimin temelinde var olması gereken kurumlar, piyasalar, kanun koyucular ve düzenleyici otoriteler arasındaki karşılıklı ilişkilerin sağlığının, sadece finansal derinlik gibi tek bir boyuta indirgenemeyecek kadar karmaşık olduğuna inanmaktadır. Yazarlara göre, finansal gelişimin finansal istikrar, finansal çeşitlilik ve finansal hizmetlere erişim gibi derinlikten başka boyutları da mevcuttur. Dolayısıyla, sadece derinlik değil, finansal gelişimin diğer boyutları da, ekonomik gelişmeye giden yolda önemli kilometre taşlarıdır. Finansal erişim, bu boyutlar arasında en son fark edilen, ama önemi gittikçe vurgulanan bir etmendir.

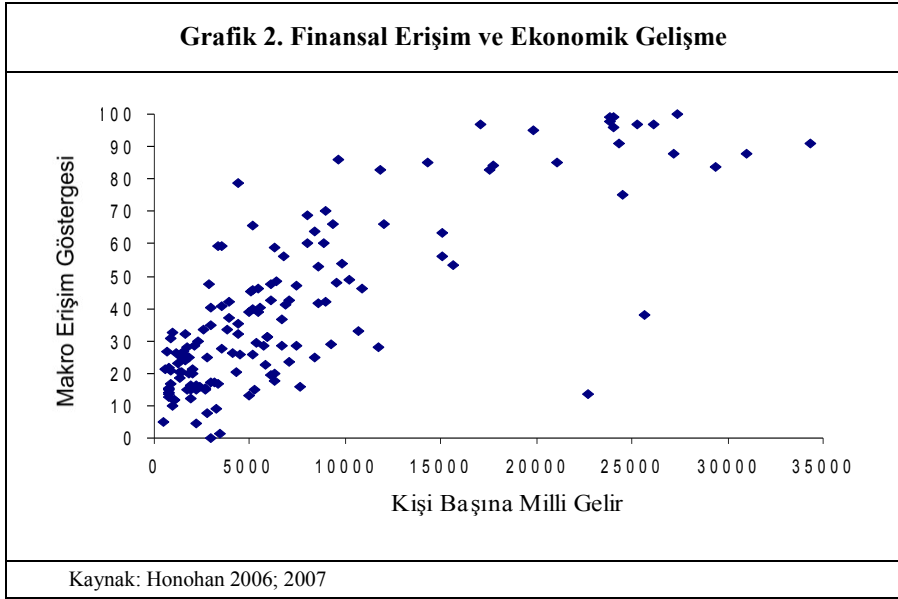


Çalışmanın bu bölümünde, finansal gelişimin “finansal erişim” boyutu incelenmeye çalışılmıştır. Daha önce de belirtildiği gibi, bundan önceki birçok çalışmada finansal gelişimin genelde derinlik boyutuna önem verilmiştir. Ancak, finansal gelişimin, bir de finansal genişlik (finansal erişim) boyutu vardır. Finansal genişlik, finansal hizmetlere erişimin yaygınlığı, diğer bir ifade ile, bir ülkede bulunan firmaların ve hanehalkının finansal hizmetlerden ne ölçüde ve ne kadar adil olarak yararlandığıyla yakından ilgilidir.

Honohan (2007), 160 ülkenin verisini derleyerek finansal derinlik ile finansal erişim arasında pozitif ama zayıf bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Finansal derinlik ve finansal erişim arasındaki korelasyon katsayısı +0,32’dir (Grafik 1). Bu da De la Tore ve diğerleri (2006)’nin tespitlerini haklı çıkarmaktadır. Finansal erişim ve finansal derinlik, finansal gelişimin iki farklı boyutudur ve ekonomik kalkınmaya farklı katkıları vardır. Dolayısıyla, bu iki kavram ayrı ve özel dikkat gerektirmektedir.

2.3. Finansal Hizmetlere Erişim Konusuna Artan İlginin Sebepleri Nelerdir?

Son yıllarda özellikle kalkınma ekonomistleri ve kurumları arasında finansal hizmetlere erişimin yaygınlaştırılması konusuna gösterilen ilginin birçok nedeni vardır. Öncelikle, finansal derinlik gibi finansal erişim de hem yoksulluğun azalmasına hem de ekonomik büyümeye katkı sağlamaktadır. Grafik 2’de görüldüğü gibi, Honohan (2006; 2007), finansal hizmetlere erişim ile ekonomik kalkınma arasında pozitif ve güçlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, Burgess ve Pande (2005), bir örnek olay çalışmasıyla, finansal hizmetlere erişimin yaygınlaştırılmasının, yoksulluğu azaltıcı etkisi olduğunu gözlemlemiştir. Daha somut olarak, Hindistan’ın kırsal kesimlerinde finansal erişimin yüzde 1 artırılması ile yoksulluğun yüzde 0.34 düştüğü tespit edilmiştir.



Araştırmacılar ekonomik kalkınma ve finansal gelişim ilişkisinin dinamiklerini açıklarken, genellikle finansal erişim argümanları kullanmaktadır. Finansal sistemin gelişmesi, finansal hizmetleri yaygınlaştırmakta, rekabet şartlarını eşitlemekte, ekonomiye yeni, dinç ve atılcı girişimciler kazandırmaktadır. Yeni ve başarılı sektörel girişler, “yaşlanan” bir ekonomiye

dinamizm aşılacaktır. Bu, bir ekonominin, kendi kendini zamanla yenilemesi ve güçlendirmesi işlemidir. Daha dinç ve yeni girişimcilerin getirdiği rekabetle, ekonomi, kaynakları verimsiz kullanan mevcut hantal işletmelerden kurtulmaktadır. Bu da Avusturya'lı ünlü ekonomist Schumpeter'in ünlü tezi "yaratıcı yıkım" teorisiyle yakından ilgilidir (Rajan ve Zingales, 2003a; Beck ve diğerleri., 2005; Claessens, 2005).

Finansal erişim konusuna artan ilginin bir diğer nedeni de sosyo-politik temellere dayanmaktadır. Bazı otoriteler temel finansal hizmetleri, örneğin mevduat ve ödeme hizmetlerini, elektrik, su, gaz, sağlık, eğitim ve telefon hizmetlerine benzetmektedir. Bu temel hizmetler, insan hayatı için o kadar önemli hale gelmiştir ki, karşılayacak gücü olmayanlara, bir kamu hizmeti olarak ucuza temin edilmelidir.

Yasal finans kurumlarından bu temel bankacılık hizmetlerini elde edemeyen birçok kişi, düzenleme ve denetime tabi olmayan alternatif araçlara, örneğin tefecilere yönelmekte ve yüksek maliyet ve risklerle karşılaşmaktadır. Dolayısıyla, finansal erişim, kimilerine göre, devletin ve onun himayesindeki yasal finansal kurumların bir kamu borcudur ve sırf toplumsal denge ve eşitlik için teşvik edilmelidir (Good 1999; Peachey ve Roe, 2004, Beck ve diğerleri, 2005).

Finansal erişim konusuna artan ilginin bir başka nedeni özellikle gelişmekte olan ülkelerde finansal erişimin, gelişmiş ülkelere göre, büyük ölçüde kısıtlı olmasıdır. Gelişmekte olan ülkelerde finansal sistemin dışında kalan kişilerin oranları bazı yerlerde yüzde 80'leri bulurken, bu oran gelişmiş ülkelerde genellikle yüzde 20'inin altındadır. Ayrıca, küçük ve orta ölçekli işletmeler (KOBİ), gelişmekte olan ülkelerde, genellikle finansman temininde zorluk çekmekte, ancak kendi özkaynakları el verdiği ölçüde büyüebilmektedirler. Gelişmekte olan ülkelerin KOBİ'leri zamanla dış finansman elde edebilseler de, söz konusu erişim gelişmiş ülkelerdeki benzerleriyle karşılaştırıldığında oldukça düşük seviyelerde kalmaktadır (Beck ve diğerleri , 2002).

3. Finansal Hizmetlere Erişim Nedir ve Nasıl Ölçülür?

Finansal hizmetlere erişim konusunda ülkeler ve bölgeler arası farkları ve bu farklılıkların sebeplerini araştırmak için öncelikle finansal erişimi ölçmek; ölçmek için de tanımlamak gerekmektedir. Mevcut durum, kullanılan erişim verilerinin ve ölçütlerinin hem yetersiz olduğunu, hem de standart olmadığını göstermektedir. Dünya Bankası veri toplama, standart ölçütler ve anketler oluşturma konusunda halen önemli uğraşlar vermektedir.

3.1. Finansal Hizmetlere Erişimin Boyutları

Finansal hizmetlere erişimin tanımını ve ölçümünü zorlaştıran en önemli unsur, yukarıda da ifade edildiği gibi, erişimin birçok boyutunun olmasıdır. Örneğin, Bodie ve Merton (1995), erişimin üç ayrı yönünden bahsetmektedir. Birincisi, **mevcudiyet** boyutudur; finansal hizmetler sunulmakta mıdır, sunuluyorsa ne miktarda sunulmaktadır? İkincisi, **maliyet** boyutudur; finansal hizmetlere erişim ne kadara mal olmaktadır? Üçüncüsü ise, **kalite ve çeşitlilik** boyutudur; finansal hizmetler ihtiyaçları ne kadar gidermekte ve ne kadar değişik ihtiyaçlara cevap vermektedir?

Morduch (1999), ise erişimin farklı boyutlarını, **güvenilirlik** (ihtiyaç duyulduğunda ve istendiğinde finansmana erişilebiliyor mu?), **uygunluk** (ne kadar kolaylıkla finansal hizmetlere erişilebiliyor?), **devamlılık** (finansal hizmetlere tekrar veya sürekli erişilebiliyor mu?) ve **esneklik** (finansal hizmetler müşterilerin özel ihtiyaçlarına göre ne kadar uyarlanabiliyor?) irdelemektedir.

Kempson ve diğerleri (2000), finansal hizmetlere erişimi mahrumiyet yönünden tasnif etmektedir: **erişim mahrumiyeti** (müşterilerin finansal kurumların risk analizi filtresine takılması), **durum mahrumiyeti** (finansal ürünlerin müşterinin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde tasarlanmaması), **fiyat mahrumiyeti** (finansal hizmetlerin çok maliyetli olması), **pazarlama mahrumiyeti** (finansal kurumların belli grupları hedef alması ve diğerlerini dışarıda bırakması), **şahsi mahrumiyet**

(kişilerin ve firmalarının bankalarca dışlanacakları kaygısıyla çaba göstermemeleri ve kendi kendilerini sistem dışı bırakmaları).

3.2. Finansal Hizmetlere Erişimin Tanımı ve Ölçümü

Finansal hizmetlerin kullanıcılarının kimlerden oluştuğunun, kullanımı belirleyen faktörlerin neler olduğunun tespiti ve değerlendirilmesi için en ideal çözüm, nüfus sayımı sırasında vatandaşlardan doğrudan bilgi toplanmasıdır. Fakat, uygulama açısından bu yöntemin dünya çapında gerçekleşmesi mümkün olamamaktadır. Diğer bir çözüm ise örnekleme yöntemiyle hanehalkı ve şirketler için anket düzenleyip tüm nüfus hakkında bilgi edinmeye çalışmaktır. Ancak, halihazırda bu yöntemle dünyada bilgi toplayan, sadece 34 ülke mevcut olup, bu anketler birbirleriyle karşılaştırılmayacak kadar farklıdır (Honohan, 2006, 2007).

Temel olarak hangi kitlenin hedef alındığına göre çözüm yolları ayrışmaktadır. Finansal hizmetlere erişim seviyesini ve dinamiklerini tespit etmek için ya finansal hizmetleri kullananlar ya da kullanmayanlar hakkında veri toplamak gerekmektedir. Fakat, *finansal hizmetleri kullanmayanlar*, zaten kayıt altında olmadıkları ve dolayısıyla sistem dışında oldukları için onlar hakkında kısa zamanda bilgi toplamak oldukça zordur. Bu durumda sistem içine dahil olmuş, halihazırda *finansal hizmetleri kullanan* firma ve bireyler hakkında bilgi toplamak uygun bir seçenek olarak görünmekle birlikte, bu konuda da sıkıntılar mevcuttur. Birçok ülkede, düzenleyici ve denetleyici otoriteler, makroekonomik denge ve finansal istikrar için önemli görmediklerinden, tasarruf ve kredi hizmetleri kullananların profili ve kullandıkları hizmetler hakkında detaylı bilgi toplamamaktadır.

Veri yetersizliği ve çok boyutluluk finansal erişimin ölçümünü zorlaştıran nedenler arasındadır. Mevcut koşullar altında, araştırmacılar finansal hizmetlere erişimi ve kullanımı ölçmek için zorunlu olarak tahmini göstergeler geliştirmişlerdir. Dünya Bankasınca ve literatürde en çok kabul gören finansal hizmetlere erişim tanımı ve göstergesi şöyledir:

“Finansal erişim, finansal hizmetlerin kullanımında fiyat ve fiyat dışı engellerin olmamasıdır. Finansal erişimin ölçütü, bir bankada ya da yasal bir finansal kurumda, (çek, tasarruf, sigorta, yatırım, kredi, vs.) herhangi bir hesabı olan yetişkinlerin toplam nüfusa oranıdır.”

3.3. Finansal Erişim ve Kullanım Göstergeleri

Yukarıda belirtildiği üzere, finansal erişim ve kullanım aynı şeyler değildir. Finansal hizmetlere ulaşım konusunda, erişim boyutu “potansiyeli”, kullanım boyutu ise “gerçeği” ifade etmektedir.

Dünya Bankası (2005), finansal “erişim” göstergesi olarak şu değişkenleri kullanmaktadır:

- A) **Bölgelere göre şube dağılımı (coğrafi):** 1,000 km² başına düşen şube sayısı
- B) **Kişi başına şube dağılımı (demografik):** 100,000 kişi başına düşen şube sayısı
- C) **Bölgelere göre ATM dağılımı (coğrafi):** 1,000 km² başına düşen ATM sayısı
- D) **Kişi başına ATM dağılımı (demografik):** 100,000 kişi başına düşen ATM sayısı

Dünya Bankası (2005), finansal “kullanım” göstergesi olarak şu değişkenlerden yararlanmaktadır:

- 1) **Kişi başına kredi sayısı (yaygınlık):** 1,000 kişi başına düşen kredi sayısı
- 2) **Kredi/gelir oranı (karşılabilirlik):** Ortalama kredi tutarının kişi başına gelire oranı
- 3) **Kişi başına mevduat sayısı (yaygınlık):** 1,000 kişi başına düşen mevduat sayısı

4) Mevduat/Gelir Oranı (karşılabilirlik): Ortalama mevduat tutarının kişi başına gelire oranı

Finansal “erişim” göstergeleri (A-D), hizmet noktalarının ülke içine coğrafi ve demografik olarak yayılmasını göstermektedir. Bölgelere göre şube ve ATM dağılımları, potansiyel müşterilerin, fiziksel olarak en yakın hizmet noktasından ortalama ne kadar uzakta olduğunu göstermektedir. Yüksek değerler, mesafenin kısa ve erişimin kolay olduğu anlamına gelmektedir. Kişi başına şube ve ATM dağılımları ise finansal hizmetlerin demografik yayılımını göstermektedir. Bir banka ve ATM'nin kaç müşteriye hizmet verdiğini ölçmektedir. Yüksek değerler, şube veya ATM başına daha az kişi düştüğü ve erişimin kolay olduğu anlamına gelmektedir.

Finansal “kullanım” göstergeleri (1-4) ise, finansal hizmetlerin kullanımının yaygınlığını ve karşılanabilirliğini göstermektedir. Kişi başına düşen mevduat ve kredi hesabı sayısı, finansal hizmetlerin kullanımının yaygınlığına işaret etmektedir. Ortalama kredi ve mevduat tutarının kişi başına gelire oranları ise finansal hizmetlerin ortalama bir vatandaş tarafından karşılanabilme gücünü göstermektedir. Kişi başına düşen gelire göre çok yüksek kredi ve mevduat tutarları, bu hizmetlerin ancak üst gelir grupları tarafından kullanılabilirliğini ve gelir seviyesi düşük kişilerin finansal erişimin çok uzağında olduğunu göstermektedir.

Bu göstergeler birkaç yönden eleştirilmektedir. Öncelikle, bu değişkenler genellikle mevduat bankalarının faaliyetlerini ve hizmetlerini (mevduat/kredi) içermekte, diğer finansal kurumların, örneğin yatırım bankaları, sigorta şirketleri, mikrokredi kurumları, posta bankaları vs., sunduğu hizmetleri göz ardı etmektedir. Peachey ve Roe (2006), bu konunun özellikle bazı ülkeler için çok kritik olduğunu vurgulamaktadır. Yazarlar, posta bankalarındaki hesap sayısının 27 ülkede toplam hesap sayısının yüzde 50'sinden fazlasına tekabül ettiğini tespit etmişlerdir.

Ayrıca, banka şubeleri ve ATM'ler bir ülke içinde eşit dağılım göstermemekte, genel olarak şehir ve büyük kasabalarda yoğunlaşmaktadır (Beck ve diğerleri , 2005). Bu konuda, en ideal gösterge, müşterilerin bir finansal hizmet biriminden ortalama ne kadar uzakta oturduğunun ölçümüdür; ancak, böyle bir veriye erişim günümüzde sınırlı sayıda ülke tarafından gerçekleştirilebilmektedir.

Kişi başına mevduat ve kredi hesabı sayılarının ise finansal erişim değerlerini olduğundan fazla gösterme eğilimi vardır. Bir kişinin veya firmanın bir bankada birden fazla hesabı olabileceği gibi, başka bankalarda da birden fazla hesabı olabilmektedir. Bu kapsamda Honohan (2006, 2007), radikal bir örnek olarak Çin bankası ICBC'yi örnek göstermektedir. Bu bankanın 150 milyon müşterisi olduğu halde 400 milyon hesabı olduğu görülmektedir. Muhtemelen bu örnekte de olduğu gibi bazı hesaplar teknik olarak aktif olmakla birlikte, gerçekte kullanılmıyor durumdadır.

Ancak, daha geniş veri tabanı ve etkin göstergeler geliştirilene kadar, bu göstergelerle şimdilik yetinilmesi gerekmektedir. Ayrıca, birçok gelişmekte olan ülkede, finansal sektör genellikle bankaların hakimiyeti altındadır. Bu nedenle, ülkemizde olduğu gibi bankacılık sistemi ağırlıklı finansal sistemlerin bulunduğu gelişmekte olan ülkeler için, sadece banka hizmetlerini analiz etmek, gelişmiş ülkelerdeki kurum çeşitliliği dikkate alındığında göz ardı edilebilecek bir sorun olarak değerlendirilmektedir.

4. Finansal Hizmetlere Erişimde Türkiye - Dünya Karşılaştırması

Türkiye'de finansal hizmetlere erişimin seviyesi hakkında bir perspektif edinebilmek için, hem ülkemizdeki mutlak erişim seviyesini tespit etmek, hem de diğer ülkelerle kıyaslamasını yapmak faydalı olacaktır. Bu tür bir karşılaştırma için de, bütün ülkelerin finansal erişim seviyesi bakımından aynı zaman diliminde, aynı kıstaslarla sıralanması ve karşılaştırılması gerekmektedir.

4.1. Uluslararası Karşılaştırılabilir Makro-Erişim Göstergeleri

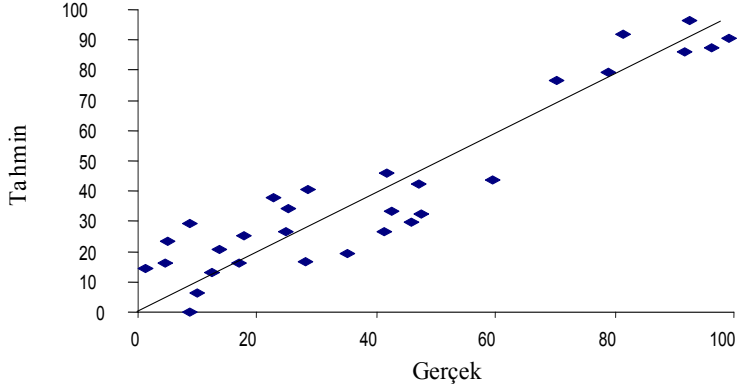
Bir önceki kısımda belirtildiği gibi, bir ülkede ne kadar kişi ve kurumun finansal hizmetlerden yararlandığını ölçmek için anketlere ihtiyaç duyulmaktadır. Fakat bu tür bir ülke çapında anket düzenlemiş ülke sayısı oldukça sınırlıdır¹. Ayrıca, söz konusu anketlerin standart olmaması nedeniyle, uluslararası karşılaştırma yapılmasının sağlıklı olmadığı düşünülmektedir.

Bu şartlarda, araştırmacılar ikincil göstergeler geliştirmeye ve kullanmaya çalışmışlar, standardizasyonu sağlamak için de ortak anket kullanmışlardır. Örneğin, Beck ve diğerleri (2005), Dünya Bankasının desteği ile 99 ülkenin banka düzenleyici otoritelerine anketler göndererek, bu ülkelerde bulunan toplam banka şubesi ve ATM sayısı, kredi ve mevduat hesabı sayısı ve tutarı gibi finansal erişim verileri toplamışlardır. Christen ve diğerleri (2004) ise, birçok ülkede, banka dışı alternatif finans kurumlarından hizmet alan müşteriler hakkında veri derlemişlerdir. Bu kurumlar, kredi kooperatifleri, mikro-finans kurumları, posta bankaları, kamu kalkınma ve ziraat bankaları gibi kâr amacı gütmeyen sosyal finans kurumlarıdır. Dünyada finansal hizmetlere erişim seviyesi hakkında yelpazeyi tamamlamaya yönelik bir başka çalışma ise Peachey ve Roe (2006) tarafından geliştirilmiştir. Söz konusu araştırmacılar, Dünya Tasarruf Bankaları Enstitüsünün (WSBI) desteği ile dünya çapında, üye tasarruf bankalarının müşterilerinin profilleri hakkında bilgi toplamışlardır.

Ancak, fark edilebileceği gibi, bu çalışmaların her biri finans sisteminin değişik sektörlerine yönelik bilgi içermektedir. Honohan (2006 ve 2007), söz konusu değişik kaynaklardan gelen erişim verilerini derleyerek tüm ülkeler için bir makro erişim endeksi geliştirmiştir. **Makro erişim endeksi**, bir ülkede finansal hizmetlerden yararlanan yetişkin nüfusun yüzdesini vermektedir.

¹ 34 ülke civarındadır (Dünya Bankası, 2008).

Grafik 3. Makro Erişim Endeksi



Kaynak: Honohan; 2006, 2007

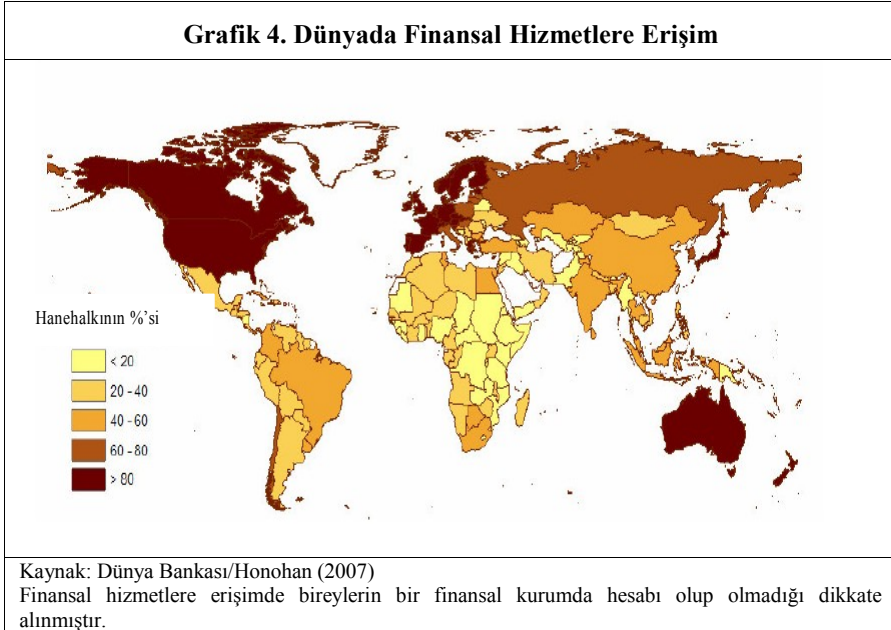
Söz konusu bilgiler yapılan anketler sonucu sınırlı sayıda ülke için doğrudan mevcuttur. Birçok ülke için ise kredi, mevduat, sigorta hesabı sayısı ve tutarı gibi alternatif erişim verileri bulunmaktadır. Tüm ülkeler için makro erişim bilgisi doğrudan hazır olmadığı için, Honohan (2006), ara çözüm olarak, bu ülkelerin erişim seviyesini ekonometrik modellerle tahmin etmeye çalışmıştır.² Grafik 3'te de görüldüğü üzere Honohan (2006 ve 2007)'in, geliştirdiği tahmini göstergeler, gerçek erişim değerlerini hemen hemen karşılamaktadır. Bu yakın ilişki nedeniyle, Honohan'ın gerçek ve tahmin değerlerle hazırladığı finansal erişim değerleri, Dünya Bankası tarafından kullanılmaktadır.

² Honohan (2006), hanehalkı üzerinde yapılan gerçek anketlerden elde ettiği gerçek erişim oranları ile, banka şubesi sayısı, kişi başına mevduat ve kredi sayısı gibi değişkenler arasında doğrudan olmayan ekonometrik ilişkiler kurmuştur. Benzer bir tekniği, Beck ve diğerleri (2005) yapmıştır. Dünya Bankası, Honohan'ın verilerine dayalı olarak ülkelerin makro erişim endekslerini yayınlamakta, yeni veriler ışığında bu göstergeleri güncellemektedir.

4.2. Finansal Erişim Konusunda Türkiye'nin Dnyadaki Genel Durumu

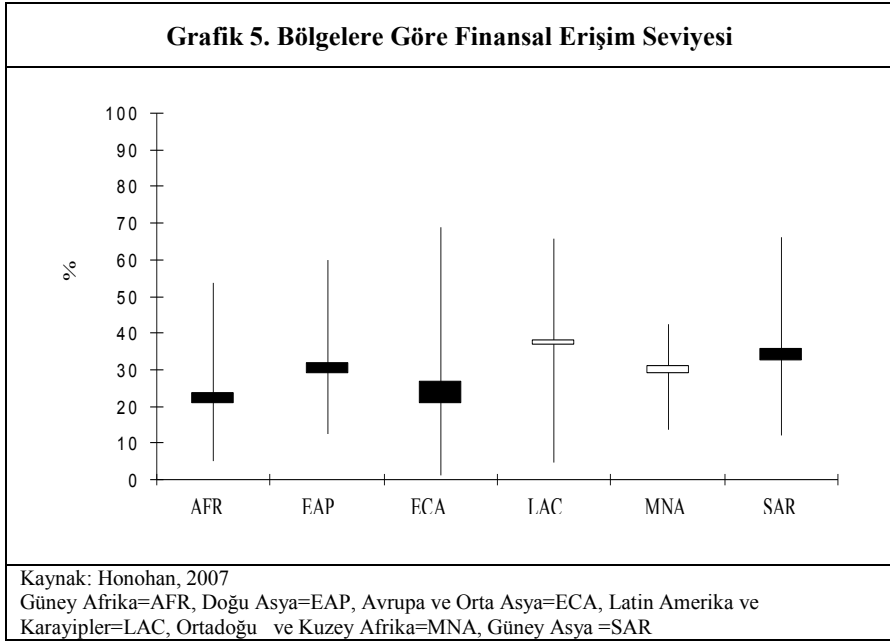
Dnya Bankası tarafından Honohan (2007)'ın verilerine dayalı olarak yayınlanan makro erişim göstergeleri dnya genelinde büyük farklılıklar göstermektedir. Grafik 4 bu verilere dayanarak finansal hizmetlere erişimi olan yetişkinlerin lke nufusuna oranlarını göstermektedir.

Dnya finansal erişim haritasının da gösterdiği gibi, dnya genelinde bireylerin finansal hizmetlere erişimi özellikle belirli bglelerde oldukça sınırlıdır. Birçok gelişmekte olan lkede nufusun yarısından fazlasının herhangi bir finansal kurumda hesabı bulunmamaktadır. Nufusun önemli bir bölümünün finansal sistemin dışında kalması, bu lkelere için ekonomik kalkınmada önemli bir engel teşkil etmektedir. Türkiye, haritada finansal erişimi yüksek üst iki kategorinin gerisinde, erişimi düşük en alt iki kategorinin üzerinde yer almaktadır.



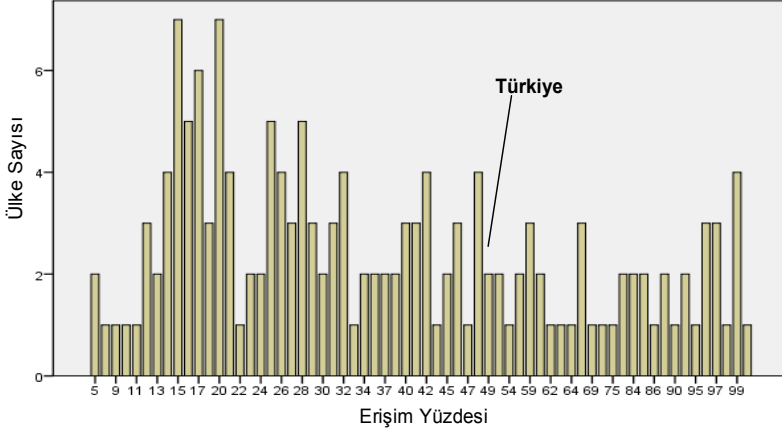
Grafik 5 makro erişim göstergelerini bglelere göre sınıflandırmaktadır. Grafikteki göstergeler, her bglere için en düşük, yüzde 25, ortalama, yüzde 75 ve en yüksek erişim seviyelerini de vermektedir. Finansal erişim konusunda bglere

arasında büyük farklılıklar olduğu gibi herhangi bir bölgede yer alan ülkeler arasında da büyük farklılıklar görülmektedir.



Grafik 5'te Türkiye, Avrupa ve Orta Asya (ECA) ülkeleri sınıfında olup, bu kategori, Avrupa Birliği (AB) ülkelerini içermemektedir. Dünya erişim haritasına (Grafik 4) göre finansal erişimin en yüksek olduğu ülkeler çoğunlukla Batı Avrupa ve Kuzey Amerika ülkeleridir. Söz konusu gelişmiş ülkelerde erişim genelde yüzde 80'in üzerindedir. Diğer yandan, Güney Afrika'da finansal hizmetlere erişim genel olarak yüzde 20'nin altındadır.

Grafik 6: Dünyada Finansal Hizmetlere Erişimin Dağılımı



Kaynak: Dünya Bankası

Dünya Bankası tarafından finansal hizmetlere erişimi ölçmek amacıyla, 157 ülkenin verisi kullanılarak hazırlanan çalışmaya göre dünya makro erişim ortalaması, yüzde 41 olup, Türkiye'nin makro erişim seviyesi yüzde 49'dur (Grafik 6). Bu durumda yetişkin nüfusumuzun yarısının finansal sistemin dışında olduğu söylenebilir. Diğer ülkelerle karşılaştırıldığında ise Türkiye dünyada 26. sırada yer almaktadır.

Avrupa Birliği'nin tüm ülkelerinin erişim skorları, Romanya dışında Türkiye'nin üzerindedir. Birçok OECD ülkesinde erişim seviyesi yüzde 95'in üzerinde olup, OECD ortalaması yüzde 90'dır. Gelişmekte olan ülkeler ortalaması ise yüzde 26'dır. Ancak, Güney Kore (yüzde 63), Suudi Arabistan (yüzde 62) ve Şili (yüzde 60) gibi bazı gelişmekte olan ülkeler, yüksek erişim skorlarına sahiptir. Türkiye, dünya sıralamasında erişim bakımından ortalamanın üzerinde, gelişmiş ülkelerin ve AB seviyesinin ise oldukça altındadır. Bu durum Türkiye'nin bu konuda alacak hâlâ önemli bir mesafesinin olduğunu göstermektedir.

4.3. Türkiye’de ve Dünyada Finansal Hizmetlerin Coğrafi ve Demografik Dağılımı

Finansal hizmetlerin coğrafi ve demografik dağılımını belirlemek için Dünya Bankası tarafından bir takım göstergeler geliştirilmiştir. Bu bölümde, Türkiye’nin finansal erişim açısından durumunu daha derinlemesine incelemek için mevcut verilerin ışığında diğer ülkelerle karşılaştırılması yapılacaktır.

4.3.1. Türkiye’de ve Dünyada Banka Şubesi ve ATM dağılımı

Finansal hizmetlere erişimin bir boyutu da finansal hizmet noktalarına, örneğin banka şubesi ve ATM’lere olan ortalama uzaklıktır. Bir bölgede hizmet birimlerinin yeterli olmaması durumunda bireylerin finansal hizmetlerden yararlanma olanakları da azalmaktadır. Bu nedenle, kilometre kare başına düşen banka şube ve ATM sayısı, finansal hizmetlere ulaşılabilirliğin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Dünya Bankasınınca hazırlanan bir çalışmaya göre banka şube ve ATM sayılarının coğrafi ve demografik dağılımı incelendiğinde ülkemizin dünya ortalamasının altında kaldığı görülmektedir. Ayrıca, finansal gelişmişlik/finansal derinlik ölçütü olarak kullanılan özel kesime kullandırılan kredilerin milli gelire oranı incelendiğinde, 2003 yılı verilerine göre söz konusu oranın ülkemizde yüzde 17 olarak gerçekleştiği ve dünya ortalaması olan yüzde 56’nın oldukça altında kaldığı görülmektedir (Tablo 1). Bu kapsamda, ülkemizde finansal sistemin gelişmiş ülkelere göre gelişme potansiyeli olduğu ortadadır.

Tablo 1: Dünya Banka Şubesi ve ATM Dağılımı Özet İstatistikleri

	Coğrafi Şube Dağılımı (Adet)	Demografik Şube Dağılımı (Adet)	Coğrafi ATM Dağılımı (Adet)	Demografik ATM Dağılımı (Adet)	Özel Krediler/ GSMH Oranı (1999 -2003)	Kişi Başı Milli Gelir 2003 (ABD Doları)
Minimum	0,11	0,41	0,07	0,06	0,04	97,00
% 25	1,67	3,77	1,63	5,25	0,25	1.024,50
% 50	4,85	8,44	10,49	16,72	0,42	3.342,00
% 75	21,40	15,19	38,67	40,69	0,87	13.195,75
Maksimum	636,07	95,87	2.642,62	135,23	1,63	48.592,00
Ortalama	30,19	13,93	75,79	28,42	0,56	9.299,32
Std Sapma	79,77	16,01	291,11	32,26	0,41	12.137,78
Türkiye	7,81	8,50	16,54	18,00	0,171	3.365,00

Kaynak: Dünya Bankası, 2003

4.3.2. Türkiye’de ve Dünyada Kredi ve Mevduat Hizmetleri Kullanımı

Kişi başına düşen kredi ve mevduat hesabı, finansal hizmetlerin yaygınlığını, kredi ve mevduatın gelire oranı ise toplumun ne kadarı tarafından bu hizmetlere erişimin sağlanabildiğini göstermektedir. Ortalama milli gelire göre oldukça yüksek seyreden kredi ve mevduat tutarları, bu hizmetlerin ancak çok küçük bir azınlığa hitap ettiğini, toplumun geneli tarafından bu hizmetlere erişimin gelire oranla zor olduğunu ve dolayısıyla orta ve düşük gelir grupları tarafından az kullanılabildiğini göstermektedir. Kredi ve mevduat verilerine göre ülkemiz dünya sıralaması ortalamasının üzerinde yer almaktadır (Tablo 2).

Tablo 2. Ülkeler Arası Kredi ve Mevduat Hizmetleri Kullanımı Özet İstatistikleri

	Kişi başına kredi hesabı (sayı)	Kredi-gelir oranı	Kişi başına mevduat hesabı (sayı)	Mevduat-gelir oranı	Özel krediler/ GSMH oranı (1999 - 2003)	Kişi başı milli gelir 2003 (ABD Doları)
Minimum	4,38	0,33	14,64	0,04	0,05	245,00
% 25	50,14	2,05	290,97	0,39	0,22	1.682,00
% 50	80,57	3,75	528,89	0,66	0,39	2.719,00
% 75	305,42	6,36	1.545,27	1,73	0,76	7.769,00
Maksimum	776,48	27,89	3.119,95	9,31	1,59	48.592,00
Ortalama	198,53	5,64	943,94	1,61	0,50	7.900,98
Std Sapma	222,83	5,79	858,27	2,14	0,38	11.566,30
Türkiye	264,51	0,65	1.114,23	0,68	0,171	3.365,00

Kaynak: Dünya Bankası, 2003

Beck ve diğerlerinin (2005) bulgularına göre, ülkeler zenginleştikçe, kişi başına düşen kredi hesabı artmakta ve ortalama kredi tutarı düşmektedir. Dolayısıyla, kredi hizmetlerinin erişilebilirliğini ölçen kredi/gelir oranının yüksek olması, gelire göre ortalama kredi tutarının çok yüksek olduğunu ve herkes tarafından karşılanamayacağını göstermektedir. Türkiye’de kişi başına gelire göre ortalama kredi tutarı 0,65 olup, diğer ülkelerin yüzde 75’inin altında yer almaktadır (Tablo 2). Kredi/gelir oranının düşük olması, bir ülke için avantaj teşkil etmekte, kredi imkanlarının kabaca yaygınlığını ve karşılanabilirliğini göstermektedir.

Mevduatın bin kişi başına yaygınlığı incelendiğinde ise Türkiye’de ortalama olarak kişi başına 1,11 hesap düşmekte ve bu seviye ile ülkemiz dünya ortalamasının üzerinde bir performans göstermektedir. Ancak, bazı kişilerin ve kurumların birden fazla hesabı olabileceği dikkate alındığında, bu durumun ülkemizde her bireyin bir bankada mevduat hesabı olduğu şeklinde değerlendirilmemesi gerekmektedir. Ülkemiz, kişi başına gelire göre ortalama mevduat tutarı bakımından dünya ortalaması olan 1,61’in altında bir seviyededir.

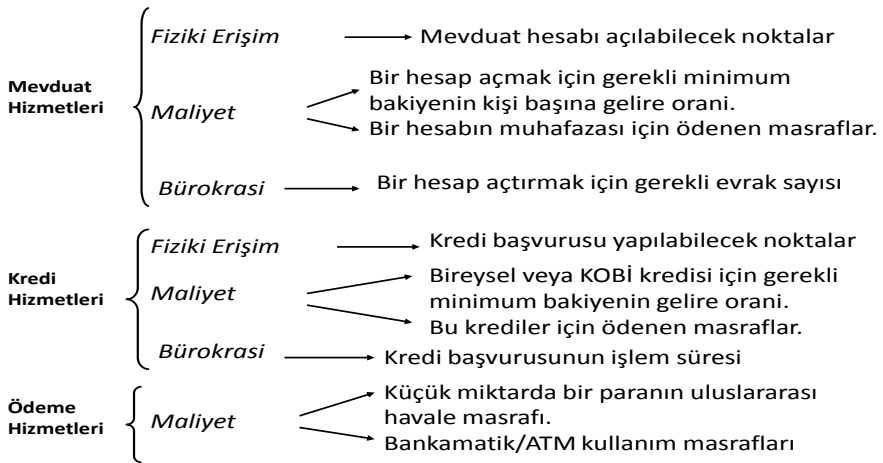
Beck ve diğerleri (2005) yukarıda belirtilen erişim değerlerinin kişi başına milli gelirle ilişkisini araştırmış ve güçlü ilişkiler bulmuştur. Örneğin, kişi başına banka şube sayısı, ATM, kredi hesabı ve mevduat hesabı sayısının ortalama milli gelirle doğru orantılı olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı şekilde, ülkelerin gelir düzeyi arttıkça, ortalama kredi ve mevduat tutarlarının düştüğü ve finansal hizmetlerin toplum tabanına daha fazla yayıldığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, finansal hizmetlere erişimin yaygınlığıyla, ülkelerin gelişmişlik düzeyi arasında bir paralellik olduğu anlaşılmaktadır.

5. Finansal Hizmetlere Erişimin Önündeki Engeller

Bazı ekonomik birimler finansal hizmetlere erişebildiği halde sosyo-kültürel veya ekonomik nedenlerden dolayı bu hizmetleri kullanmamayı tercih edebilmektedir. Dolayısıyla, daha önce de belirtildiği üzere, finansal hizmetlere erişim ile finansal hizmetleri kullanım arasında önemli farklar bulunmaktadır. Diğer bir ifade ile “erişim” ve “kullanım” kavramları arasındaki farkların dikkate alınması, finansal hizmetlere erişimin önündeki engelleri belirlemek ve bu engeller için çözüm bulmak açısından önem arz etmektedir.

Şema 1

Erişimin Önündeki Engeller



Kaynak: Beck ve diğerleri (2006)

Finansal hizmetlere talebi ya da ihtiyacı olmadığı için bu hizmetlerden kendi isteği ile yararlanmayan bireyler için erişimin artırılması amacıyla kamunun yapabilecekleri sınırlı olmakla birlikte, kamu için esas sorun teşkil eden grup isteği ve ihtiyacı olduğu halde finansal hizmetlere erişemeyenlerdir.

Firmaların ve bireylerin finansal hizmetlere erişimini engelleyen birçok faktör bulunmaktadır. Beck ve diğerleri (2006), 58 ülkeden 193 banka üzerinde yaptıkları ankete dayanarak KOBİ'ler ve bireylerin en yoğun kullandığı üç tür finansal hizmete (mevduat, kredi ve ödeme) ulaşımın önündeki engelleri incelemeye çalışmıştır. Şema 1'de görüldüğü gibi, bu tür hizmetlere erişimi zorlaştıran engellerin fiziki erişim, maliyet ve bürokrasi olmak üzere üç boyutu vardır.

Beck (2006)'e³ göre fiziki erişim engeli hizmet alınabilecek noktaların sayısı ile ilgiliyken, maliyet engeli müşterilerin tüketici veya KOBİ kredileri, vadeli veya vadesiz mevduat, uluslararası havale ve ATM gibi finansal hizmetleri elde ederken ödemek zorunda oldukları masraflarla ilgilidir. Bürokrasi engeli ise bu hizmetler için gerekli evrak, bekleme süresi ve diğer bürokratik şartlarla ilgilidir.

Bireylerin bir banka ya da finansal kuruluşta hesap açabilmesi için öncelikle bu tür birimlerin yaygın ve kolayca erişilebilir olması gerekmektedir. Şubeler geleneksel anlamda bu işlevi gören önemli hizmet noktalarıdır. En yakın şubeye olan mesafe bu anlamda erişim için kaba bir ölçüttür. Coğrafi ve demografik farklılıklar nedeniyle bir ülkede yeterli yaygın şube ağı olmasına karşın, bu şubelerin hepsinin aynı seviye ve kalitede hizmet sunması mümkün değildir. Bu farklılığı tespit etmek için Beck ve diğerleri (2006) mevduat hesabı açabilecek hizmet noktalarını araştırmış ve her bir hizmet noktasının 1-3 arasında

³ Türkiye'den üç banka söz konusu anket çalışmasına cevap vermiş olup, bu bankaların mevduat tutarının sektör içindeki toplam payı yüzde 50.14'tür.

değer aldığı bir endeks oluşturmuştur. Hizmet noktası endeksi, mevduat hesabı sadece genel merkezde açılabilirse 1, hem genel merkez hem bir şubede açılabilirse 2, hem genel merkez hem şube hem de alternatif bir noktada (İnternet, telefon, vs.) açılabilirse 3 değerlerini almaktadır. Türkiye'nin hizmet noktası skoru 2,20 ve dünya ortalaması 2,14 olup, bu durum ülkemizde vatandaşların en az iki alternatif yerde mevduat hesabı açabildiklerine ve dünya sıralamasında ülkelerin yarısının üzerinde olduğuna işaret etmektedir.

Finansal hizmetlerin önündeki engellerden bir diğeri de finansal erişimin maliyetidir. Finansal hizmetlere erişim maliyetinin ortalama gelirin önemli bir bölümünü kapsaması, bireylerin bir kısmını sistem dışı bırakabilmektedir. Beck ve diğerleri (2006) maliyet engelini, bir mevduat hesabı açmak için gerekli minimum bakiyenin ortalama milli gelire oranı ve bu hesapların bakımı için müşterilerden istenen yıllık hesap masrafları yoluyla incelemeye çalışmıştır. Bu kapsamda dünya ortalaması yüzde 10,9 olup, gelişmiş ülkelerin ağırlıkta olduğu ve Türkiye'nin de içinde bulunduğu 19 ülkede ise vadesiz hesap açmak için hiçbir minimum bakiye istenmemektedir. Kişi başına gelirden daha yüksek ya da yarısı kadar bir miktarın mevduat hesabı açılması için şart koşulması, birçok kişiyi sistemin dışına itmektedir. Ülkemizde bu anlamda caydırıcı bir engel bulunmamakta olup, ülkemiz vadeli hesap için de asgari bir tutar istemeyen 9 ülke arasında yer almaktadır.

Mevduat hizmetlerine erişimin önündeki bir diğer maliyet engeli de yıllık hesap bakım masraflarıdır. Türkiye'de vadesiz mevduat bakım masraflarının ortalama gelire oranı yüzde 0,3 ile diğer ülkeler ortalamasına yakın bir yerde seyretmektedir. Bu nedenle, ülkemizde bu tür hizmetlere erişimde maliyetin çok önemli bir engel olmadığı değerlendirilmektedir.

Finansal hizmetlere erişim konusunda bürokratik engeller incelendiğinde ise bazı ülke bankalarının hesap açtırırken genellikle tek bir belge istemesine karşın (müşterilerin kimliğini belirlemek için sadece nüfus cüzdanı bilgileri), bazı ülkelerde kimliğin yanı sıra referans mektupları, maaş bordrosu ve ikametgah belgesi gibi ek belgelerin beyan edilmesi gerektiği görülmektedir. Oysa birçok

ülkede bireylerin birçoğunun kayıt dışı çalışması nedeniyle, maaş bordrosu sunulamamakta, kayıtlı bir adreste yaşanmadığı için adres gösterilememektedir. Bu durum söz konusu bireylerin finansal sistemin dışında kalmalarına neden olmaktadır. Türkiye’de hesap açtırmak için istenen ortalama belge şartı 3,2 olup, ülkemiz bu kategoride en fazla belge isteyen ilk 16 ülke arasındadır.

Mevduat hizmetlerine erişimde olduğu gibi kredi hizmetlerine erişimin önünde de fiziksel, mali ve bürokratik bir takım engeller bulunmaktadır. Kredi hizmetlerine erişimin önündeki engelleri ölçmek için kullanılan göstergelerden biri kredi başvurusu yapılabilecek hizmet noktalarının sayısıdır. Beck’in (2006) anket çalışmasına göre bu konuda dünya ortalaması 3,23 iken, Türkiye ortalaması ise 4,15’tir. Dolayısıyla Türkiye, kredi başvurusu yapmak için en fazla seçenek sunan ülkeler arasında yer almaktadır. Kredilere erişim konusunda ortalama olarak ülkeler genel merkez, şube vb. yerler olmak üzere üç değişik yerde kredi başvurusunu kabul etmektedirler.

Kredi hizmetlerine erişimde karşılaşılabilecek engellerden bir diğeri de bu hizmetlere erişimin ücretidir. Nitekim, krediler için istenen ekstra komisyonlar ve masraflar da krediye ulaşma maliyetini etkileyen faktörlerdir. Türkiye’de tüketici kredileri için istenen masraflar, asgari miktarın yüzde 0,95’ine karşılık gelmekte olup, bu durum ülkemizde masrafların yüzde 3.07 olan dünya ortalamasına göre nispeten düşük olduğunu göstermektedir. KOBİ kredileri için masraflar, dünyada ortalama yüzde 4,67 iken, Türkiye’de bankalar ortalama yüzde 1,41 masraf talep etmektedirler.

Bazı ülkelerde kredi başvurusu yaptıktan sonra sonuç almak çok uzun sürmekte, bu durum ise kredi hizmetlerine ulaşmada bir engel teşkil edebilmektedir. Örneğin, tüketici kredilerinin onayı için bireyler Pakistan’da ortalama 20 gün beklerken, dünyada ortalama 4 gün, ülkemizde ise 3 gün beklemektedirler. KOBİ’ler kredi başvurusunda bulduklarında ise dünyada ortalama 11,03 gün, ülkemizde ortalama 4,6 gün beklemektedirler.

Bir diğerk bankacılık hizmeti olan ödeme işlemleri birçok insanın gündelik hayatta en çok kullandığı bankacılık hizmetlerinin başında gelmektedir. Bu tür hizmetlere erişimi zorlaştıran en önemli faktör ise maliyettir. Beck ve diğerkleri (2006) 58 ülkede uluslararası havale için bankalarca talep edilen masrafları dikkate aldığı çalışmasında havale miktarının yüzdesi olarak hesaplanan oranın Türkiye’de yüzde 6,34 olarak gerçekleştiğini ve yüzde 6,33 olan dünya ortalamasına çok yakın olduğunu ortaya koymuştur.

Diğerk bir kullanım oranı yüksek ödeme hizmeti ise ATM’lerde yapılan işlemlerdir. ATM kullanımı ile ilgili masraflar için dünya ortalaması yüzde 0,1’dir. Türkiye’den ankete katılan bankalar hiçbir ATM kullanım masrafı bildirmemişlerdir.

6. Dünyada Finansal Erişimi Artırma Uygulamaları

Finansal hizmetlere erişimin önündeki engellerin ortadan kaldırılmasında hem finansal kurumlara hem de düzenleyici otoritelere önemli görevler düşmektedir. Finansal hizmetlere erişimi yaygınlaştırmak amacıyla dünyada uygulanan birçok yöntem vardır ve bunların bazıları bu bölümde incelenecektir.

6.1. Yenilikler ve Teknolojik İlerleme

Çok sayıda küçük ve riskli müşteriyle kârlı bir şekilde çalışmak ölçek ekonomisini yakalamayı gerektirmektedir. Küçük tutarlı olup, sürekli yapılmayan işlemler, uzak mesafeler, tehlikeli bölgeler, sağlıksız ve yetersiz istihbarat ortamı, mukavele tasarım kısıtlamaları az gelirli ve marjinal gruplara bankalar tarafından karlı bir şekilde hizmet götürmeyi zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, özel geliştirilmiş yeni yöntemler, sözleşmeler ve teknolojik ilerlemeler bu sorunları çözmeye önemli bir potansiyele sahiptir.

Güney Afrika’da bankacılık sektöründe artan rekabet sonucu, 2004’te bazı büyük bankalar siyahi çoğunluğa hitap etmek üzere düşük maliyetli hesaplar geliştirmiş, bu hizmeti sunarken postanelerle iş birliği yapmışlardır. Bu hesap, 20

rand (yaklaşık 4 ABD doları) gibi küçük bir tutarla açılabilme olup, dar gelirli marjinal gruplara finansal hizmetlere erişim sağlama amacı gütmektedir. Bu programa ilk tepki oldukça olumlu olmuş, daha önceden bankacılık sistemi dışında kalmış 13 milyon insana finansal hizmetlere erişim imkanı sağlanmıştır.

Benzer şekilde, Güney Afrika'da Standard Bank adlı bir banka "E-Bank" adında bir hizmet başlatmıştır. E-bank, basit bir tasarruf hesabı olup, sadece banka kartıyla erişilebilmektedir. Bu hesabı özgün kılan, bankanın müşteri hizmetleri birimlerinde ülke içinde kullanılan her lehçeyi konuşabilen çalışanların olması ve güvenlik konusunda en tehlikeli bölgelerde bile müşterilere hizmet götürebilecek bir teşkilatlanmanın bulunmasıdır.

Ayrıca, İnternet, akıllı kart ve cep telefonu gibi gelişmeler de finansal hizmetlere erişimi artırmada önemli rol oynamaktadır. İnternet yoluyla, para transferi, bakiye sorma, yatırım yapma, kredi başvurusunda bulunma gibi işlemler kolaylıkla yapılabilmektedir. Cep telefonu ile de bu işlemlerin bir kısmı artık birçok ülkede gerçekleştirilebilmektedir. Aynı şekilde, akıllı kartlar ve önceden ödenmiş kartlar da dar gelirli gruplar için ödeme işlemlerini kolaylaştırma özelliğine sahiptir. Ancak, akıllı kart kullanımını yaygınlaştırmak için bazı ülkelerde düzenlemeler gerekmektedir, çünkü bu kartlar mevduat kapsamına girmektedir.

6.2. Alternatif Kurumlar: Tasarruf Bankaları, Mikrofinans Kurumları

Uzak ve kırsal bölgelere ulaşmada, tasarruf bankaları ve mikrofinans kurumları gibi hem kâr amacı güden hem de küçük ekonomik birimlere hizmet götürme misyonu olan bankaların önemli bir katkısı olduğu görülmektedir (Peachy ve Roe, 2004). Bu tür bankaların sektöre girişinin teşvik edilmesi ve kolaylaştırılması ile coğrafi engeller konusunda olumlu bir adım atılabilir (Basu ve diğerleri 2004, Ananth ve Nachlet, 2005).

6.3. Mobil Şubeler

Bazı ülkelerde, düzenli aralıklarla minibüs veya kamyonetlerle uzak bölgelere finansal hizmetler/ATM'ler götürülmeye çalışılmakta ve bireylerin finansal hizmetlere erişimi sağlanmaktadır⁴.

6.4. Posta Bankaları

Birçok ülkede finansal erişimi yaygınlaştırmak için “posta bankaları” modeli üzerinde çalışılmaktadır. Bankalar bir ülke içerisinde her yerde faaliyet göstermese de en uzak mahallerde bile postaneler bulunmaktadır. Postaneler hali hazırda önemli şube ağına, elektronik alt yapıya sahiptirler ve basit finansal işlemler için hazır bir hizmet noktası olabilirler. Brezilya’da banka şubesi olmayan 5.000 belediyenin 1.738’inde bir postane bulunmaktadır. Brezilya hükümeti 2001 yılında postanelerden finansal hizmet sunma hakkını ihale yoluyla bir büyük bankaya vermiştir. Postanelerin ülke çapında yaygınlığı, kırsal bölge bakımından çok zengin olan Hindistan’ı da harekete geçirmiş ve postanelerden yararlanma hakkı kamu ve özel bankalar arasında paylaştırılmıştır.

6.5. Olağan Dışı Hizmet Noktaları: Marketler, Büfeler, Kafeler

Bazı ülkelerde, birçok kişi basit bankacılık hizmetlerini (örneğin havale yapma, çek kırma, döviz bozdurma gibi) banka olmayan birimlerden, örneğin marketlerden yapmaktadır. Altyapı bakımından banka destekli bu operasyonlar gittikçe yaygınlaşmaya başlamıştır. Örneğin, dünyanın önde gelen süpermarket zincirlerinden Wall-Mart mağazalarında kısıtlı banka pencereleri açmış olup, işçilerinin, müşterilerinin çek kırdırma, havale yapma gibi işlemlerini yerine getirmektedir. Hatta, Meksika’da bankalarla çalışmayan toplum kesiminin %50’si kredi hizmetlerini marketlerden temin etmektedir.

⁴ (<http://www.mobileatm.com>)

6.6. İşverenlerin Finansal Erişime Katkıları

Birçok ülkede özel şirketler maaş ödemelerini elektronik olarak çalışanların hesabına aktarmaktadır. Ayrıca, birçok firma, şirket mahalinde ATM veya şube yoluyla finansal hizmetlerin verilmesi için kolaylıklar sağlamaktadır. Bazıları, çalışanların üye olarak hizmet aldığı “kredi kooperatifleri”, “kredi birlikleri” kurulmasını teşvik etmekte, şirket mahalinde ücretsiz yer vermekte, elektrik, su, gaz gibi ihtiyaçlarını karşılamaya yardımcı olmaktadır. Devlet de bu kredi kooperatiflerinin gelirlerinden genellikle vergi almamaktadır. Ayrıca, bu kooperatifler birlikler kurarak, tezgah arkası işleri beraber yapmakta, işlem başına masraflarını düşürmekte ve pahalı bankacılık teknolojisine erişebilmektedirler. Faaliyetlerini işveren desteği, devlet teşviki ve birlik tasarruflarıyla ucuza mal eden bu kurumlar, ucuz ve esnek hizmetler sunmakta ve birçok çalışan için ilk başvuru kapısı olmaktadır.

6.7. İlk Ev ve Diğer Hedefler için Tasarrufu Özendirme Programları

ABD’de gönüllü bankaların katılımıyla, ev sahibi olmayı teşvik edici tasarruf programları geliştirilmiştir. Bu programa katılan kişiler, düzenli olarak tasarruf yapmak mecburiyetindedir. Bu tasarruflar alınacak ilk evin peşin ödemesi ve alım masrafları için kullanılmaktadır. Ayrıca tasarruf kulübü üyeleri mecburi finansal eğitim seminerlerine katılmak zorundadır.

Tasarrufu özendirmek amacıyla ABD’de başka önlemler de alınmıştır. Örneğin, çalışmayan eş için oluşturulan, çocukların eğitimi için kurulan fonların kazancından vergi alınmamaktadır. Para yönetimini öğrenmek için, orta öğrenim sınıflarında “yatırım ve tasarruf kulüpleri” kurulması özendirilmekte öğrencilerin biriktirdiği her ABD dolarına karşı değişik miktarlarda teşvik verilmektedir.

6.8. Bireysel Gelişim Hesapları (IDA-Individual Development Account)

Yine ABD’de bankalar ve kredi birlikleri tarafından tasarrufu özendirici “bireysel gelişim hesapları” adında bir hizmet geliştirilmiştir. Bu hesaplar düşük gelirlili vatandaşlara sunulmakta ve 2,000 ABD dolarına kadar her tasarruf edilen dolara karşılık teşvik verilmektedir. Birçok katılımcı için IDA hesapları ilk işlem ve tasarruf hesabıdır. IDA’ların bir faydası da, bu hesapları kullananların bedava finansal eğitim ile kredi ve yatırım danışmanlığı almasıdır.

6.9. Devletin Bazı Elektronik Hesap Transferlerini Mecburi Tutması

Telekomünikasyon sisteminde ilerlemeler, bilgisayarların işlem gücünün artması, kamunun üzerindeki etkin hizmet verme baskısı, kayıt dışı ekonomiyi daraltma, sermaye birikimini artırma gibi nedenlerle, son zamanlarda kamunun takip ettiği birtakım uygulamaların finansal erişimi yaygınlaştırma potansiyeli bulunmaktadır.

6.9.1. Devlet Ödemeleri

Teknolojinin gelişmesiyle özellikle 1990’ların sonunda ABD ve İngiltere’de devlet ödemelerinin elektronik olarak yapılması mecburiyeti getirilmiştir. Amerikan Hazinesi, 1999 yılında sosyal sigorta ödemelerini, vergi iadelerini ve diğer bazı ödemeleri elektronik olarak ödeme mecburiyeti getirmiştir. Bu ödemeleri almak için hesabı olmayanların bir bankada hesap açması gerekmiştir. Elektronik para transferini yaygınlaştırmak devletin hizmet maliyetlerini düşürmektedir. Bu yüzden, ABD hükümeti bankalara bu işlemleri kolaylaştırıcı hesaplar açmaları kaydıyla sübvansiyon sağlamıştır. Bu şekilde oluşturulmuş hesaplara transfer için Amerikan Hazinesi bankalara 12,60 ABD doları ödeme teklifinde bulunmuştur. Ancak, bu hesaplar için ayda 3 ABD dolarından fazla masraf istememeleri ve bu hesaplara devlet transferi için müşterilerden herhangi bir ücret talep etmemeleri şart koşulmuştur (Kempson et al., 2001, Reynolds, 2003; Stegman, 1998).

Ülkemizde de 31 Temmuz 2007 tarihinde Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Maliye Bakanlığı ve Hazine Müsteşarlığı arasında düzenlenen protokol uyarınca, genel bütçe kapsamındaki kamu idarelerinin nakit ihtiyaçlarının belirlenmesi, karşılanması ve ödeme talimatlarının gerçekleştirilmesi işlemleri Kamu Elektronik Ödemeler Sistemi (KEÖS) aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Halen TCMB nezdinde hesabı bulunan 22 adet merkez muhasebe biriminden 19'una ait ödemeler KEÖS aracılığıyla gerçekleştirilmekte olup, taşra ve merkezdeki bütün muhasebe birimlerinin ödeme ve tahsilat işlemlerinin KEÖS aracılığı ile tek bir yerden elektronik olarak gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.

6.9.2. Kira Ödemeleri

Türkiye'de yapılan yeni birkaç düzenlemenin de finansal hizmetleri yaygınlaştırma rolü vardır. 1 Kasım 2008 tarihinden itibaren ikametgah olarak kullanılan gayrimenkuller için kiracıların aylık 500 TL ve üzerindeki kira ödemelerini banka veya postaneye yatırma mecburiyeti getirilmiştir. Ayrıca, işyeri, dükkan, büro, fabrika, atölye vb. yerlerin kira tutarları kaç TL olursa olsun (500.- TL'nin altında olsa da) kiracıların ödemelerini banka veya PTT vasıtası ile mal sahiplerine gönderme zorunluluğu getirilmiştir. Bu uygulama, birçok insanın banka hesabı kullanmasını teşvik edecek ve banka dışı birçok fonu sisteme kazandıracaktır.

6.9.3. Maaş Ödemeleri

Türkiye'de bir diğer uygulama da maaşların da bankaya yatırılma zorunluluğunun getirilmesidir. İşçi, gazeteci ve gemi çalışanlarının hem maaşlarının hem de maaş dışında aldıkları tüm ücretlerin 1 Ocak 2009'dan itibaren bankalar aracılığı ile ödenmesi zorunlu hale getirilmiştir. Bu uygulama da hem kayıt dışı ekonomiyi daraltma işlevi görmekte, hem de birçok kişiye bir banka hesabı yoksa açma, hesabı varsa daha aktif kullanma fırsatı sunmaktadır.

6.10. Kurumsal Çevreyi İyileştirici Düzenlemeler

Finansal erişimi artırma yolunda en sürdürülebilir çözüm, kamunun özel kurumların finansal erişimi artırıcı, daha fazla kişi ve kurumu kapsayıcı karlı ve etkin politikalar izlemesini sağlayacak ortamı oluşturmasıdır.

Finansal hizmetlere erişimi yaygınlaştırmanın en önemli yollarından biri, bankalar arasında, bankalar ve diğer finansal kurumlar arasında rekabeti artırmaktır. Artan rekabet, hizmet kalitesini artıracak, hizmet maliyetlerini düşürecek, finansal hizmetlerin daha etkin sunumunu sağlayacak, müşterilerin ihtiyaçlarına göre ürünler ve hizmetler geliştirilmesini teşvik edecek, bu hedef ürünler ve gelişen teknoloji vasıtasıyla daha fazla kişiye ve kuruma karlı bir şekilde ulaşım sağlanacaktır. Rekabeti artırmak için ise piyasaya içeriden ve dışarıdan girişler kolaylaştırılabilir, yeni ürün ve kurumların ülkeye gelişi teşvik edilebilir, küçük bankaların maliyetlerini azaltacak maliyet düşürücü paylaşım sistemleri geliştirilebilir, serbest piyasa uygulamaları benimsenebilir, rekabeti zedeleme potansiyeli olan şirket birleşmeleri ve alımları kontrol edilebilir.

Rekabetin finansal hizmetlere erişimi artırma potansiyeline en önemli örnek, yabancı bankaların yerel piyasaya girişidir. Yabancı bankaların varlığı finansal hizmetlere erişimi birkaç yoldan olumlu etkilemektedir. Öncelikle, yabancı bankalar, daha iyi teknolojileri, daha iyi hizmet sunumu ve daha iyi sermaye yapılarıyla erişimi artırma potansiyeline sahiptirler. Öte yandan, yabancı bankaların varlığı rekabeti artırmakta, yerli bankalar da bu rekabet karşısında daha küçük ve münferit müşterilere yönelmekte, müşteri tabanını genişletmektedir. Ayrıca, yabancı bankalar, daha iyi yönetim, teknoloji ve tecrübeyle hizmetleri daha verimli sunabilmekte ve maliyetleri daha düşük olmaktadır (Isık ve Hassan, 2002a,b ve 2003a,b).

Küçük işletmelerin ve bireylerin kredi temin etmekte zorlanmasındaki en büyük nedenlerden biri bu birimler hakkında bilgi ve istihbarat eksikliğidir. Bilgi edinmeyen banka, bu kişileri dışlamakta ve onlarla herhangi bir sözleşme

yapmamaktadır. Devlet, kredi kayıt sistemi, kredi skoru sistemi ve kredi derecelendirme sistemini geliştirmeye yardımcı olarak, erişimin önündeki önemli bir bariyeri kaldırmaya katkıda bulunabilir. Kredi bilgilerinin paylaşımı ayrıca, bilgi edinmeyi kolaylaştıracak, sektöre girişleri hızlandıracak, banka olmayanların da bu kredi tarihçelerine dayalı olarak bazı işlemlerini yapmasına yarayacaktır.

Ayrıca, alacaklıların ve hissedarların haklarını koruyucu kanunlar ve uygulamalar sözleşme ortamını güvenli hale getirecek ve fon akışını hızlandıracaktır. Mülkiyet haklarını koruyucu, iflas sürecini hızlandırıcı, ihtilafları hızla çözen bir hukuk sistemi, ekonomik birimlerin sisteme güvenini güçlendirecek, kredileri ve yatırımları hızlandıracaktır. Aynı şekilde, makroekonomik istikrar finansal piyasalarda güveni artırmak için önem arz etmektedir.

Finansal erişimin kanun yoluyla teşvik edilmesi de mümkündür. Örneğin, 1977 yılında ABD’de “Bölgeye Yeniden Yatırım” adında bir kanun çıkarılmıştır. Bu kanuna göre, bankalar mevduat topladıkları bölgelere kredi vermek zorundadır.

Bazı ülkelerde hükümetler bankaların ölçek ekonomisine ulaşmalarını kolaylaştırıcı ve maliyetlerini düşürücü altyapı imkanları sağlamaya yönelik politikalar geliştirmişlerdir. Bunlardan bazıları başarılı şekilde Latin Amerika ülkelerinde uygulanmıştır. Örneğin Meksika’da, “ters faktoring” adlı bir sistem geliştirilmiştir. Bu sistem “NAFIN” adında, bir devlet kalkınma bankası tarafından uygulanmaktadır. Bu sisteme göre, çok güvenli ve bilinen bir müşteriden alacağı olan KOBİ’ler bu alacaklarını kullanarak NAFIN’den çalışma sermayesi temin etmektedirler. NAFIN bu işlemleri elektronik ortamda yapmakta, maliyetleri düşürmekte ve şeffaflık politikası gütmektedir (Klapper, 2004).

Araştırmalar, eğitim seviyesi yüksek bireylerin finansal hizmetlerden daha fazla yararlandığını, eğitim seviyesi arttıkça borç yükünün azaldığını ve tasarruf eğiliminin arttığını ortaya koymuştur. Finansal hizmetleri kullanmayanların birçoğunun eğitim seviyesi düşük bireylerden oluşması, eğitim ile erişim arasında

yakın bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca, birçok sistem dışı kalmış kişi, kültürel, dini ve psikolojik sebeplerle finansal kurumlara uzak durmaktadır (Demirgüç ve diğerleri, 2008; Işık, 2008). Birçoğu da, ihtiyaçlarının farkında değildir. Bu tür sorunlarla mücadele için finansal eğitim önem arz etmektedir. OECD'ye üye ülkelerde sistem dışı kişilere hitap eden 109 adet eğitim programı tespit edilmiştir. Bu programlar birçok şekilde verilmektedir⁵. Bu programlarda temel finans bilgileri, ATM ve İnternet kullanımı öğretilmekte, kredi ve tasarruf hesapları kullanımı gösterilmekte, emeklilik ve vergi danışmanlık hizmetleri verilmektedir. Ayrıca, finansal sisteme karşı şüpheleri azaltmaya yönelik telkin programları da yapılmaktadır.

7. Türkiye'de Finansal Hizmetlere Erişim⁶

7.1. Türkiye'de Finansal Sistem⁷

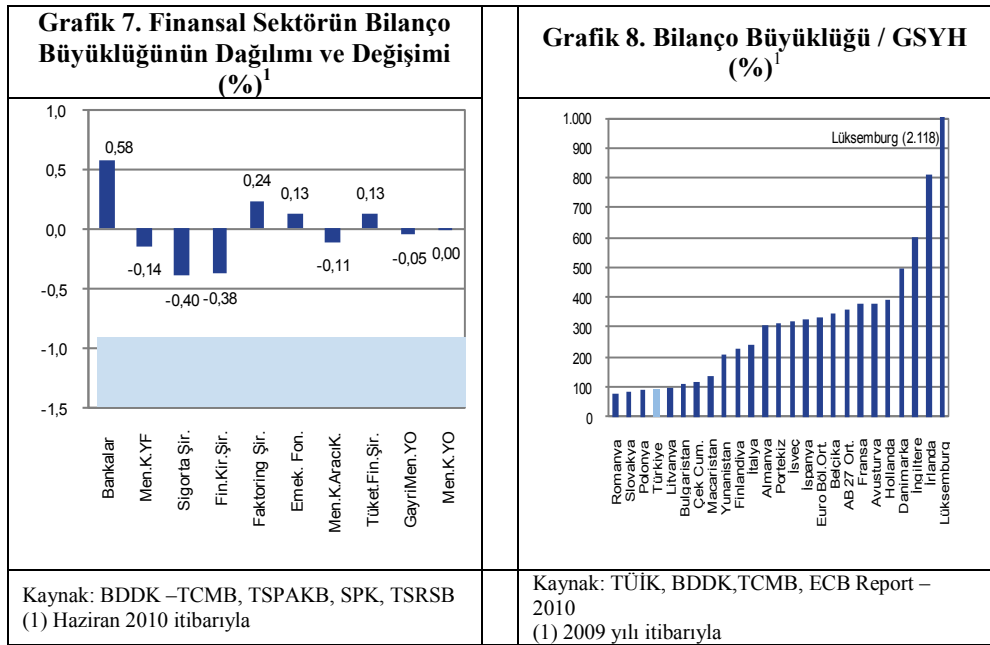
Raporun dördüncü kısmında finansal hizmetlere erişimde Türkiye-dünya karşılaştırmasına yer verilmişti. Bu bölümde, Türkiye'de finansal hizmetlere erişim, daha detaylı olarak ele alınacak, erişimin zaman içindeki değişimi ve bölgeler arası farklılıklar incelenecek, böylelikle ülkemizde finansal hizmetlere erişimin önündeki engeller belirlenerek erişimin güçlendirilmesi için öneriler getirilmesine çalışılacaktır.

⁵ Kurslar, basılı veya İnternet yayını, danışmanlık hizmetleri, telefonla eğitim hizmetleri, kamu farkındalık kampanyaları, seminerler, konferanslar, sempozyumlar, web siteleri, bilgisayar programları, videolar ve televizyon kampanyaları gibi.

⁶ Bu kısımda BDDK verileri kullanılarak hazırlanan bölgesel bilgiler FİNTÜRK'ten 13.12.2010 itibarıyla alınmıştır.

⁷ Ülkemizde bankacılık dışı finansal kesimin il ve bölge bazında detaylı verilerine ulaşamadığından, bu bölümde finansal erişimin göstergeleri olarak bankacılık kesimi verileri kullanılmıştır. Ancak, bankacılık kesiminin ülkemizde finansal sistemin yüzde 88,9 gibi yüksek bir payını oluşturduğu düşünüldüğünde, yalnızca bankacılık verileriyle yapılan bir finansal erişim analizinin çok da yanıltıcı olmayacağı düşünülmektedir.

2010 yılında da büyümesini sürdüren ülkemiz finans sektörünün bilançosu 2010 yılı Haziran ayı itibarıyla yıllık yüzde 17,3 büyüyerek 1.022 milyar TL'ye ulaşmış, Gayrisafi Yurtiçi Hasıla'ya (GSYH) oranı ise yüzde 100 olarak gerçekleşmiştir. Finansal sektörün yüzde 88,9'unu oluşturan bankacılık sektörünün toplam varlıkları, 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla yıl sonuna göre reel yüzde 6,1 artarak 927 milyar TL'ye yükselmiş ve bankacılık sektörünün bilanço büyüklüğünün GSYH'ye oranı 2010 yılının ikinci çeyreğinde yüzde 88,6 olarak gerçekleşmiştir.

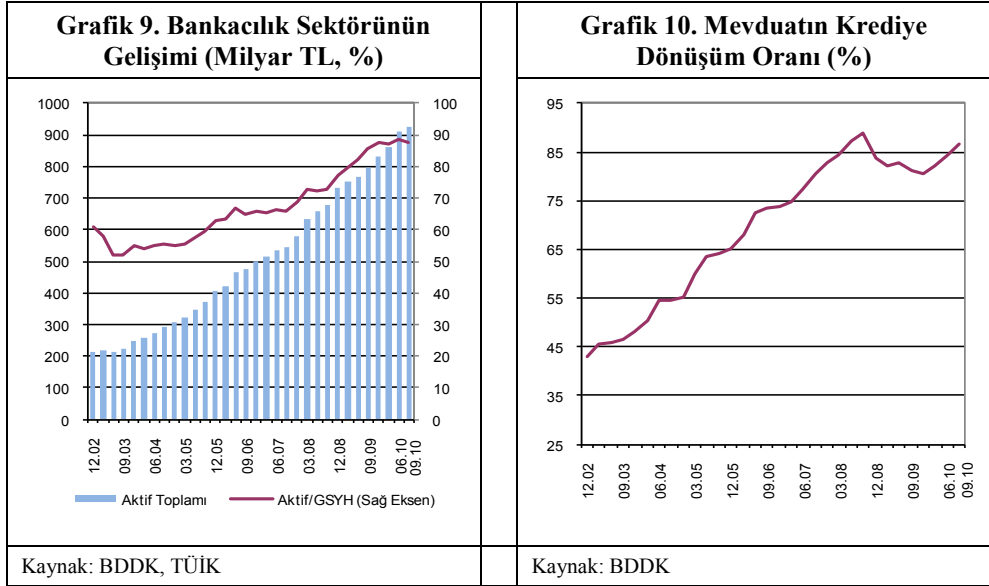


Söz konusu aktif büyüklüğünün GSYH'ye oranı 2001 yılının ilk yarısında yüzde 78,1 iken, 2001 krizinin ardından bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılması paralelinde düşüş eğilimine girmiş, ancak 2003 yılından itibaren tekrar toparlanmaya başlamıştır. 2009 yılı itibarıyla yüzde 87,5 olan söz konusu oran AB'ye üye ülkeler ile karşılaştırıldığında, ülkemiz bankacılık sisteminin gelişme potansiyelinin yüksek olduğunu göstermektedir (Grafik 8). Ülkemizde bankacılık sektörü, mevduat bankaları, kalkınma ve yatırım bankaları ile kâr payı esasına göre faaliyet gösteren katılım bankalarından oluşmaktadır.

Türkiye’de finansal sisteme erişimin ölçülmesinde temel olarak hanehalkı ve reel sektörün bankacılık kesimi tarafından sağlanan kredi ve mevduat hizmetlerine ne ölçüde erişebildiği ve bu hizmetlere erişmek için şube ve alternatif kanalları ne kadar kullanabildikleri değerlendirilmiştir. Bu amaçla kredi, mevduat tutarı ve şube sayısının tarihsel gelişimleri ile il-bölge dağılımlarına ve verinin elverdiği ölçüde gelire, yaş grubuna, eğitim düzeyine göre dağılımlarına yer verilmiş, bu analizden yola çıkarak Türkiye’de finansal erişimin geldiği nokta, erişimin önündeki engeller ve gelişimi için yapılması gerekenler saptanmaya çalışılmıştır.

7.2. Krediler

Finansal sistemin temel amacı, fon fazlası olanların ellerindeki kaynakları fon açığı olanların kullanmasına aracılık etmektir. Bu kapsamda, mevduatın krediye dönüşüm oranı bankaların aracılık faaliyetleri ve özel kesimin krediye erişimi hakkında önemli bir göstergedir. 2001 krizi öncesi dönemde devlet iç borçlanma senetleri (DİBS) faizlerinin yüksek olması ve nispeten risksiz olarak algılanması nedeniyle bankacılık sektörü bilançosunun önemli bir bölümü DİBS’lerden oluşmaktaydı. Bu durum, bankacılık sektörünün temel bankacılık fonksiyonu olan kredi tahsis etmek yerine kamuyu fonlamayı tercih ettiğini göstermekteydi. Ancak, kriz döneminin ardından uygulanmaya başlanan “Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı” kapsamında bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılması ve sağlanan mali disipline bağlı olarak DİBS faizleri düşmüş ve kredi kanalı daha cazip hale gelmiştir. Böylece bankacılık sektörü bilançosunda krediler ağırlık kazanmaya başlamıştır.

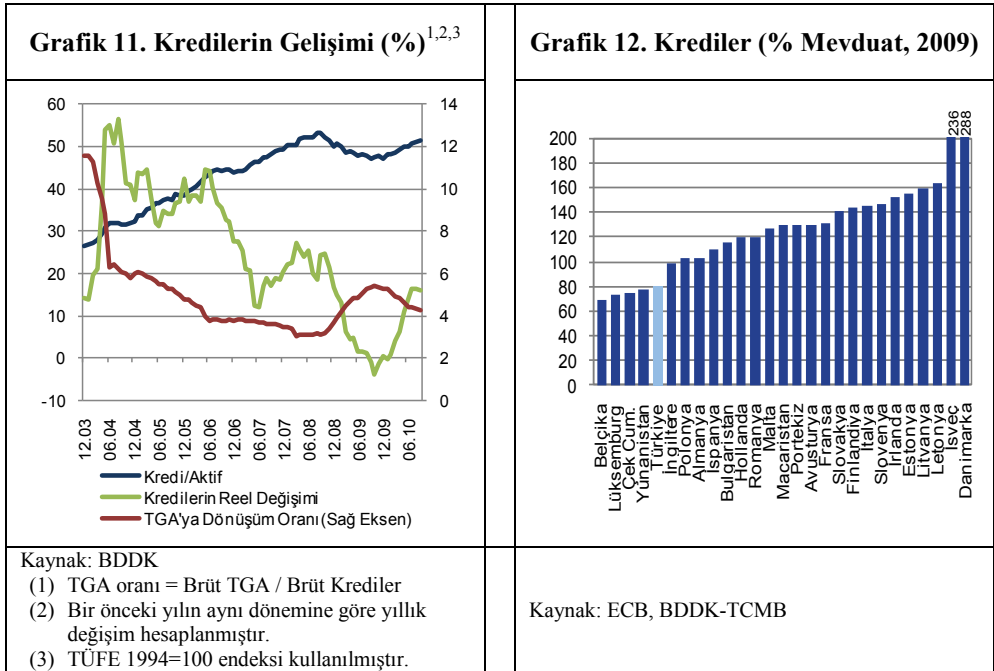


2001 yılında yaşanan bankacılık krizinin ardından mevduatın krediye dönüşüm oranında istikrarlı bir büyüme izlenmekle birlikte, uluslararası piyasalarda yaşanan gelişmelerin 2008 yılı son çeyreğinden itibaren ülkemizde de etkisinin görülmesiyle bankacılık sistemi kredi artış hızında daralma yaşamıştır. Bu dönemde gerek bireysel gerek firma kredilerinin artış hızında krizin en çok hissedilmeye başlandığı 2008 yılı Eylül ayına göre gerileme gözlenmiştir. Bu durumun ortaya çıkmasında, sorunlu kredilerin artması yönündeki tedirginlik ve artan kredi arzı kısıtlarının yanı sıra, yükselen kredi maliyetlerine ve olumsuz beklentilere de bağlı olarak kredi talebinin zayıflaması da etkili olmuştur. Nitekim, tahsili gecikmiş alacaklarda (TGA)⁸ artış yaşanan dönemler ekonomide dalgalanma yaşanan dönemler olup, kredi faizlerinde yaşanan artışlar ve finansman maliyetinin artması, kredi koşullarındaki sıkılaşıma gibi nedenlerle bu dönemlerde krediye erişimin zorlaştığı görülmektedir. Ancak, 2009 yılı son çeyreğinden bu yana normalleşme sürecinin devam etmesi, ekonomik büyüme, artan istihdam ve bankacılık kesimi ile tüketicilerin beklentilerindeki iyileşme sayesinde kredi

⁸ Bankalarca kullanılan kredilerin tam veya zamanında ödenmemesi durumunda krediler izlemeye alınmakta olup, tahsili gecikmiş alacak (TGA) olarak sınıflandırılmaktadır.

hacminde kademeli bir toparlanma gözlenmiştir (Grafik 11). Buna bağlı olarak, mevduatın krediye dönüşüm oranı da yükselmeye başlamıştır (Grafik 10).

Bankacılık sisteminin temel aracılık faaliyetine ilişkin olarak mevduatın krediye dönüşüm oranı 2009 yılı itibarıyla ülkemizde yüzde 80,5 olarak gerçekleşmiş olup, AB ülkeleri ortalamasının altında seyretmiştir (Grafik 12). Son dönemde bankacılık sisteminin portföyünde bulunan menkul değerlerin payının gerilemesiyle kullanılabilecek kredi tutarının artması söz konusu orandaki artışı desteklemektedir.



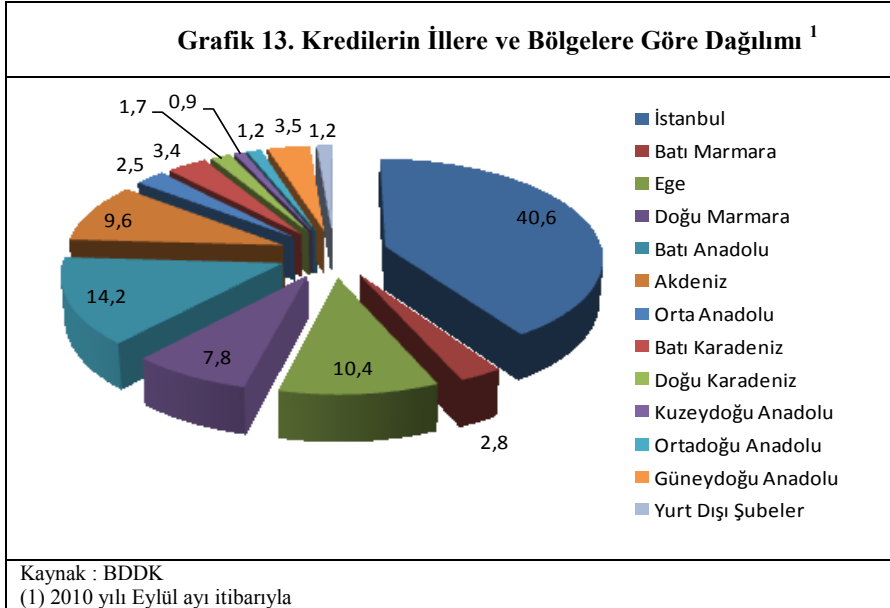
5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 48. maddesinde kredilerin kapsamı belirtilmiş olup⁹, ülkemizde yurt içinde kurulu bankaların yurt içi ve yurt dışı

⁹ “Bankalarca verilen nakdi krediler ile teminat mektupları, kontrgarantiler, kefaletler, aval, ciro, kabul gibi gayrinakdi krediler ile bu niteliği haiz taahhütler, satın alınan tahvil ve benzeri sermaye piyasası araçları, tevdiatta bulunmak suretiyle ya da herhangi bir şekil ve surette verilen ödünçler, varlıkların vadeli satışından doğan alacaklar, vadesi gelmiş nakdi krediler, tahakkuk etmekle birlikte tahsil edilmemiş faizler, gayrinakdi kredilerin nakde tahvil olan bedelleri, ters repo işlemlerinden alacaklar, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmeler nedeniyle üstlenilen riskler, ortaklık payları ve Kurulca kredi

şubelerince, yurt dışında kurulu bankaların ise yurt içi şubelerince hanehalkı ve reel sektör başta olmak üzere kredi kullandırılmaktadır. Hanehalkına kullandırılan krediler türler itibarıyla tüketici ve kredi kartı olarak ikiye ayrılmakta, tüketici kredileri ise konut, taşıt ve ihtiyaç kredilerinden oluşmaktadır.

7.2.1. Kredilerin İllere ve Bölgelere Göre Dağılımı

Kredilerin bölgeler ve iller bazında dağılımına bakıldığında, 2009 yılı nüfusunun yüzde 17,8'ini oluşturan sanayi sektörü, finansal hizmetler ağı ve özel sektör firmalarının sayısının oldukça fazla olduğu İstanbul ilinde toplam kredilerin yüzde 40,6'sının kullandırıldığı görülmektedir. İstanbul'u yüzde 14,2 pay ile Batı Anadolu bölgesi ve yüzde 10,4 payla Ege bölgesi izlemektedir. Söz konusu bölgelerin ilk sıralarda yer almasının nedeni il bazında İstanbul, Ankara ve İzmir illerinin kredi büyüklüklerine göre ilk üç sırada yer almasıdır. Doğu Karadeniz, Kuzeydoğu Anadolu, Ortadoğu Anadolu ve Orta Anadolu bölgelerinde kullanılan kredi tutarı ise toplam kredilerin yüzde 6,3'ünü oluşturmaktadır (Grafik 13).



olarak kabul edilen işlemler izlendikleri hesaba bakılmaksızın bu Kanun uygulamasında kredi sayılır”

Bölgeler itibarıyla kişi başına kredi tutarı incelendiğinde, 14.962 TL ile İstanbul ilinin en üst sırada yer aldığı, bu ili 9.836 TL ile Batı Anadolu ve 5.543 TL ile Doğu Marmara bölgelerinin izlediği görülmektedir. Kişi başına kredide en alt sırada yer alan bölgeler ise 1.551 TL ile Ortadoğu Anadolu ve 1.904 TL ile Kuzeydoğu Anadolu bölgeleridir (Tablo 3).

Tablo 3. Bölgeler İtibarıyla Kişi Başına Kredi (Eylül 2010)¹			
Bölgeler	Kredi (Bin TL)	Nüfus (Bin Kişi)	Kişi Başına Kredi
İstanbul	193.236.342	12.915	14.962
Batı Marmara	13.343.256	3.130	4.263
Ege	49.583.516	9.517	5.210
Doğu Marmara	37.146.881	6.701	5.543
Batı Anadolu	67.627.037	6.875	9.836
Akdeniz	45.777.580	9.253	4.947
Orta Anadolu	12.076.247	3.831	3.152
Batı Karadeniz	16.115.995	4.512	3.572
Doğu Karadeniz	8.080.208	2.527	3.198
Kuzeydoğu Anadolu	4.185.339	2.198	1.904
Ortadoğu Anadolu	5.642.637	3.638	1.551
Güneydoğu Anadolu	16.658.527	7.463	2.232
Yurt Dışı Şubeler	5.929.763	-	-
Türkiye	475.403.328	72.561	6.552

Kaynak : BDDK, TÜİK
(1) 2009 yılı nüfus verileri kullanılmıştır.

Ülkemizde krediler bireysel krediler ve firma kredilerinden oluşmakta, ancak bireysel kredilere ait veri kaynağı olmasına karşın, firma kredilerine ait veri bulunmamakta; bu nedenle sınırlı tutardaki kamu kredileri de firma kredileri içinde değerlendirilmektedir. Bu nedenle firma kredisi verileri, toplam kredilerden bireysel krediler çıkarılarak hesaplanmaktadır. Bankacılık sisteminde kullanılan krediler 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla 475 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup, bu kredilerin yüzde 33,3'ünü bireysel krediler ve 66,7'sini firma kredileri oluşturmaktadır. İstanbul ili gerek bireysel gerek firma kredilerinde en büyük paya sahiptir. Firma kredilerinde İstanbul ilini Batı Anadolu ve Akdeniz bölgeleri

izlerken, bireysel kredilerde İstanbul'u Ege ve Batı Anadolu bölgeleri takip etmektedir (Tablo 4).

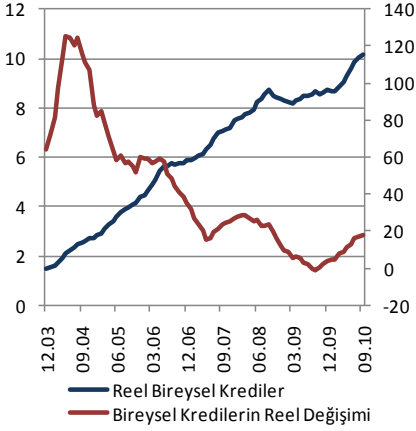
Tablo 4: Kredilerin Türlerine Göre Dağılımı (Eylül 2010)						
Bölgeler	Tutar (Milyon TL)			Bölgesel Dağılım (%)		
	Toplam Krediler	Bireysel Krediler	Firma Kredileri	Toplam Krediler	Bireysel Krediler	Firma Kredileri
İstanbul	193.236.342	50.136.598	143.099.744	40,6	31,7	45,1
Batı Marmara	13.343.256	6.474.435	6.868.821	2,8	4,1	2,2
Ege	49.583.516	21.813.518	27.769.998	10,4	13,8	8,8
Doğu Marmara	37.146.881	14.027.523	23.119.358	7,8	8,9	7,3
Batı Anadolu	67.627.037	20.767.460	46.859.577	14,2	13,1	14,8
Akdeniz	45.777.580	17.396.455	28.381.125	9,6	11,0	9,0
Orta Anadolu	12.076.247	5.384.274	6.691.973	2,5	3,4	2,1
Batı Karadeniz	16.115.995	7.690.600	8.425.395	3,4	4,9	2,7
Doğu Karadeniz	8.080.208	3.992.648	4.087.560	1,7	2,5	1,3
Kuzeydoğu Anadolu	4.185.339	1.933.000	2.252.339	0,9	1,2	0,7
Ortadoğu Anadolu	5.642.637	2.788.339	2.854.298	1,2	1,8	0,9
Güneydoğu Anadolu	16.658.527	5.928.704	10.729.823	3,5	3,7	3,4
Yurt Dışı Şubeler	5.929.763	-	5.929.763	1,2	0,0	1,9
Türkiye	475.403.328	158.333.554	317.069.774	100,0	100,0	100,0

Kaynak : BDDK, Fintürk kaynağında bireysel krediler için yurtdışı şubeler verisi sıfır olarak yer almamaktadır.

7.2.2. Bireysel Krediler

2001 krizinin ardından kredi kanalındaki güçlenme ile bireylerin de krediye erişiminin iyileştiği görülmektedir. Ülkemizde tüketici kredisi ve kredi kartı olarak sınıflandırılan bireysel krediler, küresel krizin etkilerinin zayıflaması ve uluslararası piyasalarda normalleşme sürecinin devam etmesi ile 2009 yılı son çeyreğinden itibaren reel olarak artmaya devam etmiştir (Grafik 14). Uzun vadeli konut kredilerinin yanı sıra, genel olarak daha kısa vadeli ihtiyaç kredisi kullanımı ile artan tüketici kredileri, bireylerin ertelenen ihtiyaçlarını karşılamak için kullandıkları önemli bir finansal araç olarak değerlendirilmektedir.

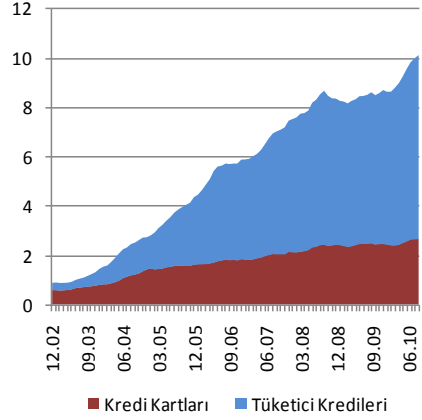
Grafik 14. Bireysel Kredilerin Reel Gelişimi ve Yıllık Değişimi (Milyon TL,%)¹



Kaynak : BDDK

(1) TÜFE 1994=100 endeksi kullanılmıştır.

Grafik 15. Tüketici Kredileri ve Kredi Kartlarının Reel Gelişimi (Milyon TL)¹



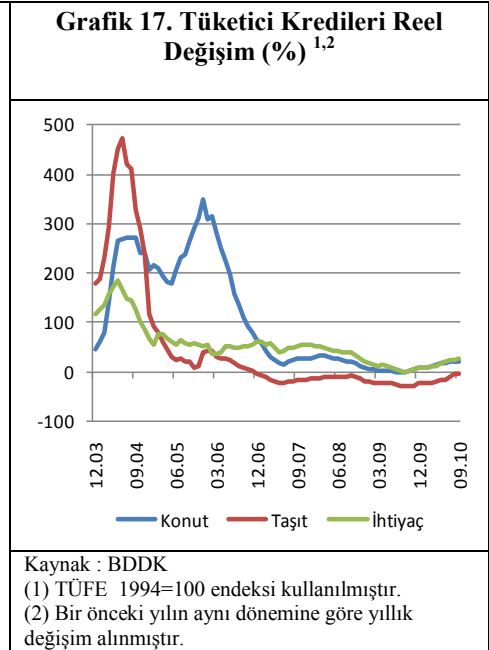
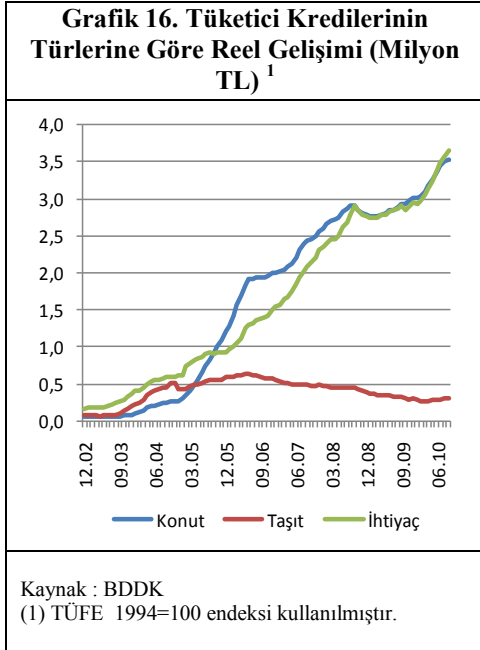
Kaynak : BDDK

(1) TÜFE 1994=100 endeksi kullanılmıştır.

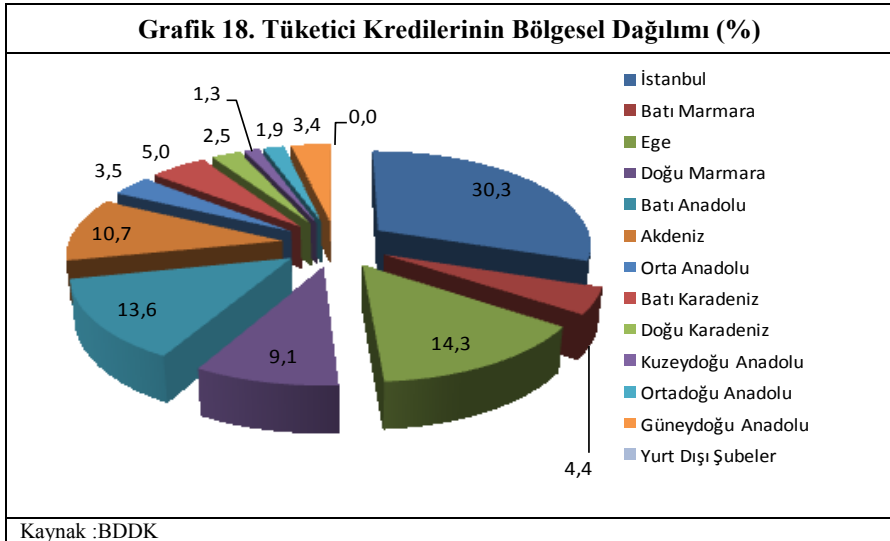
Kredi kartları piyasasında ise ülkemizde son dönemlerde önemli bir yükseliş yaşanmakta olup, kullanıcılar esas olarak ödeme aracı olan bu kartları bir kredi aracı olarak kullanmaya yönelmektedirler. Kredi kartı kullanım bilincinin artırılması ve bu alanda gerekli düzenlemeleri yapmak amacıyla “Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Kanun” 2006 yılında yürürlüğe girmiştir. Ancak, tüketici kredisi koşullarının sıkılaştığı dönemlerde, hanehalkı faizi tüketici kredilerine göre yüksek olan kredi kartlarına yönelmektedir.

7.2.2.1. Tüketici Kredileri

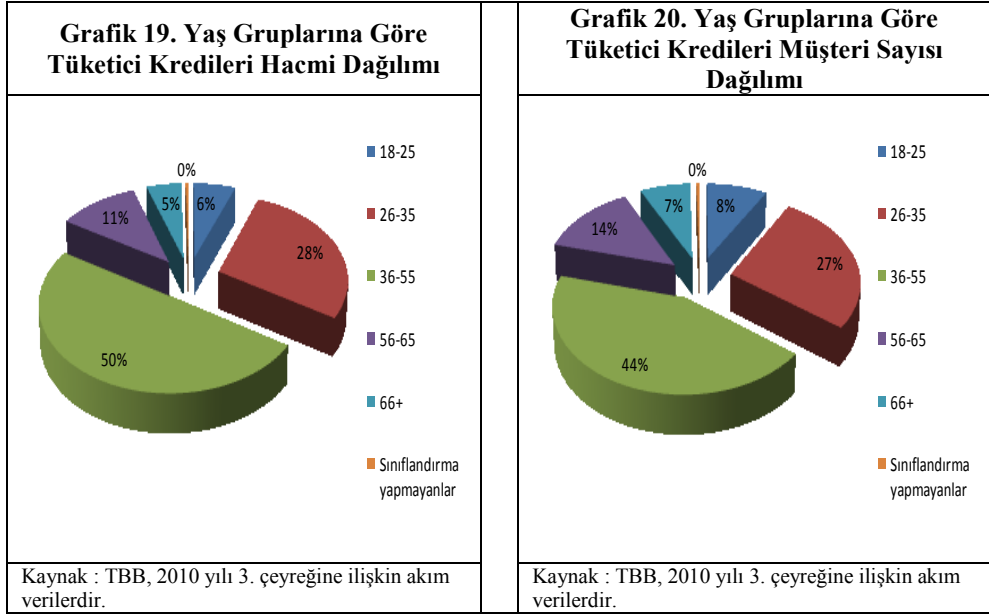
Türlerine göre tüketici kredileri incelendiğinde, konut ve ihtiyaç kredileri kullanımındaki artış dikkat çekmektedir (Grafik 16). Konut kredileri genel olarak 3-10 yıl vadeli iken, ihtiyaç kredileri üç yıldan kısa vadeli olarak kullanılmaktadır. Diğer yandan, hanehalkının özellikle konut ve taşıt kredilerinin faiz oranlarının değişimine duyarlı olduğu ve faiz oranlarının yükselişe geçtiği dönemlerde bu tür kredilerin kullanımının azaldığı dikkat çekmektedir.



Tüketici kredilerinin bölgelere göre dağılımı incelendiğinde toplam kredilerdeki eğilim görülmekte olup, yine İstanbul, Batı Anadolu ve Ege bölgelerinin en çok tüketici kredisi kullanılan bölgeler olduğu anlaşılmaktadır (Grafik 18). Diğer yandan, Bayburt, Kilis, ve Ardahan illeri bu kredi türünde en alt sıralarda yer almaktadırlar.



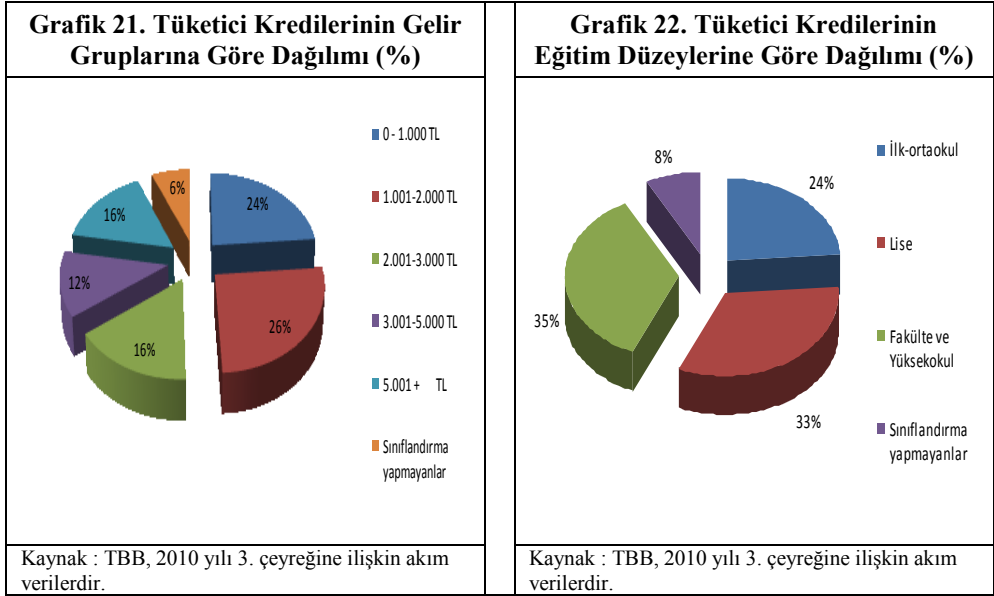
7.2.2.1.1. Yaş Gruplarına Göre Dağılım



Yaş grupları itibarıyla tüketici kredilerinin dağılımı incelendiğinde, söz konusu kredilerin yarısının 36-55 yaş arasında kullanıldığı, yüzde 28'inin ise 26-35 yaş aralığındaki bireylere tahsis edildiği görülmektedir. Ülkemizde öğrenci kredisi uygulaması yaygın olmadığı için 18-25 yaş aralığında finansal hizmetlere erişim sınırlı kalmakta olup, mevcut durumda yüzde 6 seviyesindedir (Grafik 19).

7.2.2.1.2. Gelir Gruplarına ve Eğitim Düzeylerine Göre Dağılım

Tüketici kredisi kullanan kişilerin gelir seviyelerine göre dağılımına bakıldığında, en büyük payın yüzde 26 ile 1.000-2.000 TL aralığında gelir seviyesindeki bireylere ait olduğu, bunları yüzde 24'lük pay ile en düşük gelir grubuna ait kullanıcıların izlediği görülmektedir (Grafik 21).



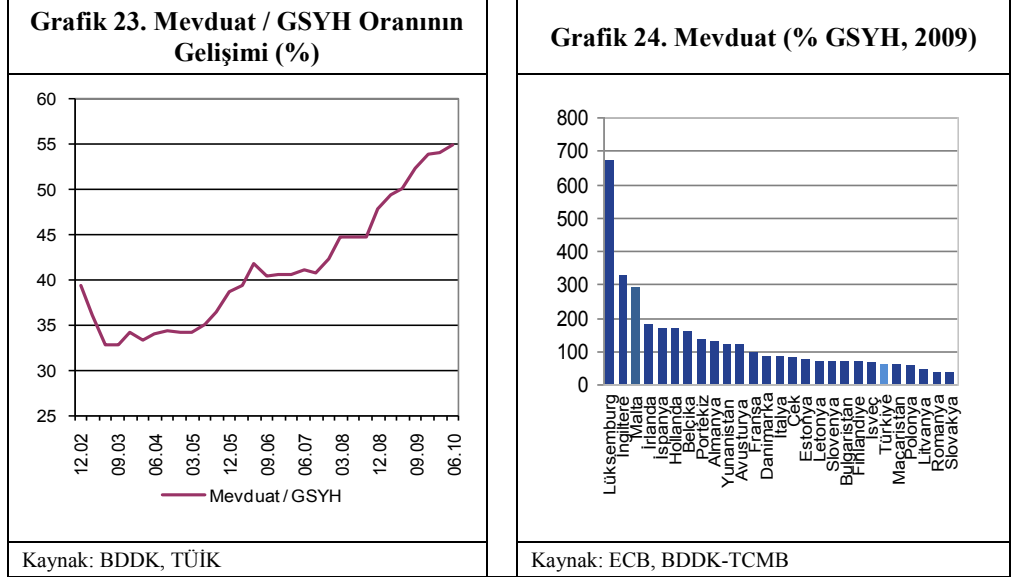
Kredi kullanan kişilerin eğitim seviyeleri incelendiğinde, fakülte ve yüksekokul mezunlarının yüzde 35 ile en büyük paya sahip olduğu, bunları yüzde 33 ile lise mezunlarının takip ettiği görülmektedir. Kişi başına kullanılan kredi tutarlarına bakıldığında beklendiği gibi daha yüksek eğitim seviyesine sahip bireylerin daha yüksek tutarlı kredi kullandıkları görülmektedir (Grafik 22).

Mikrofinansmanın yaygın olmadığı ülkemizde düşük tutarlı ihtiyaç kredilerinin kullanımı yaygın olmakta ve genellikle düşük gelir sahibi kişiler söz konusu kredileri talep etmektedir. Söz konusu kredilerin, toplam tüketici kredilerindeki ağırlığı göz önünde bulundurulduğunda, en dar gelirli kesimin kredi hizmetlerine erişebiliyor olması olumlu olarak değerlendirilmektedir. Diğer yandan, mikrofinans kuruluşları ile ilgili bir düzenleme hazırlanmış olup, bu düzenlemenin yürürlüğe girmesi ile düşük gelir grubunun krediye ulaşımının iyileşeceği düşünülmektedir.

7.3. Mevduat

Mevduat, bankaların temel fon kaynağı olup, kredi kanalının çalışmasında ve temel bankacılık faaliyetlerinin yerine getirilmesinde önemli rol oynamakta ve

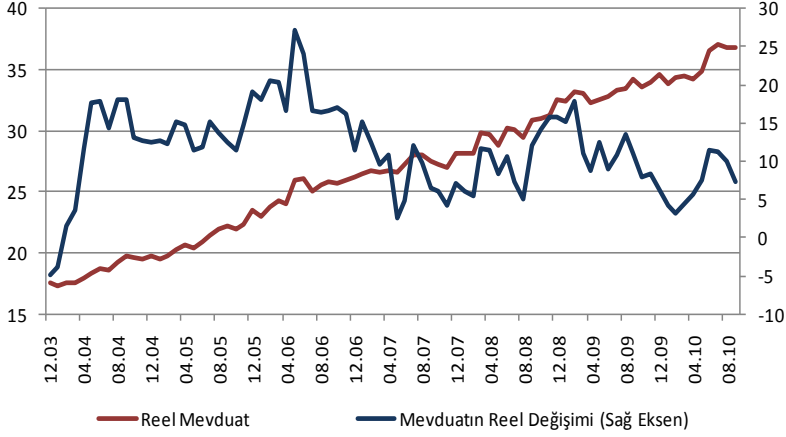
tasarruf, ticari, resmi ve diğer mevduatlardan oluşmaktadır. Hanehalkı, tasarruflarını TL ve döviz cinsinden mevduat hesaplarını kullanarak bankacılık sistemine aktarabilmektedir.



Bankacılık sektörünün derinliğini ve bankaların aracılık fonksiyonlarının gelişimini gösteren mevduatın GSYH'ye oranı, 2001 krizinin ardından düşüş göstermesine karşın bu dönemden sonra artış eğilimi göstermiştir (Grafik 23). AB ülkeleriyle kıyaslandığında mevduatın GSYH'ye oranı ülkemizde düşük seyretmektedir (Grafik 24).

Mevduatın gelişimi incelendiğinde 2001 krizinden sonra finansal sisteme olan güvenin azalması ve azalan gelir paralelinde bireylerin ve firmaların giderlerini mevcut tasarruflarıyla karşılamaları nedeniyle reel mevduatta söz konusu dönemlerde azalış yaşandığı görülmektedir. Finansal erişimin bir göstergesi olan reel mevduatın genel olarak yukarıya doğru bir eğilim izlemekte olması erişimin 2003 yılından bu yana arttığına işaret etmektedir. Diğer yandan mevduatın reel gelişimi dalgalı bir seyir izlemiştir (Grafik 25).

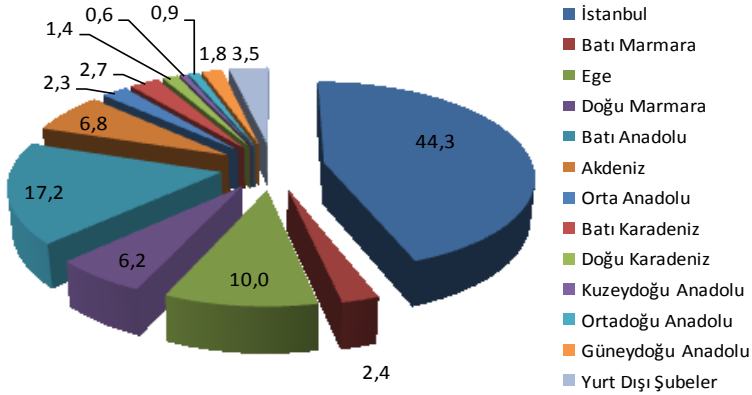
Grafik 25. Mevduatın Reel Gelişimi (Bin TL, %)



Kaynak: BDDK

7.3.1. Mevduatın İllere ve Bölgelere Göre Dağılımı

Grafik 26. Mevduatın İllere ve Bölgelere Göre Dağılımı



Kaynak : BDDK, Veriler 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla.

Mevduatın bölgelere göre dağılımı incelendiğinde, 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla kredilerde olduğu gibi İstanbul ilinin yüzde 44,3'lük payla en üst sırada yer aldığı, bu ili yüzde 17,2 payla Batı Anadolu, yüzde 10,0 payla Ege Bölgesi'nin izlediği görülmektedir. En alt sırada ise Kuzeydoğu Anadolu, Orta Doğu Anadolu ve Doğu Karadeniz bölgeleri yer almaktadır.

Tablo 5: Bölgeler İtibarıyla Kişi Başına Mevduat (Eylül 2010) ¹

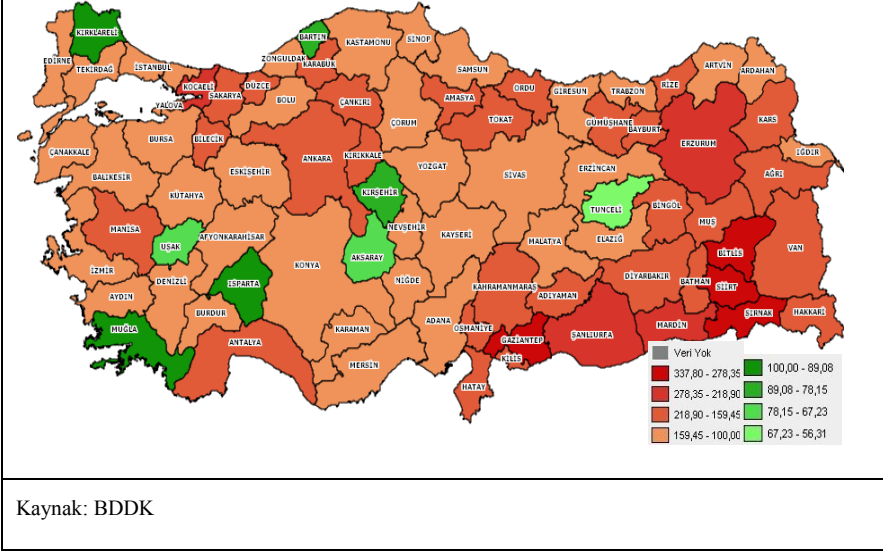
Bölgeler	Mevduat (Bin TL)	Nüfus (Bin kişi)	Kişi Başına Düşen Mevduat
İstanbul	253.649.335	12.915	1.963.966
Batı Marmara	13.883.310	3.130	443.589
Ege	57.171.048	9.517	600.716
Doğu Marmara	35.536.653	6.701	530.292
Batı Anadolu	98.522.370	6.875	1.432.980
Akdeniz	39.172.218	9.253	423.351
Orta Anadolu	13.101.006	3.831	341.940
Batı Karadeniz	15.189.512	4.512	336.625
Doğu Karadeniz	7.787.457	2.527	308.217
Kuzeydoğu Anadolu	3.408.624	2.198	155.074
Ortadoğu Anadolu	5.424.106	3.638	149.079
Güneydoğu Anadolu	10.370.132	7.463	138.956
Yurt Dışı Şubeler	19.803.460	-	-
Türkiye	573.019.231	72.561	789.704
Kaynak: BDDK, TÜİK (1) Nüfus verileri 2009 yıl sonu itibarıyla.			

Bölgeler itibarıyla kişi başına mevduat incelendiğinde ise 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla İstanbul'un 1.964 bin TL ile ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Batı Anadolu ve Ege bölgeleri kişi başına mevduatta ön sıralarda yer alırken, Güneydoğu ve Ortadoğu Anadolu bölgelerinin söz konusu tutar açısından en alt sıralarda yer aldığı görülmektedir (Tablo 5).

Tablo 6: Bölgeler İtibarıyla Mevduatın Krediye Dönüşüm Oranı (Eylül 2010)			
Bölgeler	Brüt Kredi (Bin TL)	Mevduat (Bin TL)	Kredi / Mevduat (%)
İstanbul	200.154.483	253.649.335	78,9
Batı Marmara	14.070.615	13.883.310	101,3
Ege	52.664.685	57.171.048	92,1
Doğu Marmara	38.851.940	35.536.653	109,3
Batı Anadolu	70.343.985	98.522.370	71,4
Akdeniz	48.095.273	39.172.218	122,8
Orta Anadolu	12.790.126	13.101.006	97,6
Batı Karadeniz	16.945.461	15.189.512	111,6
Doğu Karadeniz	8.560.398	7.787.457	109,9
Kuzeydoğu Anadolu	4.400.390	3.408.624	129,1
Ortadoğu Anadolu	5.876.038	5.424.106	108,3
Güneydoğu Anadolu	17.528.682	10.370.132	169,0
Yurt Dışı Şubeler	6.245.619	19.803.460	31,5
Türkiye	496.527.695	573.019.231	86,7
Kaynak: BDDK			

Bölgeler itibarıyla mevduatın krediye dönüşüm oranı incelendiğinde ise en yüksek mevduatın toplandığı İstanbul ilinin krediye dönüşüm oranı en düşük düzeyde olup, Güneydoğu Anadolu, Kuzeydoğu Anadolu ve Doğu Karadeniz Bölgeleri'nin söz konusu oranda üst sıralarda yer almaları dikkat çekmektedir (Tablo 6). Özellikle Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde mevduat tutarının kredi tutarından az olması, bankacılık sektörünce mevduat yoluyla sağlanan kaynakların mevduatın toplandığı bölgeler dışında da kredi olarak kullandırıldığına işaret etmekte ve daha az nüfuslu, gelir düzeyi daha düşük olan il ve bölgelerimizin de kredi kullanma yoluyla finansal hizmetlerden yararlanabildiğini ortaya koymaktadır. Ancak, söz konusu bölgelerde finansal sistem hakkında bilgi düzeyinin düşük seviyede olması ve kültürel etkenlere bağlı olarak bankacılık sistemine mesafeli durulması nedeniyle, bireylerin tasarruflarını mevduat hesaplarına yansıtmayabilecekleri de göz önünde bulundurulmalıdır.

Grafik 27. Toplam Nakdi Kredi / Toplam Tasarruf Mevduatı (%)



Toplam tasarruf mevduatının krediye dönüşüm oranının bölgesel gelişimi incelendiğinde de, bu oranın Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde diğer bölgelere göre yüksek seyrettiği görülmektedir (Grafik 27).

7.3.1.1 Tasarruf Mevduatının Bölgelere Göre Dağılımı

Hanehalkının Türk lirası ve döviz cinsinden tasarruf mevduatları (DTH) incelendiğinde toplam Türk lirası mevduatın daha fazla olduğu görülmektedir. Bölgeler itibarıyla bakıldığında ise İstanbul ilinin hem Türk lirası hem de yabancı para mevduatta en yüksek paya sahip olduğu, yüzde 39,1'lik payla en yüksek tasarruf mevduatını topladığı görülmektedir. En düşük mevduat payına sahip olan bölgeler ise Ortadoğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve Doğu Karadeniz Bölgeleri'dir. Kişi başına tasarruf mevduatında ise yine İstanbul ilk sıralarda olup, Güneydoğu Anadolu, Kuzeydoğu Anadolu ve Ortadoğu Anadolu Bölgeleri en alt sıralarda yer almaktadır (Tablo 7). Bu bölgelerde gelir düzeyinin düşük olmasının mevduat tutarının düşük olmasında en temel etken olduğu düşünülmektedir.

Tablo 7: Tasarruf Mevduatının Bölgelere Göre Dağılımı (Eylül 2010) ¹

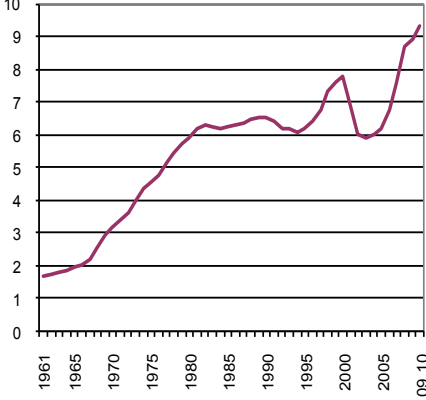
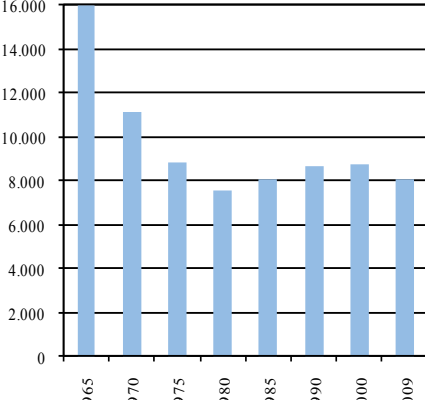
Bölgeler	Mevduat (Bin TL)		% Dağılım		Kişi Başına Tasarruf Mevduatı (TL)
	TL Tasarruf Mevduatı	DTH	TL Tasarruf Mevduatı	DTH	
İstanbul	93.269.435	50.208.264	39,1	47,6	7.222
Ege	9.520.177	2.192.827	4,0	2,1	3.042
Batı Anadolu	35.769.274	10.170.856	15,0	9,6	3.758
Akdeniz	16.850.520	5.439.719	7,1	5,2	2.514
Doğu Marmara	28.330.664	11.581.374	11,9	11,0	4.121
Batı Marmara	23.365.699	7.050.165	9,8	6,7	2.525
Batı Karadeniz	5.763.943	4.829.933	2,4	4,6	1.504
Orta Anadolu	8.460.417	7.964.575	3,5	7,5	1.875
Doğu Karadeniz	4.487.029	1.815.587	1,9	1,7	1.776
Güneydoğu An.	1.675.582	613.387	0,7	0,6	762
Ortadoğu An.	2.931.420	1.163.184	1,2	1,1	806
Kuzeydoğu An.	4.733.156	1.825.191	2,0	1,7	634
Yurt Dışı Şube.	3.172.836	701.377	1,3	0,7	-
Türkiye	238.330.152	105.556.439	100	100	3.285

Kaynak: BDDK

(1) Nüfus verileri 2009 yılı sonu itibarıyla.

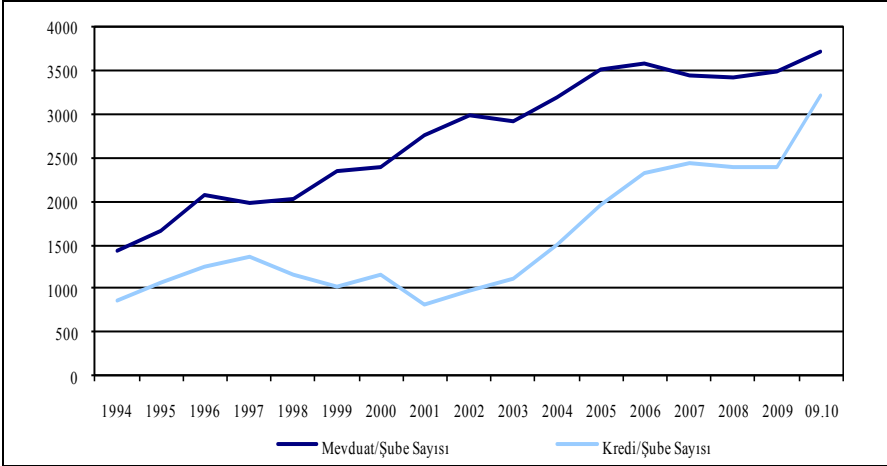
7.4. Şube Erişimi

Finansal erişimin bir diğer göstergesi olan şube sayısının gelişimi incelendiğinde, Türkiye’de 1961 yılında 1.715 olan bankacılık sektörü toplam yurt içi şube sayısının, 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla 9.338’e yükseldiği görülmektedir. 2001 krizine bağlı olarak finansal sektörde önemli bir konsolidasyon ve yapılanma gerçekleşmiş ve bu nedenle 2000-2003 döneminde şube sayısında düşüş yaşanmıştır. Bu dönem hariç tutulduğunda toplam şube sayısının 1961-2010 döneminde genel olarak artış eğilimi gösterdiği görülmektedir (Grafik 28). Şube başına düşen nüfus ise 1965 yılında 15.967 iken 2009 yılı itibarıyla 8.088’e gerilemiştir (Grafik 29). Bu durum nüfus artışıyla kıyaslandığında, şube sayısının daha hızlı yükseldiğini ve finansal hizmetlere erişimin arttığını göstermektedir.

Grafik 28. Yıllara Göre Şube Sayısının Gelişimi (Bin) ¹	Grafik 29. Nüfus / Şube Sayısı
	
<p>Kaynak: TBB (1) Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının toplam yurt içi şube sayısını göstermektedir. 2010 yılı için yurt dışı şubeler de dahil edilmiştir.</p>	<p>Kaynak: TBB, TÜİK</p>

Şube başına reel mevduat tutarı 1994 yılında 1.428 milyon TL iken, 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla 3.730 milyon TL'ye yükselmiştir. Söz konusu tutarın bu dönemde genel olarak artış eğilimi izlediği görülmektedir. Şube başına kredi tutarı ise 1994 yılında 854 milyon TL iken 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla 3.213 milyon TL'ye yükselmiştir. Şube başına kredi tutarının da kriz yılları olan 1998, 2000-2001 ve 2008-2009 yılları dışında söz konusu dönemde artış eğilimi gösterdiği görülmektedir (Grafik 30).

Grafik 30. Yıllar İtibarıyla Şube Başına Mevduat ve Kredi^{1,2,3} (Milyon TL)



Kaynak: TBB, BDDK

(1) Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarının mevduat ve kredileri kullanılmıştır. Yurt dışından toplanan mevduat ve yurt dışına kullanılan kredi tutarları dahil değildir. 2010 yılı için söz konusu tutarlar dahil edilmiştir.

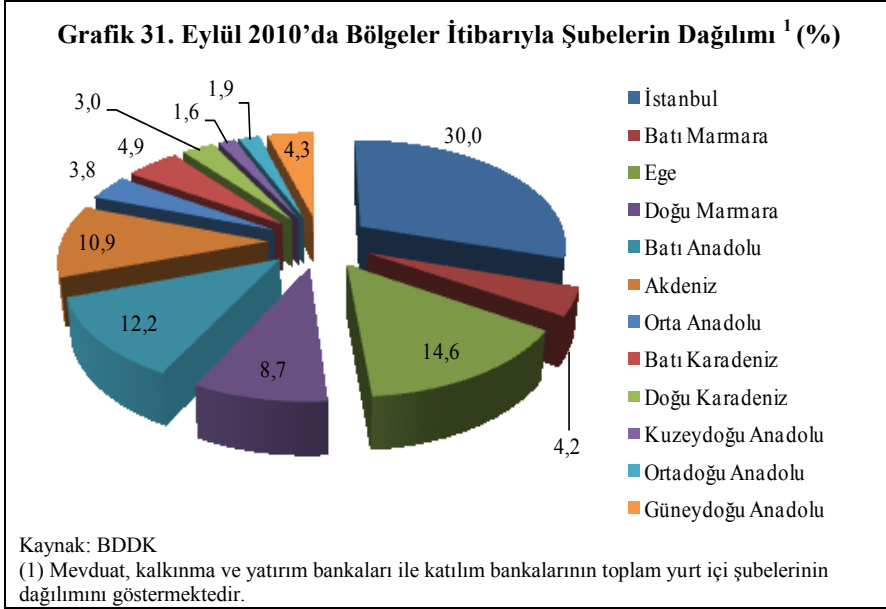
(2) Mevduat ve kredi tutarları 1994 temel yıllık TÜFE endeks rakamları kullanılarak reel hale getirilmiştir.

Türkiye’de 2009 yıl sonu itibarıyla 45 banka ve 8.972 yurt içi şube bulunmaktadır. Türkiye’nin nüfus açısından en büyük üç şehri olan İstanbul, Ankara ve İzmir’de sırasıyla 45, 29 ve 29 banka faaliyet göstermektedir. Hiçbir bankanın faaliyet göstermediği bir il bulunmamaktadır (Ek 1). 81 ilde faaliyet gösteren 4 bankanın 3’ü kamu bankasıdır. 50’den fazla ilde faaliyet gösteren banka sayısı 13’tür (Ek 2). En az sayıda bankanın faaliyet gösterdiği il olan Hakkari’de 3 kamu bankası, bir özel banka faaliyet göstermektedir. Yabancı bankaların faaliyet göstermekte olduğu il sayısı ise 76’dır (Ek 3).

2010 yılı Eylül ayı itibarıyla ise bankacılık sektörü yurt içi şube sayısı 9.870’dir¹⁰. Coğrafi bölgeler itibarıyla Türkiye’de banka şubelerinin dağılımı incelendiğinde 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla toplam şubelerin yüzde 30’unun İstanbul’da yer aldığı, İstanbul’u yüzde 14,6’lık payla Ege Bölgesi’nin, yüzde 12,2’lik payla Batı Anadolu’nun, yüzde 10,9’luk payla Akdeniz Bölgesi’nin takip ettiği görülmektedir. Şube sayısının en düşük olduğu Ortadoğu Anadolu ve

¹⁰ Katılım bankalarının şube sayısı da dahildir.

Kuzeydoğu Anadolu Bölgeleri ise sırasıyla yüzde 1,9 ve yüzde 1,6'lık paya sahiptir (Grafik 31). Şube sayısının en fazla olduğu üç il, 2.957 şubeyle İstanbul, 978 şubeyle Ankara ve 714 şubeyle İzmir'dir. Şube sayısının en az olduğu üç il ise 10'ar şubeyle Hakkari ve Kilis ve 8 şubeyle Bayburt illeridir.



Bölgeler itibarıyla şube başına kişi sayısı incelendiğinde, 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla bir şubenin 4.368 kişiye hizmet verdiği İstanbul'un ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Şube başına kişi sayısının en düşük olduğu diğer bölgeler 5.706 kişiyle Batı Anadolu, 6.600 kişiyle Ege ve 7.615 kişiyle Batı Marmara Bölgeleri'dir. Şube başına düşen müşterinin en fazla olduğu bölgeler ise 19.561 kişiyle Ortadoğu Anadolu ve 17.601 kişiyle Güneydoğu Anadolu Bölgeleri'dir (Tablo 8). Şube başına düşen kişi sayısında Türkiye ortalaması 7.352 kişi olup, en az sayıda kişiye hizmet verilen ilk üç il, 4.368 kişiyle İstanbul, 4.720 kişiyle Muğla ve 4755 kişiyle Ankara'dır. En çok sayıda kişiye hizmet verilen üç il ise 33.707 kişiyle Muş, 28.817 kişiyle Şanlıurfa, 28.398 kişiyle Van illeridir.

Tablo 8: Bölgeler İtibarıyla Şube Başına Kişi Sayısı ^{1,2} (Eylül 2010)			
Bölgeler	Nüfus (Bin Kişi) ²	% Dağılım	Şube Başına Kişi Sayısı
İstanbul	12.915	17,8	4.368
Batı Marmara	3.130	4,3	7.615
Ege	9.517	13,1	6.600
Doğu Marmara	6.701	9,2	7.829
Batı Anadolu	6.875	9,5	5.706
Akdeniz	9.253	12,8	8.568
Orta Anadolu	3.831	5,3	10.190
Batı Karadeniz	4.512	6,2	9.265
Doğu Karadeniz	2.527	3,5	8.653
Kuzeydoğu Anadolu	2.198	3,0	14.273
Ortadoğu Anadolu	3.638	5,0	19.561
Güneydoğu Anadolu	7.463	10,3	17.601
Türkiye	72.561	100,0	7.352

Kaynak: BDDK, TÜİK
(1) Mevduat, kalkınma ve yatırım bankaları ile katılım bankalarının toplam yurt içi şubelerinin sayısı esas alınmaktadır.
(2) 2009 yıl sonuna ait nüfus verileri kullanılmıştır.

Bölgeler itibarıyla bir şubenin hizmet verdiği alan incelendiğinde 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla 1,8 kilometrekareye bir şubenin düştüğü İstanbul'un ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Bir şubenin en dar alana hizmet verdiği diğer bölgeler ise 61,7 kilometrekareyle Doğu Marmara Bölgesi, 64,2 kilometrekareyle Batı Anadolu Bölgesi, 64,5 kilometrekareyle Ege Bölgesi'dir. Şube başına alanın en yüksek olduğu bölgeler ise 479 kilometrekareyle Kuzeydoğu Anadolu Bölgesi, 400 kilometrekareyle Ortadoğu Anadolu Bölgesi ve 248,5 kilometrekareyle Orta Anadolu Bölgesi'dir (Tablo 9). Şube başına alanda Türkiye ortalaması 82,6 kilometrekare olup, en dar alana hizmet verilen ilk üç il, 1,8 kilometrekareyle İstanbul, 17,9 kilometrekareyle İzmir ve 18,2 kilometrekareyle Kocaeli'dir. Şube başına alanın en yüksek olduğu üç il ise 939,3 kilometrekareyle Kilis, 810,1 kilometrekareyle Bingöl ve 785,5 kilometrekareyle Ardahan illeridir.

Tablo 9: Bölgeler İtibarıyla Kilometrekareye Düşen Şube Sayısı¹ (Eylül 2010)			
Bölgeler	Yüzölçümü (km²)	% Dağılım	Şube Başına Alan (km²)
İstanbul	5.278	0,6	1,8
Batı Marmara	44.760	5,5	108,9
Ege	92.953	11,4	64,5
Doğu Marmara	52.775	6,5	61,7
Batı Anadolu	77.363	9,5	64,2
Akdeniz	95.079	11,7	88,0
Orta Anadolu	93.454	11,5	248,5
Batı Karadeniz	77.751	9,5	159,7
Doğu Karadeniz	38.920	4,8	133,3
Kuzeydoğu Anadolu	73.771	9,0	479,0
Ortadoğu Anadolu	74.404	9,1	400,0
Güneydoğu Anadolu	89.154	10,9	210,3
Türkiye	815.662	100,0	82,6
Kaynak : BDDK, MB (1) Mevduat, kalkınma ve yatırım bankaları ile katılım bankalarının toplam yurt içi şubelerinin sayısı esas alınmaktadır.			

Şube başına mevduatta ise 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla İstanbul 85.779 milyon TL'yle ilk sırada yer almaktadır. İstanbul'u 81.761 milyon TL'yle Batı Anadolu, 41.515 milyon TL'yle Doğu Marmara, 39.647 milyon TL'yle Ege Bölgesi takip etmektedir. Şube başına mevduatın en az olduğu bölgeler ise 22.134 milyon TL'yle Kuzeydoğu Anadolu, 24.458 milyon TL'yle Güneydoğu Anadolu ve 26.669 milyon TL'yle Doğu Karadeniz Bölgeleri'dir (Tablo 10). Şube başına mevduatta Türkiye ortalaması 56.050 milyon TL olup, söz konusu oranın en yüksek olduğu üç il 92.993 milyon TL ile Ankara, 85.779 milyon TL ile İstanbul ve 66.059 milyon TL ile Zonguldak illeridir. Şube başına mevduatta en alt sıralarda yer alan üç ilimiz ise 13.110 milyon TL ile Kilis, 13.684 milyon TL ile Bitlis ve 15.493 milyon TL ile Mardin illeridir.

Tablo 10: Bölgeler İtibarıyla Şube Başına Mevduat ve Kredi ¹ (Bin TL-Eylül 2010)		
Bölgeler	Şube Başına Mevduat	Şube Başına Kredi
İstanbul	85.779.281	67.688.361
Batı Marmara	33.779.343	34.235.073
Ege	39.647.051	36.521.973
Doğu Marmara	41.514.782	45.387.780
Batı Anadolu	81.761.303	58.376.751
Akdeniz	36.270.572	44.532.660
Orta Anadolu	34.843.101	34.016.293
Batı Karadeniz	31.189.963	34.795.608
Doğu Karadeniz	26.669.373	29.316.432
Kuzeydoğu Anadolu	22.133.922	28.573.961
Ortadoğu Anadolu	29.161.860	31.591.602
Güneydoğu Anadolu	24.457.858	41.341.231
Türkiye	56.050.230	49.673.969
Kaynak: BDDK		
(1) Mevduat, kalkınma ve yatırım bankaları ile katılım bankalarının toplam yurt içi mevduat ve kredi tutarları esas alınmıştır.		

Bölgeler itibarıyla şube başına kredi incelendiğinde 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla söz konusu oranda 67.688 milyon TL ile İstanbul'un en üst sırada yer aldığı, İstanbul'u 58.376 milyon TL ile Batı Anadolu, 45.388 milyon TL ile Doğu Marmara ve 44.533 milyon TL ile Akdeniz Bölgeleri'nin takip ettiği görülmektedir. Şube başına kredinin en az olduğu bölgeler ise 28.574 milyon TL'yle Kuzeydoğu Anadolu, 29.316 milyon TL ile Doğu Karadeniz ve 31.592 milyon TL ile Ortadoğu Anadolu Bölgeleri'dir (Tablo 11). Şube başına kredide Türkiye ortalaması 49.674 milyon TL olup, söz konusu oranın en yüksek olduğu üç il 78.462 milyon TL ile Hatay, 67.688 milyon TL ile İstanbul ve 63.668 milyon TL ile Ankara illeridir. Şube başına kredide en alt sıralarda yer alan üç ilimiz ise 15.062 milyon TL ile Tunceli, 18.627 milyon TL ile Hakkari ve 19.101 milyon TL ile Ağrı illeridir.

7.5. Posta Bankacılığı

Tablo 11. Posta Bankacılığına İlişkin Bilgiler

(Bin)	Havale			Posta Çekleri
	Yurt içi Havale		Yurt dışı Ödenen Havale	Gerçek Kişi Hesap Sayısı
	Kabul Edilen (Havale+Çek)	Ödenen (Havale)		
1999	10.888	1.744	190	169.147
2000	9.724	2.059	171	172.929
2001	11.532	5.226	187	195.006
2002	16.152	9.978	185	221.855
2003	16.492	9.685	183	269.966
2004	19.490	106.222	170	379.613
2005	20.669	11.958	151	506.486
2006	24.485	14.116	141	675.644
2007	29.056	16.453	132	929.035
2008	31.644	18.168	140	1.132.206
2009	35.309	19.694	156	1.413.314

Kaynak: PTT

Bankacılık Kanunu kapsamında her türlü işleri yapmak üzere Posta Biriktirme Sandığını kurmak PTT'nin görevleri arasında olup, bu kapsamda PTT posta işlemlerinin yanı sıra, havale ve posta çeki işlemleri, bireysel kredi veya kredi kartı ödemesi, fatura ödemesi, sigorta acenteliği, menkul kıymet satışına aracılık, döviz alımı/satımı gibi işlemleri de yerine getirmektedir.

Tablo 12: Başmüdürlükler İtibarıyla PTT İşyerleri (2009)

	Merkez	Şube	Acentelik	Toplam
Ege	145	336	154	635
Akdeniz	106	317	130	553
Batı Anadolu	88	281	40	409
İstanbul	100	311	-	411
Doğu Marmara	86	221	28	335
Orta Anadolu	75	154	32	261
Batı Karadeniz	105	148	26	279
Güneydoğu Anadolu	72	131	11	214
Batı Marmara	58	110	34	202
Doğu Karadeniz	70	77	36	183
Ortadoğu Anadolu	62	85	24	171
Kuzeydoğu Anadolu	55	59	1	115
Türkiye	1.022	2.230	516	3.768

Kaynak: PTT

PTT birimlerinin coğrafi dağılımına bakıldığında ise bankacılık sistemi şubelerine benzer şekilde Ege, Akdeniz, Batı Anadolu ve Marmara bölgelerinde

daha yaygın olduğu gör÷lmektedir (Tablo 12). Bununla birlikte, finansal sisteme erişimde zorluk yaşanan bölgelerde PTT şubelerinin bulunması hanehalkının finansal sisteme katkısını artırmaktadır.

7.6. Teknolojik Erişim

Finansal erişimin diğer göstergeleri olan otomatik vezne makinesi (ATM), satış noktası terminali (POS) ve kart sayıları incelendiğinde Türkiye’de 2002-Ekim 2010 döneminde POS sayısının 495.718’den 1.808.832’ye, ATM sayısının 12.069’dan 26.888’e, kredi kartlarının 15.705.370’den 46.518.538’e, banka kartlarının ise 35.057.308’den 68.157.745’e yükseldiği gör÷lmektedir (Tablo 13).

Dönem	POS Sayısı	ATM Sayısı	Kredi Kartı Sayısı	Banka Kartı Sayısı
2002	495.718	12.069	15.705.370	35.057.308
2003	662.429	12.857	19.863.167	39.563.457
2004	912.118	13.544	26.681.128	43.084.994
2005	1.140.957	14.823	29.978.243	48.243.369
2006	1.282.658	16.511	32.433.333	53.464.057
2007	1.453.877	18.800	37.335.179	55.510.092
2008	1.632.639	21.970	43.394.025	60.551.484
2009	1.738.728	23.800	44.392.614	64.661.947
10.2010	1.808.832	26.888	46.518.538	68.157.745

Kaynak: BKM

Kredi kartı işlem adedi 2002 yılında 62.097.977’ten 2010 yılı Ekim ayında 174.845.055’e, banka kartı işlem adedi ise aynı dönemde 26.780.612’den 86.136.083’e yükselmiştir. Kredi kartı işlem tutarı 2002’de 2.645 milyon TL iken Ekim 2010’da 20.727 milyon TL’ye yükselmiştir¹¹. Banka kartı işlem tutarı ise 2.992 milyon TL’den 18.860 milyon TL’ye yükselmiştir¹². Kredi kartı başına işlem

¹¹ 1994 temel yıllık TÜFE endeksi kullanılarak reel hale getirilen tutarlar kullanıldığında söz konusu dönemde kredi kartı işlem tutarının 354.149 TL’den 1.305.261 TL’ye yükseldiği gör÷lmektedir.

¹² 1994 temel yıllık TÜFE endeksi kullanılarak reel hale getirilen tutarlar kullanıldığında söz konusu dönemde banka kartı işlem tutarının 400.611 TL’den 1.187.689 TL’ye yükseldiği gör÷lmektedir.

adedi aynı dönemde 4'ten 3,75'e gerilemiş, banka kartı başına işlem adedi ise 0,8'den 1,20'ye yükselmiştir (Tablo 14).

Kredi kartı ve banka kartı başına işlem tutarları ise 2002-Ekim 2010 döneminde artış göstermekle birlikte, 1994 temel yıllık TÜFE endeksi kullanılarak reel hale getirilen tutarlar kullanıldığında söz konusu tutarlarda önemli bir değişim olmadığı görülmektedir.

Dönem	Kart Sayısı		İşlem Adedi		İşlem Tutarı (Milyon TL)		Kart Başına İşlem Adedi		Kart Başına İşlem Tutarı (TL)	
	Kredi Kartı	Banka Kartı	Kredi Kartı	Banka Kartı	Kredi Kartı	Banka Kartı	Kredi Kartı	Banka Kartı	Kredi Kartı	Banka Kartı
2002	15.705.370	35.057.308	62.097.977	26.780.612	2.645	2.992	4,0	0,8	168,4	85,3
2003	19.863.167	39.563.457	82.230.695	31.745.852	4.331	4.383	4,1	0,8	218,0	110,8
2004	26.681.128	43.084.994	109.410.613	42.826.459	6.698	6.989	4,1	1,0	251,1	162,2
2005	29.978.243	48.243.369	114.151.490	46.552.013	8.207	8.155	3,8	1,0	273,8	169,0
2006	32.433.333	53.464.057	116.599.376	51.188.723	10.898	10.121	3,6	1,0	336,0	189,3
2007	37.335.179	55.510.092	132.097.946	52.755.180	13.934	11.626	3,5	1,0	373,2	209,4
2008	43.394.025	60.551.484	143.703.110	57.554.062	16.265	13.491	3,3	1,0	374,8	222,8
2009	44.392.614	64.661.947	163.645.243	71.349.207	18.543	15.987	3,68	1,1	417,7	247,24
10.2010	46.518.538	68.157.745	174.845.055	82.136.083	20.727	18.860	3,75	1,20	445,58	276,71

Kaynak: BKM

2005-Eylül 2010 döneminde İnternet bankacılığı kullanan müşteri sayısı incelendiğinde 2005 yılında 14.158.067 olan toplam kullanıcı sayısının 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla 16.399.683'e yükseldiği görülmektedir. Aynı dönemde bireysel ve kurumsal müşteri sayısı da artış göstermiştir (Tablo 15).

Tablo 15: İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayısı ¹						
	2005	2006	2007	2008	2009	09.2010
Bireysel Müşteri Sayısı	13.319.566	16.603.617	8.908.956	11.222.126	12.165.445	14.827.760
Kurumsal Müşteri Sayısı	838.501	828.053	1.131.302	1.358.545	1.402.286	1.571.923
Toplam Müşteri Sayısı	14.158.067	17.431.670	10.040.258	12.580.671	13.567.731	16.399.683

Kaynak: TBB
(1) 2005 ve 2006 yılları için müşteri sayısı İnternet bankacılığı yapmak üzere şifre almış ve kullanmaya hazır müşteri sayısını, diğer yıllar için müşteri sayısı İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde halen kayıtlı olan ve en az bir kez sisteme girmiş müşteri sayısını ifade etmektedir.

İnternet bankacılığı ile gerçekleştirilen yatırım işlemlerinin adedi 2005 yılında 37.580.000'den 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla 43.239.000'e yükselmiştir. İşlem hacmi ise aynı dönemde 129.678 milyon TL'den 275.889 milyon TL'ye yükselmiştir (Tablo 16, Tablo 17).

Tablo 16: İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri (İşlem Adedi – Bin)						
	2005	2006	2007	2008	2009	09.2010 ¹
Yatırım Fonları	17.004	14.908	13.693	14.984	16.117	15.002
Döviz İşlemleri	5.975	5.829	7.795	8.430	8.496	8.219
Vadeli Hesaplar	347	577	1.057	1.527	1.737	1.798
Hisse Senedi İşlemleri	13.224	15.336	11.290	7.519	13.867	17.025
Repo İşlemleri	381	577	620	713	596	503
Tahvil ve Bono İşlemleri	631	677	889	887	622	436
Altın	17	79	67	197	279	255
Toplam	37.580	37.984	35.411	34.257	41.713	43.239

Kaynak: TBB
(1) Aralık 2009 dönemi verileri eklenerek yıllıklandırılmıştır.

Tablo 17: İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri (İşlem Hacmi – Milyon TL)						
	2005	2006	2007	2008	2009	09.2010¹
Yatırım Fonları	56.209	59.972	57.230	70.133	79.256	75.554
Döviz İşlemleri	17.823	27.559	36.326	68.836	76.238	62.433
Vadeli Hesaplar	6.970	11.569	15.419	22.375	26.804	34.383
Hisse Senedi İşlemleri	33.594	35.865	27.338	20.620	53.321	80.113
Repo İşlemleri	11.206	18.182	17.887	21.995	20.088	17.537
Tahvil ve Bono İşlemleri	3.859	5.370	9.070	9.077	6.696	5.146
Altın	17	161	97	503	869	723
Toplam	129.678	158.678	163.366	213.539	263.272	275.889

Kaynak: TBB
(1) Aralık 2009 dönemi verileri eklenerek yıllıklandırılmıştır.

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemleri dışındaki finansal işlemlerin toplam adedi 2005-Eylül 2010 döneminde 117.867.000'den 275.181.000'e, işlem hacmi ise 378.836 milyon TL'den 704.381 milyon TL'ye yükselmiştir (Tablo 18, Tablo 19).

Tablo 18: İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler (İşlem Adedi – Bin)						
	2005	2006	2007	2008	2009	09.2010²
Para transferleri	79.938	95.030	111.935	120.092	137.960	147.038
Ödemeler	22.487	36.507	53.299	73.106	97.104	91.843
Kredi kartı işlemleri	11.652	15.556	20.934	23.676	26.296	29.143
Diğer Finansal İşlemler ¹	3.791	3.845	5.643	6.257	7.598	7.156
Toplam	117.867	150.938	191.811	223.130	268.958	275.181

Kaynak: TBB
(1) Diğer finansal işlemler yatırım hesabından vadeli/vadesiz hesaba ya da vadeli/vadeli vadesiz hesaptan yatırım hesabına yapılan havaleler, vadeli mevduat kısmı ödeme, sanal POS işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri vb. oluşmaktadır.
(2) Aralık 2009 dönemi verileri eklenerek yıllıklandırılmıştır.

Tablo 19: İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler (İşlem Hacmi – Milyon TL)						
	2005	2006	2007	2008	2009	09.2010²
Para transferleri	286.555	348.656	444.470	475.348	529.743	600.601
Ödemeler	6.127	6.875	10.200	17.449	20.973	26.875
Kredi kartı işlemleri	6.223	11.589	12.990	16.309	18.251	20.968
Diğer Finansal İşlemler ¹	79.931	23.893	38.073	60.764	51.636	55.937
Toplam	378.836	391.013	505.734	569.871	620.604	704.381
Kaynak: TBB						
(1) Diğer finansal işlemler yatırım hesabından vadeli/vadesiz hesaba ya da vadeli/vadeli vadesiz hesaptan yatırım hesabına yapılan havaleler, vadeli mevduat kısmı ödeme, sanal POS işlemleri, toplu transfer işlemleri, menkul kıymet karşılığı kredi kullanma işlemleri vb. oluşmaktadır.						
(2) Aralık 2009 dönemi verileri eklenerek yıllıklandırılmıştır.						

Finansal hizmetlere erişimde bir başka araç da özellikle son dönemlerde yaygınlaşan çağrı merkezleridir. Çağrı merkezi, kurumun kendisiyle temas etmesini istediği tüm müşterilerin başta telefon olmak üzere diğer tüm iletişim yöntemlerini (İnternet, faks, e-posta vb.) kullanarak etkileşim içinde olmasını sağlayan iletişim merkezlerine verilen addır. Çağrı merkezleri kurum içinde bir birim olarak kurulabileceği gibi kuruma bağlı ayrı merkezlerden de yürütülebilirler. Çağrı merkezlerinde çalışan ve müşterilerden gelen veya müşteriye giden çağrıları ele alan kişilere müşteri temsilcisi denilmektedir. “Inbound” çağrı merkezleri, belirli bir telefon numarası vasıtasıyla (Türkiye’de çoğunlukla 444 ile başlayan) gelen çağrılara yanıt veren çağrı merkezleridir. Genellikle hizmet, destek, yardım, bilgi alma, işlem yapma, satış gibi ihtiyaçlara cevap verirler. “Outbound” çağrı merkezlerinde ise bir grup insan belirli bir amaç için belirli telefon numaralarını ararlar. Bunlar daha ziyade telefonla satış merkezleridir. Bankacılık sektöründe çağrı merkezlerinin müşteri açısından çeşitli faydaları vardır. Çağrı merkezleri sayesinde müşteri şubeye gitmeden, telefonla bankacılık işlemlerini 365 gün 24 saat hizmet esasına göre gerçekleştirebilmekte ve telefon, faks, e-posta gibi çeşitli kanallarla bankaya ulaşabilmektedir. Müşteri çağrı merkezleri sayesinde bankacılık işlemlerini daha düşük masrafla gerçekleştirebilmekte, 444’lü hatlar kullanılarak, Türkiye’nin her yerinden alan kodu tuşlamadan ve sadece şehir içi görüşme ücreti ödeyerek bankaya ulaşabilmektedir. Çağrı merkezlerinden gerçekleştirilen

bankacılık işlemleri ise para transferleri, ödemeler, yatırım işlemleri, hesap işlemleri, fatura işlemleri, kredi ve banka kartı işlemleri, döviz işlemleri ve ürün ve hizmet bilgisi almak olarak sıralanabilir¹³.

Türkiye Bankalar Birliği (TBB) İnternet sitesinde çağrı merkezlerine ilişkin istatistikler 2008 yılı Mart ayından itibaren yayımlanmaktadır. Söz konusu istatistikler TBB üyesi 46 bankadan, çağrı hizmeti veren 22 bankanın bilgilerinden oluşmaktadır.

Dönem	Toplam Müşteri Temsilcisi Sayısı	Destek Hizmeti Veren Personel Sayısı	Yönetici Sayısı	Toplam Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı
2008	4.662	314	530	5.506
2009	4.872	296	577	5.745
09.2010	5.312	361	627	6.300
Kaynak: TBB				

2008 yılı sonunda 5.506 olan toplam çağrı merkezi çalışan sayısı 2010 yılı Eylül ayı itibarıyla 6.300 kişiye yükselmiştir. Bu rakamın 5.312'si müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 361, yönetici sayısı ise 627'dir (Tablo 20).

Dönem	Toplam Gelen Çağrı Sayısı	Toplam Giden Çağrı Sayısı	Gelen e-posta Sayısı	Gelen Faks Sayısı	Diğer Seçenekler Sayısı (Chat / Co-Browsing ..vb)
2008	245.385.052	13.845.992	378.778	359.768	688.846
2009	241.914.036	23.060.446	477.395	262.923	756.104
09.2010	264.919.887	24.683.914	392.336	236.410	982.134
Kaynak: TBB					

2008 – Eylül 2010 döneminde toplan gelen çağrı sayısı, toplam giden çağrı sayısı, gelen e-posta sayısı ve chat/co-browsing gibi diğer iletişim kanallarıyla

¹³ Kaynak: TBB

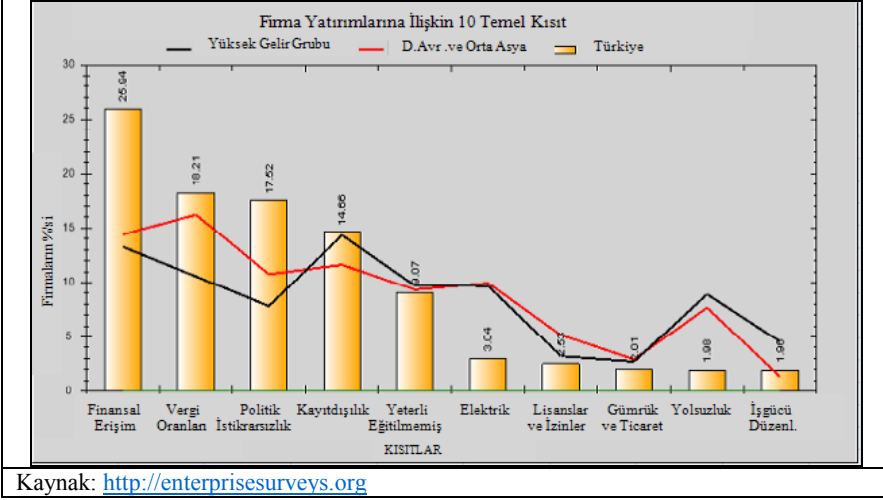
ulaşan talep sayısı artış kaydederken, gelen faks sayısında düşüş yaşanmıştır (Tablo 21).

7.7 Türkiye’de İşletmelerin Büyümelerinin Önündeki Engeller

Son yıllarda firmaların karşılaştığı finansal ve diğer kısıtlar konusunda oldukça önemli uluslararası bilgiler toplanmaya başlamıştır. Dünya Bankası bu konuda öncülük etmekte olup, 1999-2000 yılları arasında 81 ülke ve 10,000’in üzerinde firmayı içeren “Dünya İş Ortamı Anketi” düzenlemiştir. 2002’den bu yana, 100 ülkeyi kapsayan “Yatırım İklimi Anketi” adı altında aralıklarla güncellenen yeni bir anket düzenlemektedir.

Bu iki anket de firmalar hakkında önemli bilgiler içermektedir. Firmaların mülkiyet yapıları, faaliyet gösterdikleri sektörler, hukuki yapıları, ve büyüklükleri hakkında bilgiler mevcuttur. Ankete katılan firmaların yüzde 80’i KOBİ türünde 500’den az işçi çalıştıran firmalardır. Anketlerde ayrıca, işletme müdürlerine, finansal sistem kaynaklı sorunlar dahil, büyüme hedeflerinin önündeki engeller sorulmakta ve önemlerine göre bu engelleri notlandırmaları istenmektedir. Yatırım İklimi Anketi’nde hem finansman maliyetleri hem de finansal hizmetlere erişim konusunda sorular bulunmaktadır. Dünya İş Ortamı Anketi’nde ise finansman zorluğu hakkında sorular vardır. Ankete katılan firmaların yüzde 36’sı finansman sorunlarını ana sorun, yüzde 27’si orta derecede sorun, yüzde 18’i küçük bir sorun olarak görmektedir. Sadece, firmaların yüzde 19’u finansman konusunu bir sorun olarak görmemektedir. Bu durum firmaların yüzde 81’inin farklı derecelerde olmakla birlikte finansman konusunda sıkıntı çektiklerini göstermektedir.

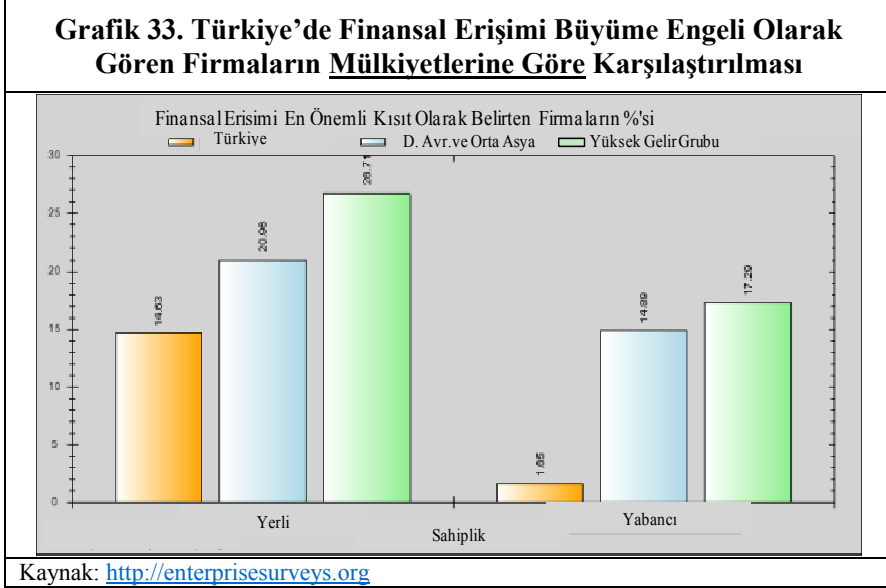
Grafik 32: Türk Firmalarının Büyümelerinin Önündeki 10 Büyük Engel



Çalışmanın bu bölümünde Dünya Bankası'nın Türkiye ile ilgili düzenlediği ankete yer vermenin ülkemizde firmaların finansal erişim açısından yaşadığı sıkıntılara ışık tutması açısından yerinde olacağı düşünülmektedir. Söz konusu anket 2008 yılında yapılmıştır. Türk şirket yöneticilerine büyüme ve yatırım yapmaları önündeki engelleri en önemlisinden en az önemlisine göre sıralamaları istenmiştir. Sonuçlar Grafik 32'de Dünya Bankası verileri kullanılarak hesaplanmıştır. Türk işletmecileri, büyüme hedefleri konusunda en önemli kısıt olarak finansal hizmetlere erişimi görmektedirler. Ankete katılan firmaların yüzde 26'sı finansman sorunlarını, yüzde 18'i vergi yükünü, yüzde 17'si ise siyasi istikrarsızlığı en önemli sorunlar olarak görmektedir.

Bir ülkenin gelişmesi, şirketlerin yatırım kararlarıyla yakından ilgilidir. Yeni firmalar büyüme potansiyelini gerçekleştirebildikçe, mevcut firmalar yatırım yaptıkça, ekonomi genişlemekte ve bir ülkede istihdam ve büyüme sağlanmaktadır. Anket sonuçları, ülkemizde firmaların büyümesinde ve bu amaca hizmet etmesinde en büyük engelin finansman sorunları olduğunu göstermektedir. Grafik 32'den anlaşıldığı gibi, Türk firmaları finansman sorununu, Dünya Bankası'nın Türkiye için bölgesel emsal ülkeler olarak belirlediği, Doğu Avrupa/Orta Asya ülkelerinden

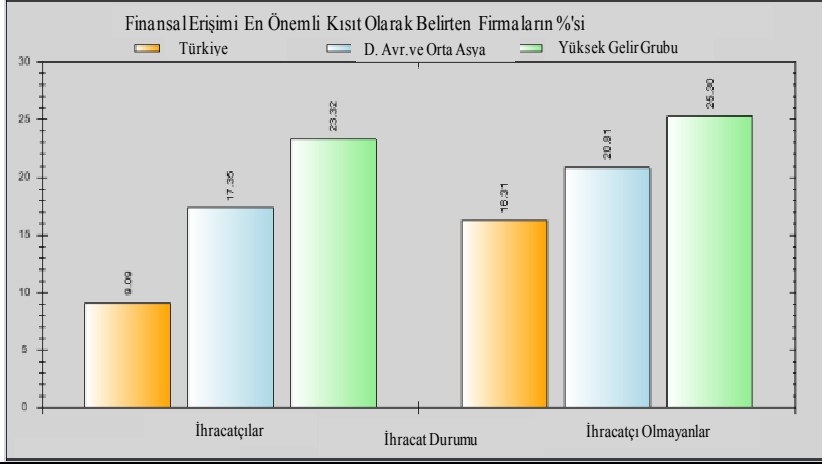
ve gelir bakımından eşdeğer olarak belirlediği üst orta gelir gurubu ülkelerinden daha derin yaşamaktadır. Türk firmaları OECD ülkeleri arasında da finansman sıkıntılarını en derinden hisseden ülkeler arasındadır.



Grafik 33’de görüldüğü gibi, Türkiye’de faaliyet gösteren firmalar arasında yerli firmalar yabancı firmalara göre finansal hizmetlere erişim konusunda çok daha fazla sıkıntı çekmektedir. Yerli firmaların Türkiye’deki finansman sorunları bölgesel ve gelir akranlarına göre nispeten daha iyi durumdadır.

Türk firmaları arasında, Grafik 34’te görüldüğü gibi, ihracatçı olmayanlara göre çok daha az finansman sorunu yaşamaktadır. Bu firmaların finansal hizmetlere erişiminin daha yüksek olması ihracat yapan firmaların daha büyük işletmeler olmasından kaynaklanabilir.

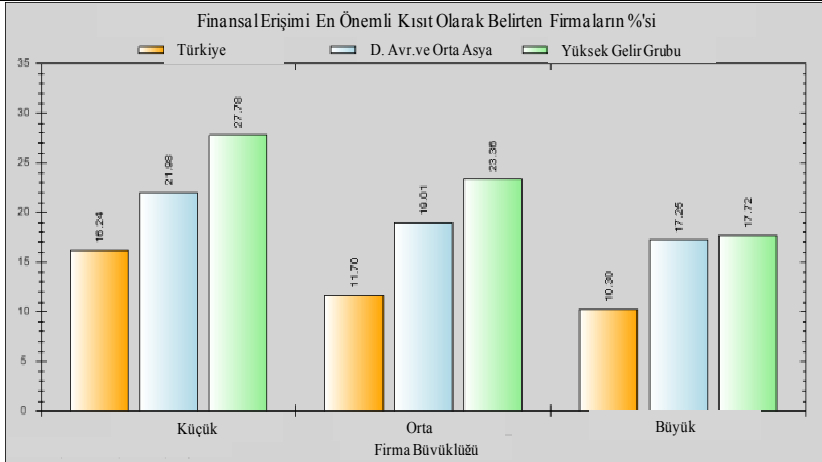
Grafik 34. Türkiye’de Finansal Erişimi Büyüme Engeli Olarak Gören Firmaların Dış Ticaretle Uğraşmalarına Göre Karşılaştırılması



Kaynak: <http://enterprisesurveys.org>

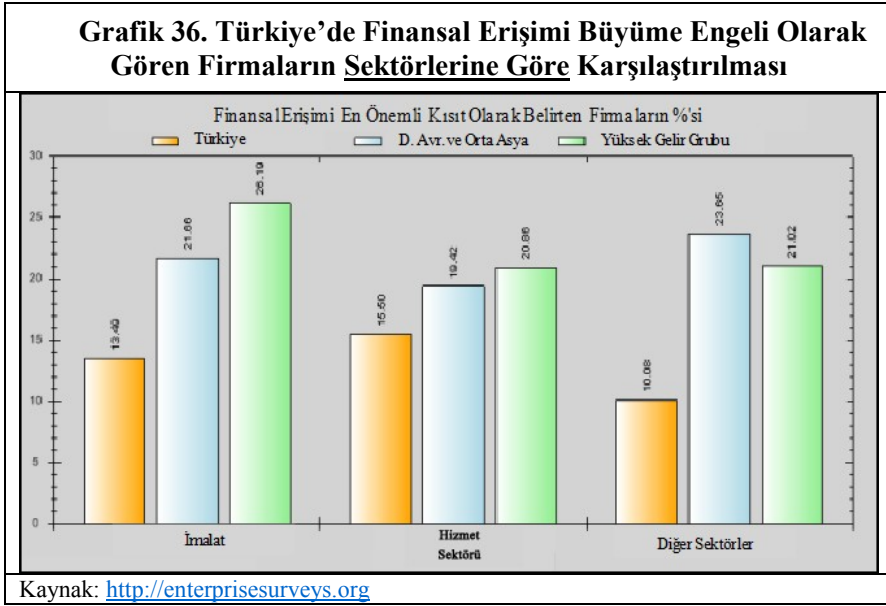
Türk firmalarının finansal erişimi firmaların büyüklüklerine göre karşılaştırıldığında küçük ve orta ölçekli firmaların erişiminin daha düşük olduğu görülmektedir (Grafik 35). Küçük firmaların yüzde 16’sı, büyük firmaların yüzde 10’u finansal hizmetlere erişimi finansmanı büyümelerinin önündeki en büyük engel olarak görmektedir. Diğer ülkelerde de, küçük firmalar finansman konusunda en fazla sıkıntı çeken firmalar olarak görünmektedir.

Grafik 35. Türkiye’de Finansal Erişimi Büyüme Engeli Olarak Gören Firmaların Büyüklüklerine Göre Karşılaştırılması



Kaynak: <http://enterprisesurveys.org>

Türk firmaları arasında, finansal hizmetlere erişimi sorun olarak gören firmaların büyük çoğunluğu hizmet sektöründe faaliyet göstermektedir (Grafik 36). Bu durum, sanayi firmalarıyla karşılaştırıldığında, hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların teminat olarak kullanabileceği değerlerin nispeten az olmasından kaynaklanmaktadır.



7.8 Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişimin Önündeki Engeller

Önceki bölümlerde Türkiye’de finansal erişime ilişkin olarak sunulan analiz daha önce de belirtildiği gibi temelde bankacılık verileri kullanılarak yapılmıştır. Ancak, Türk finansal sisteminde büyüklüğü sınırlı da olsa menkul kıymet yatırım fonları, sigorta şirketleri, finansal kiralama şirketleri, emeklilik fonları gibi başka finansal oyuncular ve finansal araçlar da mevcuttur. Tüm finansal sistemi kapsayan bir analizin sonuçları bir miktar da olsa değiştirebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla birlikte, Türkiye’de finansal erişim konusunda finansal sistemin en büyük oyuncusu olan bankacılık sektörü verileri kullanılarak yapılan bir analizin ülkemizde finansal erişime ilişkin bazı önemli noktaları ortaya koyabileceği düşünülmektedir.

Finansal derinliğin ve dolayısıyla finansal erişimin bir ölçüsü olan bankacılık sektörü aktif büyüklüğünün GSYH'ye oranı Türkiye'de özellikle 2001 yılında yaşanan kriz sonrasında artış eğilimine girmiştir. Yine özel kesimin finansal hizmetlere erişiminin göstergeleri olan toplam mevduat ve toplam kredi tutarları da aynı dönem itibarıyla reel olarak artış eğilimindedir. 2002 yılı sonrasında uygulanan ekonomik programa bağlı olarak gerek DİBS faizlerinin düşmesi, gerek kredi kullandırmanın bankalar açısından cazip hale gelmesi neticesinde özel kesimin kredilere erişiminin önemli bir göstergesi olan mevduatın krediye dönüşüm oranı da yükselişe geçmiştir. Toplam mevduat ve kredi tutarları, gerçek kişilerin krediye erişimi ve mevduatın krediye dönüşüm oranı büyümekle birlikte, kredi ve mevduatın bölgeler itibarıyla dağılımının incelenmesi Türkiye'de finansal erişime ilişkin bazı saptamaların yapılmasına yardımcı olmaktadır.

Kredilerin bölgeler itibarıyla dağılımına bakıldığında toplam kredilerin önemli bir bölümünün İstanbul ve ülkenin batıda kalan bölgelerine kullandırıldığı, kişi başına düşen toplam kredide de farklı bir tablo ortaya çıkmadığı görülmektedir. Kişi başına düşen bireysel kredilerin dağılımı da yine İstanbul ve Batı bölgelerin ön sıralarda yer aldığı ortaya koymaktadır. Yaş gruplarına göre tüketici kredileri dağılımın ise kredilerin önemli bir bölümünün 26-55 yaş grubuna ve yarısından fazlasının 0-2000 TL kazancı olan kişilere kullandırıldığını ortaya koymaktadır. Bu bulgular, en dar gelirli kesimin kredi hizmetlerine erişimde sıkıntı yaşamadığını, en yaşlı ve en genç gerçek kişilerin ise kredi erişiminin sınırlı olduğunu göstermektedir.

Mevduatın bölgelere göre dağılımı incelendiğinde yine İstanbul'un ve Batı bölgelerinin en büyük payla üst sıralarda yer aldığı, kişi başına mevduatta ise görünümün değişmediği görülmektedir. Gerçek kişilerin tasarrufunun ve finansal erişiminin bir ölçüsü olan tasarruf mevduatının bölgelere göre dağılımı ile bölgelere göre kişi başına tasarruf mevduatında yine İstanbul ile Batı bölgelerin üst sıralarda yer aldığı göstermektedir.

Bölgeler itibarıyla kredinin mevduata oranı incelendiğinde ise ilginç bir tablo ortaya çıkmaktadır. Kişi başına mevduat ve kredide en üst sırada yer alan İstanbul ilinde söz konusu oran en düşük düzeydeyken, Güneydoğu Anadolu, Kuzeydoğu Anadolu ve Doğu Karadeniz Bölgeleri mevduatın krediye dönüşüm oranında en üst sıralarda yer almaktadır. Özellikle Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde mevduat tutarının kredi tutarından az olması, mevduatın toplandığı bölgeler dışında da kredi olarak kullanıldığına işaret etmekte ve daha az nüfuslu, gelir düzeyi olarak daha alt sırada yer alan bölgelerimizin de kredi kullanma yoluyla finansal hizmetlerden yararlanabildiğini ortaya koymaktadır.

Özel kesimin mevduat ve kredi hizmetlerine erişebilmek için kullanabileceği en önemli araç olan şubelere erişim incelendiğinde ise yıllar itibarıyla kriz dönemi hariç şube sayısında artış ve şube başına düşen müşteri sayısında ise azalış olduğu görülmektedir. Yine şube başına mevduat ve kredi tutarları da genel olarak artış eğilimindedir. Bölgeler itibarıyla şube erişimi incelendiğinde ise Batı bölgelerde ve illerde faaliyet gösteren banka sayısının daha fazla olduğu, bununla birlikte her ilde en az bir bankanın faaliyet gösterdiği, ancak en az sayıda bankanın faaliyet gösterdiği illerde mevcut bankaların genellikle kamu bankaları olduğu görülmektedir. Şube dağılımında, şube başına düşen mevduat, kredi ve kişi sayısında ve kilometrekareye düşen şube sayısında yine İstanbul ve Batı bölgelerin üst sıralarda yer aldığı görülmektedir.

Bütün bu bulgular ışığında Türkiye'de finansal erişime ve erişimin önündeki engellere ilişkin bazı çıkarımlar yapmak mümkündür. Kişi başına düşen kredide İstanbul ve Batı bölgeleri üst sıralarda yer almaktadır. Bu durum söz konusu bölgelerde iktisadi faaliyetin, dolayısıyla gelir düzeyinin ve kredi talep eden kişi ve kurum sayısının daha fazla olmasına bağlanabilir. Bununla birlikte, en genç ve en yaşlı grubun krediye erişiminin sınırlı olduğu anlaşılmaktadır.

Mevduatın krediye dönüşüm oranları incelendiğinde ise Doğu ve Güneydoğu Bölgelerinin dönüşüm oranlarının daha yüksek olduğu, dolayısıyla bu bölgelerde kredinin kullanılmasındansa mevduatın toplanmasında daha fazla

sıkıntı olabileceği görülmektedir. Öncelikle, Doğu ve Güneydoğu Bölgelerimizde kişi başına gelirin düşük olması nedeniyle tasarruf oranlarının yetersiz olabileceği, bu nedenle mevduat tutarının düşük kalmış olabileceği düşünülmektedir. Öte yandan, şube erişimi göstergelerinde de Doğu ve Güneydoğu Bölgelerinin geride kalması, mevcut tasarrufların toplanmasında da yetersizliklerin olabileceğine işaret etmektedir. Her ilde en az bir banka bulunmakla birlikte, en az sayıda bankanın faaliyet gösterdiği illerde kamu bankalarının ağırlıkta olması, özel ve yabancı bankaların bu bölgelerdeki mevcudiyetinin sınırlı olması erişimle ilgili bölgesel sıkıntıların varlığına işaret etmektedir. Özel ve yabancı bankaların doğu bölgelerinde şube açmak istememesinin ardında yatan nedenin söz konusu bölgelerde coğrafi koşulların olumsuzluğu, güvenlik sorunları, kişi başına düşen gelirin yetersizliği gibi sebeplerle şube açma maliyetinin yüksek olması olduğu düşünülmektedir. Teknolojik erişim başlığı altında incelenen İnternet bankacılığı, telefon bankacılığı gibi araçların kullanımı bölgesel olarak ortaya konulamamıştır. Bu araçlar da söz konusu bölgelerde erişim amacıyla kullanılıyor olabilmekle birlikte, kullanımın yine Batı Bölgelere oranla daha düşük olacağı tahmin edilmektedir. Dolayısıyla, şube erişimindeki açığın Doğu Bölgelerinde teknolojik erişimle kapanmayacağı düşünülmektedir. Mevduatın söz konusu bölgelerde düşük olmasının altında yatan diğer nedenlerin finansal konularda bilinç eksikliği, altın, konut alımı gibi mevduata alternatif yatırım araçlarına yönelim ve kültürel engeller olabileceği düşünülmektedir.

Öte yandan, Türkiye genelinde mevduat tutarı artış göstermekle birlikte, AB üyeleriyle kıyaslandığında mevduatın GSYH'ye oranı düşük kalmaktadır. Bu durum ise, yalnızca Doğu Bölgelerinde değil, ülkenin genelinde bilinç eksikliği, yatırım alışkanlıkları veya finansal araçlar dışında yatırım araçlarına yönelimin yüksek olabileceğine işaret etmektedir.

Ayrıca, toplam krediler artış göstermekle birlikte, bugün hâlâ kamu sektörünün borçlanmasının yüksek olması nedeniyle, bankalar özellikle kriz dönemlerinde kredilerini azaltarak, risksiz olmaları ve yüksek getirileri nedeniyle

DİBS'lere yatırım yapmayı tercih edebilmektedirler. Böylelikle, kamu borçlanması özel kesimin finansal hizmetlere erişiminin önünde bir engel olarak karşımıza çıkmaktadır.

Özetlemek gerekirse Türkiye'de finansal hizmetlere erişimin önündeki temel engeller şu şekilde sıralanabilir:

- Kamu borçlanması nedeniyle özellikle kriz dönemlerinde bankaların portföylerinde kamu kağıtlarının ağırlığının artması
- Dünya Bankası anketinin de ortaya koyduğu gibi özellikle KOBİ'lerin krediye erişiminde yaşanan sıkıntılar
- Türkiye genelinde finansal konularda bilinç eksikliği, finansal araçlar dışındaki yatırım araçlarına yönelim ve kültürel engeller
- Gelir dağılımının bölgesel bazda farklılık göstermesi, coğrafi koşullar ve güvenlik gibi nedenlerle şube erişiminin bölgeler arasında farklılık göstermesi
- Öğrenci kredisi gibi en düşük yaş grubunun kredilere erişimini sağlayacak araçların yetersiz olması

7.9. Türkiye'de Finansal Hizmetlere Erişimin Güçlendirilmesi İçin

Atılabilecek Adımlar

Bir ülkede fon akışını yavaşlatan ve dolayısıyla finansal erişim üzerinde etkili olan en önemli etkenler arasında makroekonomik belirsizlikler ve sisteme güven sorunu yer almaktadır. Bu nedenle finansal erişimin güçlendirilmesi için birincil koşulun makroekonomik istikrarın sağlanması olduğu düşünülmektedir. Makroekonomik istikrar sağlanmadan erişimin artırılması için atılacak tüm adımların sınırlı etkisi olacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

Öte yandan, özel kesimin krediye erişiminin artırılması için kamu borç yükünün azalması gerekmektedir. Bunun için kamu maliyesinde disiplinden taviz

verilmemesi ve özellikle, mali disiplinin kalitesini artırmaya yönelik yapısal reformların hayata geçirilmesi önem arz etmektedir.

KOBİ'lerin krediye erişiminde yaşanan sıkıntıların büyük ölçüde bankaların bu kuruluşlara olan güven eksikliği nedeniyle kredi kullandırma konusundaki isteksizliğinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Güven sorununun aşılabilmesi için finansal kuruluşların daha fazla bilgiye ve yasal korunmaya ihtiyacı vardır. Öncelikle firmalarda iyi yönetim ve şeffaflık ilkelerinin teşvik edilmesi, denetim firmalarının etkinliğinin artırılması, iyi ve güvenilir bir muhasebe sisteminin oluşturulması ve söz konusu bilgilerin kamuoyuyla paylaşımının sağlanması gerekmektedir. Kredi müşterilerinin değerlendirilmesi için kredi derecelendirme kuruluşlarının da daha aktif hale getirilmesi önem arz etmektedir. Ayrıca, bankaların kredi alacaklarını daha kolay tahsil edebilmesi açısından alacaklıların haklarını koruyucu kanun ve uygulamaların güçlendirilmesi gerekmektedir. Mülkiyet haklarını koruyucu, iflas sürecini hızlandırıcı, anlaşmazlıklara daha hızlı çözüm getiren bir hukuk sistemi güven sorununun ortadan kalkmasına büyük ölçüde yardımcı olacaktır.

Finansal erişimde bölgesel farklılıkların azaltılması için özellikle Doğu ve Güney bölgelerimizde altyapı eksikliklerinin ve güvenlik sorunlarının giderilmesi gerekmektedir. Ayrıca, finansal kuruluşlar açısından yatırım yapmanın kârlı olmadığı bölgelerde erişimin artırılması için çalışmanın altıncı kısmında ele alınan dünya uygulamalarından teknolojik erişimin artırılması, mikrofinansman kuruluşları, tasarruf bankacılığı, mobil şube, olağandışı hizmet noktaları, tasarrufu özendirme programları, kamu tarafından erişim maliyetini düşürücü teknikler arasında ülkemiz için uygun olabileceklerin gündeme alınması düşünülebilir.

Ülkemizde finansal konulardaki bilinç eksikliğinin giderilmesi ve kültürel engellerin aşılabilmesi için finansal konularda eğitim verilmesi yerinde olacaktır. Finansal eğitim dünyada değişik şekillerde sunulabilmektedir. Finansal eğitime okullarda başlayan ülkeler olduğu gibi, seminerler, konferanslar, İnternet siteleri, televizyon kampanyaları, basılı veya İnternet yayınları, danışmanlık hizmetleri,

kurslar aracılığıyla da finansal farkındalık yaratılmaya çalışılmaktadır. Vatandaşlarımızın finansal farkındalığının artırılması ve finansal konularda bilgilendirilmesi, hem yatırım kararlarını alırken daha rasyonel davranmaları, hem de finansal sisteme olan güvenin artırılması açısından büyük önem taşımaktadır. Çalışmanın bundan sonraki II. bölümünde finansal eğitim konusu ayrıntılarıyla incelenmektedir.

II. BÖLÜM

DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE FİNANSAL EĞİTİM

1. Giriş

Finansal eğitim, her dönemde bireylerin bütçelerini idare etmeleri, gelir ve giderlerini düzenlemeleri, yatırım ve tasarruflarını etkin bir şekilde yönetmeleri ve olası zararlardan korunmaları açısından önemli bir kavram olmuştur. Günümüzde ise çeşitliliği ve karmaşıklığı gittikçe artan finansal hizmet ve ürünlerin amacına uygun kullanılmasını ve bireylerin bu alanda artan sorumluluklarının ve aldıkları risklerin farkında olmalarını sağlamak daha da önemli bir hal almıştır. Bu çerçevede finansal farkındalık oluşturulmasını teminen finansal eğitim konusuna özel önem ve öncelik verilmesi gerektiği açıktır.

Öte yandan, finansal eğitim sadece bireylerin refahı değil, aynı zamanda finansal piyasaların sağlıklı bir şekilde işlemesine, finansal ve ekonomik istikrara katkıda bulunmasına ve dolayısıyla toplumun refahına katkısı nedeniyle de önemi giderek artan bir kavram haline gelmiştir. Öyle ki, finansal eğitim ile finansal istikrar kavramlarının birbiriyle yakından ilişkili olduğunu belirtmek yanlış olmayacaktır.

Finansal istikrar ve finansal eğitim arasındaki ilişkinin bir başka göstergesi yaşanan son küresel finansal krizdir. Bu krizin yarattığı ivmelenmenin bir fırsat olarak değerlendirilerek finansal eğitimin daha ön plana çıkarılmasının, hem politika yapıcılar ve uygulayıcılar hem de bireyler ve finansal piyasalar için çok faydalı olacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde finansal eğitim konusu incelendiğinde, sorumlulukları ve görevleri gereği pek çok kurumun konu üzerinde ayrı ayrı platformlarda yürütülen çalışmalarının mevcut olduğu, ancak bu çalışmaların genellikle birbirinden bağımsız olarak gerçekleştirildiği görülmektedir. Dolayısıyla, ülke çapında bir

finansal farkındalık yaratılmasını teminen finansal eğitim konusuna özel önem ve öncelik verilmesi gereksiniminin yanı sıra, finansal eğitim konusunda ulusal bir stratejinin belirlenmesine ihtiyaç duyulduğu da açıktır.

Bu çerçevede değerlendirildiğinde, kurum stratejisi başta olmak üzere ilgili kuruluşların sağlayacağı ortak akıl ile ulusal bir stratejinin belirlenmesinin önem arz ettiği açıktır. Ancak, bu konuda sorumluluk taşıyan kurum ve kuruluşlarımızın sayısının çokluğu, gerek ulusal gerekse uluslararası çalışma ve toplantılarda eşgüdüm sağlayıcı bir kuruluş liderliğinde, ilgili tüm kurumların işbirliğinde konunun bütünlük içerisinde yürütülmesi gereğini ortaya çıkarmaktadır.

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) kavramsal olarak taşıdığı anlamın çok ötesinde bir öneme sahip olan finansal eğitim konusunda diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde çalışmalar yapmanın öneminin bilinciyle çalışmanın bu Bölümünün bu konuda önemli bir rehber olacağını düşünmektedir.

Bu bağlamda, bu bölümün ikinci kısmında “finansal eğitim” kavramı tanımlanmakta, üçüncü kısmında ise finansal eğitimin kısaca neden önemli olduğundan bahsedilmektedir. Dördüncü kısım, finansal eğitimin faydalarını bireysel refaha, finansal piyasalar ile finansal istikrara ve tüm ekonomi ile toplumsal refaha katkıları açısından incelemektedir. Ardından gelen beşinci kısım finansal eğitimin nasıl geliştirilebileceğini, bu konuda karşılaşılan zorluklar ve fırsatları irdelemektedir. Bölümün altıncı kısmında, finansal eğitim alanında yapılan uluslararası çalışmalar ve çeşitli ülke örnekleri; yedinci kısımda ise buna paralel olarak finansal eğitimde merkez bankalarının rolü incelenmektedir. Sekizinci kısım Türkiye’de finansal eğitim çalışmalarını kapsamaktadır. Son olarak, dokuzuncu kısımda sonuç ve öneriler tartışılmaktadır.

2. Finansal Eğitim Nedir?

Finansal eğitim, bu konuya ilişkin farkındalığın artırılması, finansal erişimin geliştirilmesi ve finansal konularda bilgi birikiminin sağlanmasından, bu bilgi birikiminin bireylerin tüketim, yatırım ve tasarruf davranışlarında değişiklikler yaratmasına ve bu değişikliklerin ülke ekonomisine ve toplumsal refaha yansımalarına kadar geniş bir alanı kapsamaktadır. Dolayısıyla, finansal eğitim için farklı üsluplarda çok çeşitli tanımlar yapılabilir. Nitekim, her ülke de kendi sosyal, ekonomik ve kültürel özelliklerine bağlı olarak finansal eğitimi çeşitli ifadelerle tanımlamaktadır.

Finansal eğitim için en yaygın olarak kullanılan tanım ise OECD (Organization for Economic Co-Operation and Development) tarafından yapılandır. OECD finansal eğitimi şöyle tanımlamaktadır: *“Finansal eğitim, tüketicilerin, yatırımcıların finansal ürün ve kavramları kavrayışlarını geliştiren, bilgilendirme ve öğretme yoluyla finansal riskler ve fırsatların farkında olmalarını, bilinçli seçimler yapmalarını, yardım için nereye başvuracaklarını öğrenmelerini, finansal refahlarını geliştirecek bir güven ve yetenek geliştirmelerini sağlayan süreçtir”* (OECD, 2008).

3. Finansal Eğitim Neden Önemlidir?

Finansal risklerin bireylerin hayatını çeşitli yönlerden etkilediği günümüzde, finansal eğitim ve finansal farkındalık pek çok açıdan büyük önem taşımaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir:

- Günümüzde bireylerin verdikleri finansal kararlardaki sorumlulukları giderek artmakta; finansal riskler bir anlamda piyasalardan tüketicilere, bireylere aktarılmaktadır. Bu nedenle finansal piyasalarda işlem yapmak, belli düzeyde bir finansal bilgi

birikimi, yeterli risk analizi yapabilme kapasitesi ve farkındalık gerektirmektedir.

- Finansal piyasalar gittikçe karmaşıklaşmaktadır. Karmaşık ve artan sayıda finansal ürün yelpazesi bir yandan ürün çeşitliliğini artırırken, diğer yandan bu ürünlerin olması gerektiği kadar şeffaf ve açık olmaması nedeniyle söz konusu ürünler hakkında doğru bilgi edinmeyi ve dolayısıyla doğru karar vermeyi güçleştirmektedir.
- Dünya genelinde tüketici borçluluk oranlarının artan bir eğilim sergilediği görülmektedir. Tüketimi özendiren ve geçmişe göre daha serbest olan piyasa yapısı bir yandan rekabeti artırırken, bir yandan da pek çok genç bireyin hayata atılırken ve aile kurarken büyük borçlar altına girmesine neden olmaktadır.
- Demografik eğilimlerdeki kalıcı değişiklikler de finansal eğitiminin gerekliliğini destekler niteliktedir. Daha açık bir ifadeyle, bireylerin yaşam sürelerinin uzaması ve bu kapsamda emeklilik sistemlerinde öngörülen ve/veya gerçekleştirilen değişiklikler, bireylerin bu konuda da kendilerini geliştirmelerini, emeklilik planlarını daha uzun vadede yapmalarını gerektirmektedir. Ayrıca, devlet destekli emeklilik sistemlerinin yerini yavaş yavaş özel emeklilik sistemlerine bırakması, bireylerin emeklilik için kendilerinin tasarruf yapmasını, bunun için de belli bir finansal eğitime ihtiyaç duymalarına yol açmaktadır.
- Finansal okur-yazarlığın ölçülmesine yönelik yapılan çeşitli anketler, finansal okur-yazarlığın oldukça düşük seviyelerde olduğunu göstermektedir. Özellikle belli başlı bazı gruplarda -eğitim seviyesi düşük kesim, az gelirliler kesim, kadınlar vb.- finansal okur-yazarlık oranının ortalamaların çok daha altında olduğu görülmektedir.

- Finansal eğitim, aynı zamanda finansal erişimin artırılmasında da önemli bir rol oynamakta, bir çözüm sunmaktadır. Bu açıdan finansal eğitim ve finansal erişim birbirini tamamlar niteliktedir¹⁴.

Finansal Eğitim ve Finansal Erişim

OECD'ye göre finansal erişimi olmayan kesim, bir banka hesabı olmayan veya hesabını nadiren kullanan ya da kullanmayı bilmeyen bireylerden oluşmaktadır. Bu kesim kısmen finansal kurumlar tarafından sistemden dışlanmakta olsa da, davranışsal ve psikolojik unsurlar da göz ardı edilmemelidir. Bu unsurlar arasında, bir banka hesabı açmaya ihtiyaç duymamak, nasıl kullanacağını bilememek, bir banka hesabı sahibi olmamanın alternatiflerinin getireceği yüksek maliyetlerin farkında olmamak ve yeni elektronik bankacılık teknolojilerine aşına olmamak sayılabilir. Bu unsurlara temel finansal okur-yazarlık yeteneklerinden yoksun olmak, finansal konularda güven eksikliği, geçmişte yaşanan olumsuz tecrübeler ve sisteme duyulan güven eksikliği, korku ve şüphe de eklenince finansal erişim oranları oldukça düşmektedir.

Finansal eğitim ile bu unsurların bireyler üzerindeki olumsuz etkileri azaltılabilir. Finansal eğitim, finansal ürün ve hizmetler hakkında bilgi vererek finansal erişim sahibi olmayan bireylerin kendilerini standart dışı uygulamalardan sakınmalarını sağlar, alternatif hizmetlerin maliyetleri hakkında bilgilendirir ve tüketicilerin daha iyi karar vermelerine katkıda bulunur. Böylece, bireyler daha yüksek miktarda tasarruf yapabilir, bu tasarruflarını işsizlik vb. kriz durumlarında kullanabilir, uzun vadede ise ev sahibi olmak ve emeklilik için planlar yapabilirler.

Kaynak: OECD (2005).

¹⁴ Ayrıntılı bilgi için Bakınız Bölüm I: Dünyada ve Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişim ve Bakınız – Finansal Eğitim ve Finansal Erişim.

4. Finansal Eğitimın Faydaları Nelerdir?

Finansal eğitimın faydaları bireysel refaha, finansal piyasalar ile finansal istikrara ve tım ekonomi ile toplumsal refaha katkısı olmak üzere üç başlık altında incelenebilir.

4.1 Bireysel Refaha Katkısı:

Finansal eğitimden her yaştaki ve her gelir grubundaki tım bireyler faydalanabilir. Finansal eğitim sayesinde bireylerin finansal konularda farkındalıkları artırılmakta, finansal őrın ve hizmetler hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmakta ve bu şekilde finansal őrınlerin etkin kullanımı artırılmaktadır. Ayrıca, bu bilinçle tüketiciler hem dolandırıcılıktan ve finansal őrınlere ilişkin yanlış yönlendirmelerden kaçınabilmekte, hem de kendileri için en uygun őrını kullanmaya teşvik edilmektedirler.

Buna paralel olarak, finansal eğitim ile bireyler finansal konularda daha sorumlu davranmaya yönlendirilmektedir. Finansal eğitim sayesinde bireylerin özellikle bütçe planlarını yaparken, varlık ve yükümlölük taraflarındaki durumlarını daha dikkatli planlayacakları öngörülmektedir. Örneğin yükümlölük tarafında, bireylerin kredi kullanımlarında dikkatli davranmaları borçluluk oranlarını doğrudan etkileyecektir. Benzer şekilde, varlık tarafında da tasarruflarını ve/veya emeklilik planlarını dikkatli yapmaları ne gereğinden az, ne gereğinden fazla, ama dengeli bir yaşam planı yapabilmelerine katkıda bulunacaktır.

Finansal eğitim aynı zamanda tüketici hakları ile birbirini tamamlar niteliktedir¹⁵.

¹⁵ Ayrıntılı bilgi için Bakınız – Finansal Eğitim ve Tüketici Hakları.

Finansal Eğitim ve Tüketici Hakları

Finansal eğitim ve tüketici hakları kavramları, her ikisinin de tüketicinin refahını gözetmesi nedeniyle zaman zaman birbiriyle kesişse de, bu iki kavramı ayırtırmakta fayda vardır. İki kavram da finansal konularda bilgi sağlamakta, ancak finansal eğitim, bu bilginin nasıl kullanılacağını öğretirken, tüketici hakları kanun ve düzenlemelerin tüketicinin yararına düzenlenmesi ve finansal kurumlara müşterilerine doğru ve anlaşılır bilgi sağlamaları konularına yoğunlaşmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, finansal eğitim ve tüketici hakları birbirini tamamlayan, ama birbirinin yerine kullanılmayan kavramlardır. Daha açık bir ifadeyle, tüketici hakları finansal eğitim alamayan veya almak istemeyen bireyler için bir koruma sağlamaktadır. Ayrıca, yeni geliştirilen finansal ürünler hakkında bilgi sahibi olmak uzun zaman alacağından, tüketici hakları bu ürünlerin ne olduğu ve kendileri için uygun olup olmadığı hakkında bilgi vererek tüm bireyler için fayda sağlayacaktır.

Kaynak: OECD (2005).

4.2 Finansal Piyasalara ve Finansal İstikrara Katkısı:

Finansal eğitim sadece bireyler için değil, aynı zamanda finansal sistemin kendisi için de oldukça önemli kazanımlar sağlamaktadır. Finansal eğitimle daha bilinçli birer tüketici olan bireylerin ürünlere ilişkin bilgisi artacak, bu şekilde kendileri için daha doğru kararlar verebilecek, daha uygun ürünleri seçebileceklerdir. Bu durum da finans sektöründeki piyasa etkinliğinin ve rekabetin artmasına katkıda bulunacaktır.

Bireylerin bilgi düzeyleri ve finansal okur-yazarlıkları arttıkça, finansal kuruluşlardan talep edecekleri bilgi de buna paralel olarak artacak, bu da kısmen finansal piyasalarda şeffaflığı ve açıklığı artıracak ve dolayısıyla şikâyetler ve hukuki sorunlar da azalacaktır.

Bunlara ek olarak, tüketicilerin kendi ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler talep etmeleri bir yandan finansal piyasalarda yaratıcı, yenilikçi, rekabetçi finansal ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine katkıda bulunurken bir yandan da bilinçlenen tüketicinin borcunu ödeyememe durumuna düşme, iflas etme oranlarında azalma; tasarruf ve yatırım oranlarında ise artış sağlayacaktır.

Öte yandan, finansal açıdan eğitilmiş bireyler haklarını koruma yollarını da daha iyi bildikleri için yanlış ve haksız uygulamaları ilgili mercilere iletmekte çekinmeyecek, bu da bir açıdan sektörde denetim faaliyetlerini kolaylaştıracaktır.

4.3 Tüm Ekonomiye ve Toplumsal Refaha Katkısı:

Tıpkı bir çarkın dişlilerinin düzgün çalışmasının tüm sistemin işleyişini olumlu etkilemesi gibi, finansal eğitim de öncelikle tüketicilere sağladığı katkı ile bireysel refahın artmasına, sonra finansal piyasalarda etkinlik ve istikrarın gelişmesine, ardından da tüm ekonomide iyileşmeye ve toplumsal refahın artmasında katkıda bulunarak önemli bir rol oynamaktadır.

Finansal olarak eğitilmiş bireyler, daha fazla tasarruf yapma eğiliminde oldukları için yatırım düzeyine olumlu katkıları olacaktır. Bu bireylerin tasarrufları özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelere finansman sağlanmasında ve dolayısıyla ekonomik büyüme ve istihdam artışında önemli rol oynamaktadır.

Ayrıca, bireylerin finansal piyasaların denetimine katkıları, devletin denetime görece olarak daha az kaynak ayırmasını sağlayarak dolaylı olarak kaynak kullanımını etkinleştirecektir. Bireylerin bu ve benzeri çeşitli katkılarının olumlu yansımaları ise hem finansal piyasalarda hem de tüm ekonomide toplumsal refahta artış olarak kendini hissettirecektir.

5. Finansal Eğitim Nasıl Geliştirilebilir; Zorluklar ve Fırsatlar Nelerdir?

Finansal eğitimin uygulanması ve geliştirilmesi elbette kendi içinde pek çok zorluğu barındırmaktadır. Konunun pek çok kurum ve kuruluşu ilgilendirmesi nedeniyle bu paydaşlar arasında sorumlulukların açık bir şekilde tanımlanmasının gerekliliği, hem kamu hem özel sektör düzeyinde işbirliği gerektirmesi, hedef kitlenin büyüklüğü, objektif bir bakış açısı ve etkin bir iletişim stratejisi gerektirmesi, uzun vadede sürdürülebilir olmasının gerekliliği bu zorluklardan birkaçıdır. Bu zorluklar karşısında finansal eğitim için bir “ulusal strateji” oluşturulması nitelikli bir çözüm önerisi olarak görünmektedir.

5.1. Finansal Eğitim Ulusal Stratejisi:

Finansal eğitim, daha önce de belirtildiği üzere, birçok paydaşı ilgilendirmektedir. Bunlar arasında hükümetler, ilgili bakanlıklar, merkez bankaları, sivil toplum örgütleri, finansal sektördeki düzenleyici ve denetleyici kurumlar ve sektör temsilcileri sayılabilir. Bu kapsamda öncelikli olarak ilgili kurumların finansal eğitime ilişkin “kurumsal strateji”lerini oluşturmaları önemli bir adımdır. Öte yandan konunun bir bütünlük içerisinde yürütülmesi gereği, tüm kurumlarla işbirliği içinde bir “ulusal strateji” oluşturulmasını da gerekli kılmaktadır.

Küresel eğilimler, giderek artan sayıda ülkenin bir ulusal strateji oluşturmaya başladığını göstermektedir (OECD, 2010). Ancak, ulusal strateji çalışmalarının geçmişi, birkaç istisna dışında, oldukça yeni olup sadece iki yıl kadar öncesine dayanmaktadır.

Finansal eğitim ulusal stratejisi genel anlamda ulusal bir çerçeve sunmaktadır. Bu çerçevenin sınırlarının ve içeriğinin her toplumun ihtiyaçları doğrultusunda belirlenmesi ideal bir yaklaşım olarak görülmektedir. Bu aşamada, öncelikle ulusal stratejinin uygulanmasına yönelik oluşturulacak kurumsal yapılanma kapsamında paydaşlar arasında ortaklık, liderlik, konsey benzeri hangi yapılanmanın seçileceğine karar verilmeli ve işbirliği bu kapsamda yürütülmelidir.

Bir sonraki aşamada, oluşturulacak ulusal stratejinin temel amaçları, öncelikleri, kısa ve uzun vadeli hedefleri, hedef kitlesi, yol haritası ve zaman çizelgesi, iletişim stratejisi belirlenmelidir. Önemli diğer aşamalar ise, ülke çapında finansal okur-yazarlık seviyesinin ölçülmesi ile bu kapsamda eğitim programlarının hazırlanması ve söz konusu finansal eğitim programlarının değerlendirilmesi aşamalarıdır.

5.2. Finansal Okur-Yazarlık Seviyesinin Ölçülmesi:

Günümüzde bir yandan bireylerin kendi finansal durumlarını kendilerinin idare etmesi yönünde giderek artan oranda bir beklenti olması, bir yandan da bunu yapacakları finansal ortamın giderek karmaşık hale gelmesi, pek çok çevrede finansal okur-yazarlığın düzeyi konusunda sorulara ve endişelere yol açmıştır. Son yaşanan küresel finansal kriz de düşük finansal okur-yazarlık oranlarının tüm ekonomiyi etkileyebilecek olumsuzluklara yol açabileceğini açıkça göstermiştir. Dolayısıyla bugün artık finansal okur-yazarlık kavramı gündelik hayatta gerekli önemli bir beceri ve aynı zamanda ekonomik kalkınmanın önemli bir parçası olarak kabul edilmektedir.

Bu kapsamda, ulusal stratejinin temel hatlarının belirlenmesinin ardından atılması gereken ilk adım, mevcut finansal eğitim düzeyinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmasıdır. Daha açık bir ifadeyle, finansal okur-yazarlığın geliştirilmesi, bu amaçla politika üretilmesi, hedefler koyulması ve gelişiminin izlenmesi için, öncelikle mevcut düzeyin ölçülmesi gerekmektedir. Buna yönelik olarak anket vb. yöntemler kullanılabilir. Elbette, ulusal düzeyde finansal okur-yazarlığın ölçülmesi kendi içinde hem zorlukları hem de fırsatları barındırmaktadır. Ancak, mevcut okur-yazarlık düzeyini ölçmek, sosyo-demografik gruplar arasındaki farklılıkların hem ulusal düzeyde, hem de bölgeler ve ülkeler arasında karşılaştırılabilmesinde büyük faydalar sağlayacağı için göz ardı edilmemelidir.

Ayrıca, finansal eğitimin uzun ve meşakkatli bir süreç olduğu, finansal okur-yazarlığın ise bu sürecin bir sonucu olduğu unutulmamalıdır. Dolayısıyla hem

eğitimin başında hem de ara sıra yapılacak ölçümlerle okur-yazarlığın nasıl bir gelişim gösterdiğinin izlenmesi de ayrıca önemlidir.

5.3. Finansal Eğitim Programlarının Hazırlanması ve Değerlendirilmesi:

Bilindiği üzere, finansal eğitimin geliştirilmesi için bu amaca yönelik çeşitli programlar tasarlanması ve uygulanması şarttır. Bu programlar hedef kitlelerin – çocuklar, gençler, yetişkinler, kadınlar, emekliler, işsizler vb. – özelliklerini ve ihtiyaçlarını göz önüne alacak şekilde bireylerin tasarruf, borçlanma, tüketim, sigorta ve emeklilik gibi hayatlarının önemli bir parçasını oluşturan kavramları içermelidir.

Öte yandan, uygulanan programların bir fark yaratıp yaratmadığını anlamak için bu programların kısa vadede veriler toplanarak takip edilmesi, uzun vadede ise elde edilen verilerle analiz edilerek değerlendirilmesi gereklidir. Ancak bu şekilde istenilen sonuçların, konulan hedeflerin etkili ve etkin bir şekilde gerçekleşip gerçekleşmediği kontrol edilebilir.

Dolayısıyla finansal eğitim programlarını tasarlarken, bu programlara ilişkin bir değerlendirme planı da yapılmalı ve bu plan çerçevesinde veriler derlenip analiz edilmelidir. Bu noktada belirtmek gerekir ki, değerlendirmenin başarılı olması için elde edilen sonuçların açık bir şekilde tüm paydaşlarla paylaşılması ve bu doğrultuda programlarda güncellemeler yapılması büyük önem taşımaktadır.

Okullarda Finansal Eğitim:

Finansal eğitim her yaş grubundan bireyi kapsasa da, genç neslin finansal konulardaki eğitimi daha fazla önem taşımaktadır. Bunun çeşitli nedenleri vardır; örneğin genç nesil ebeveynlerine kıyasla daha fazla finansal riskle ve daha karmaşık finansal ürünle yüz yüze kalmaktadır. Ayrıca, gençler finansal hizmetlerle cep telefonları, banka hesapları, kredi kartları vasıtasıyla çok erken

yaşlarda tanışmaktadırlar. Bu nedenle, bireylere finansal eğitim konusunda mümkün olduğunca erken eğitim verilmesi önemlidir.

Bu kapsamda, finansal eğitimin ulusal stratejinin bir parçası olarak okullarda başlatılması büyük önem taşımaktadır. Ancak okullarda finansal eğitimin müfredata eklenmesi de birtakım zorluklar içermektedir. Kaynak ve zaman yetersizliği, halihazırda uygulanan bir müfredatın varlığı, yeterli uzmanlığın, bilgi birikiminin olmaması, paydaşların çokluğu ve çeşitliliği, taahhüt ve hesap verme sorumluluğu gerektirmesi bu zorluklardan birkaçıdır. Bu noktada eğitimcilerin finansal eğitim konusunda eğitimlerinin sağlanması da üzerinde durulması gereken ayrı bir konudur.

İletişim Stratejisi:

Finansal eğitim ulusal stratejisi kapsamında, bir iletişim stratejisi uygulanıp uygulanmayacağı ve uygulanacaksa hangi iletişim kanallarının ve araçlarının kullanılacağına belirlenmesi önem taşımaktadır. Örneğin, finansal eğitim için özel olarak tasarlanmış bir İnternet sitesi, broşür, kitapçık vb. basılı malzemeler, okul programları, seminerler, çeşitli kampanyalar, telefonla bilgi verme sistemleri (call-center) hazırlanabilir. Tüm bu kanal ve araçların paydaşlar arasındaki paylaşımının belirlenmesi, finansal eğitimin ve bu kapsamda hazırlanacak çeşitli programların etkinliğini artıracaktır. Ayrıca, finansal eğitimi verecek eğitimcilerin ve bu eğitimi ve stratejiyi kamuoyuna sunacak medya mensuplarının eğitimi konularında da ayrı çalışmalar yapılması özel önem taşımaktadır.

6. Uluslararası Çalışmalar ve Ülke Örnekleri

Uluslararası alanda yapılan çalışmalar, OECD ve Dünya Bankası benzeri uluslararası kurumlar çapında yapılanlar ve ülkelerin ulusal çapta yürüttükleri çalışmalar olarak iki başlık altında incelenebilir. Her ülkeye uygun tek bir en iyi strateji belirlemenin olanaksız olduğu düşünüldüğünde, uluslararası veya ulusal her çalışmanın her bir kurum ve ülke için önemli bir tecrübe olduğu açıktır. Dolayısıyla bu bölümde OECD ve Dünya Bankasının çalışmaları ile seçilmiş bazı ülke çalışmalarından örnekler incelenmektedir.

OECD, düşük finansal eğitim düzeyinin olumsuz etkilerine dair üyeleri tarafından dile getirilen endişeler neticesinde 2003 yılında finansal eğitim konusunda çalışmalarına başlamıştır. Zaman içinde çalışmalarını genişleten OECD finansal eğitim başlığı altında, analitik araştırma ve analiz yayınları, ilkeler ve standartlar oluşturma ve uluslararası işbirliğinin geliştirilmesi olmak üzere üç temel alanda çalışmalarını yürütmektedir.

OECD 2005 yılında finansal okur-yazarlığı geliştirmek (Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies) ve 2008 yılında sigorta ve özel emeklilik konularında farkındalığı artırmak için (Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions) kitaplar yayımlamıştır. Ayrıca, politika yapıcılara finansal eğitim programlarının tasarımında yardımcı olmak üzere, uygulamaya ilişkin tavsiyelerini de yayımlamıştır. 2009 yılında risk ve doğal afetlerde riskin en aza indirilmesi konusunda bir el kitabı ve kredi farkındalığına dair tavsiyelerini yayımlamıştır. Ayrıca, OECD'nin uluslararası işbirliğinin geliştirilmesi kapsamında iki önemli uygulaması vardır. Bunlardan biri, 2008 yılında kurulan "International Gateway on Financial Education" başlıklı İnternet sitesidir (www.financial-education.org). Bir diğer önemli oluşum ise finansal eğitim konusunda uzman kamu çalışanlarından oluşan INFE (International Network on Financial Education) adlı uluslararası gruptur. 2008 yılında kurulan ve yılda iki kez toplanan INFE'nin 68 ülkeden 135'i aşkın üyesi vardır. OECD ayrıca,

finansal eğitim konusunda dünya çapında konferanslar ve forumlar düzenlenmektedir.

OECD'nin yanı sıra, Dünya Bankası da dünyanın yoksul bölgelerinde finansal erişim konusunda çalışan bir araştırma merkezi olan CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) ile birlikte finansal erişime ilişkin çalışmalar yapmaktadır. Bu kapsamda hazırlanan “Finansal Erişim 2010” (Financial Access 2010) başlıklı rapor, dünyada finansal erişim istatistiklerini sunan önemli bir çalışmadır (CGAP ve The World Bank Group, 2010). Merkezde ayrıca, mikrofinans, mobil bankacılık, şubesiz bankacılık gibi konularda çalışmalar da yapılmaktadır.

Ülke örneklerine bakıldığında ise birbirinden farklı uygulamalar görülmektedir. Bu noktada, seçilen birkaç ülkeden bahsetmek uygun olacaktır.

İngiltere'nin finansal eğitim konusundaki çalışmalarının diğer ülkelere kıyasla daha eskiye dayandığı görülmektedir. FSA'nın (Financial Services Authority) yasasında yer alan finansal hizmetler konusunda kamu farkındalığı yaratma görevi çerçevesinde 2003 yılı Kasım ayında bir ulusal finansal kapasite değerlendirme grubu kurulmuştur. 2006 yılında finansal eğitim düzeyini ölçmek için bir anket yapılmış ve aynı yıl Mart ayında mevcut ulusal strateji belirlenmiştir. 2008 yılında Hazine ile ortak bir çalışma planı ilan edilmiştir. 2010 yılı Nisan ayında ise CFEB'in (Consumer Financial Education Body) kurulmasıyla bu kurum İngiltere'nin ulusal stratejiden sorumlu kurumu olmuştur.

Çek Cumhuriyeti'nin finansal eğitim konusunda bir ulusal strateji oluşturma çalışmaları ise 2005 yılında başlamıştır. Hazine Müsteşarlığı'nın liderliğinde, Çek Merkez Bankası ve Milli Eğitim Bakanlığı finansal eğitim ulusal stratejisi çerçevesinde bu sorumluluğu paylaşmaktadır. 2005 yılı sonunda finansal eğitim, tüketicinin korunmasının önemli bir parçası olarak tanımlanmış olup, 2006 yılında Hazine Müsteşarlığı, Eğitim Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Çek Merkez Bankası ve ilgili diğer kurumların katılımıyla “Finansal Eğitim Çalışma

Grubu” oluşturulmuştur. 2007 yılında Hazine Müsteşarlığı finansal eğitimin bir ayağını oluşturduğu üç aylık bir politika çerçevesi açıklamıştır. Çek Merkez Bankası 2008 yılından itibaren piyasada tüketicinin korunması kapsamında denetim yapmakla görevlendirilmiştir. 2010 yılında, 2007 yılında oluşturulan çerçeve güncellenmiş ve 2010 yılı Mayıs ayında finansal eğitim için tasarlanan 5 yıllık ulusal strateji Çek Hükümeti tarafından onaylanmıştır. Buna paralel olarak, finansal okur-yazarlığı ölçmek için hâli hazırda bir proje yürütülmektedir.

Avustralya’da finansal eğitim ulusal koordinatörlüğü “Australian Securities and Investments Commission (ASIC)” tarafından yürütülmektedir. Avustralya ulusal strateji çalışmalarına 2009 yılı başlarında başlamış olup, bu amaçla bireylerin finansal işlemlere ilişkin bilgi düzeylerini ve davranışlarını nasıl değiştirebileceklerinin belirlenmesi amacıyla bir anket düzenlemiştir. ASIC paydaşlarla sıkı bir işbirliği içindedir. Bu kapsamda paydaşlarla aylık olarak toplantı düzenlemekte, sekretarya hizmeti sağladığı Avustralya Hükümeti bünyesindeki Finansal Okur-Yazarlık Kurulu ile üç ayda bir toplantılar yapmaktadır. Ayrıca ASIC, okullarda finansal okur-yazarlık konusu bilgi ve tavsiye alışverişinde bulunmak üzere, Hükümetin eğitim bölümü yetkilileri, eğitim alanında çalışan sivil toplum örgütleri yetkilileri ve tüketici dernekleri yetkililerinden oluşan bir Ulusal Referans Grubu kurmuştur.

2011 yılı Ekim ayındaki INFE toplantısına ev sahipliği yapacak olan Güney Afrika’da finansal eğitim, tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemelerinin bir parçası olup, ulusal koordinatörlük “Financial Services Board (FSB)” tarafından yürütülmektedir. Ulusal strateji oluşturulması çalışmalarına 2008 yılında başlanmış olup, stratejinin 2011 yılında uygulamaya geçmesi planlanmaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri (ABD)’nde finansal eğitim çalışmaları kapsamında ABD Hazinesi bünyesinde 2002 yılında “Finansal Eğitim Bürosu” (Office of Financial Education) kurulmuştur. 2003 yılında ise ABD Kongresi “Finansal Okur-Yazarlık ve Eğitimi Komisyonu”nu (Financial Literacy and

Education Commission – FLEC) kurmuştur. Komisyon ABD Hazinesinin temel desteği çerçevesinde ABD Merkez Bankası Fed de dahil olmak üzere 22 üye kurumdan oluşmaktadır. 2006 yılında ulusal bir strateji yayımlayan Komisyon, 2009 yılında bu stratejiyi gözden geçirerek güncellemiş ve 2011 yılına ilişkin stratejisini de yayımlamıştır.

Avrupa Birliği’nde de finansal eğitim konusunda çeşitli platformlarda çalışmalar yapılmaktadır. 2007 yılı Aralık ayında Avrupa Komisyonu finansal eğitim konusunda bir bildiri yayımlamış; bu bildiri ile bazı temel prensipler ve gelecekte uygulanması düşünülen planlar açıklanmıştır. 2008 yılında oluşturulan ve 25 üyesi bulunan “Finansal Eğitim Uzmanlar Grubu” (Expert Group on Financial Education – EGFE) da düzenli olarak toplantılar yapmakta ve finansal eğitim konusunda ulusal stratejiler, finansal kriz ve finansal eğitim, okullarda finansal eğitim ve emeklilik fonları benzeri konularda çalışmalarına devam etmektedir. Ayrıca, 2009 yılında Avrupa Komisyonu İnternet sitesinde “Finansal Eğitim Avrupa Veri Bankası” (European Database for Financial Education) oluşturulmuş ve bu siteyle Avrupa Birliği’nde kamu sektörü ve özel sektör tarafından sunulan finansal eğitim programları hakkında bilgi verilmeye başlanmıştır.

Her ülkeye, her duruma uygun tek bir en iyi uygulama mevcut değildir. Ülkeler arasındaki kültürel, ekonomik, sosyal farklılıklar bunu imkânsız kılmaktadır. Ancak, çeşitli ülke örnekleri ve uluslararası kuruluşların çalışmalarının her ülkenin kendi finansal eğitim stratejisini oluşturmada önemli bir rehber niteliğinde olduğu ve önemle incelenmesi gerektiği düşünülmektedir.

7. Finansal Eğitimde Merkez Bankalarının Rolü

Finansal eğitim kavramının içeriği itibarıyla pek çok sektörün ve paydaşın sorumluluk alanına giren geniş bir politika çerçevesinin bir parçası olduğu açıktır. Bu paydaşlardan biri de merkez bankalarıdır. Merkez bankalarının finansal eğitim içindeki rolleri ülkeden ülkeye farklılıklar gösterebilmektedir. Ulusal strateji

tasarımında ve uygulamasında ülke örnekleri incelendiğinde, koordinasyonun çoğunlukla ülkelerin hazine birimlerinin liderliğinde gerçekleştirildiği görülmekle birlikte merkez bankalarının liderliğindeki finansal eğitim stratejilerinin varlığı da görülmektedir. Açıkçası, merkez bankaları kurumlar arası eşgüdüm sağlayıcı lider kurum olmamaları durumunda dahi, finansal eğitimde en önde yer alan kurumlar arasında göze çarpmaktadır. Bu durumun çeşitli nedenleri vardır.

Bazı merkez bankaları kanunlarında yer alan maddeler gereği, finansal eğitimden yasal olarak doğrudan sorumlu olabilmektedir. Örneğin, yasalarında yer alan tüketicinin korunmasına ilişkin yükümlülükler, söz konusu merkez bankalarını finansal eğitimin bir parçası haline getirmektedir. Finansal sistemin ve bankacılık sektörünün düzenlenmesi ve denetlenmesinden sorumlu olan merkez bankaları da finansal eğitimden sorumlu tutulabilmektedirler.

Öte yandan, günümüzde pek çok merkez bankasının fiyat istikrarı temel amacının yanı sıra finansal istikrarı destekleyici amaç olarak kabul ettikleri görülmektedir. Hatta finansal istikrarı sağlamak ve sürdürmek görevi bazı merkez bankalarının kanununda da yer almaktadır. Finansal istikrar ve finansal eğitim kavramlarının ne kadar iç içe geçtiği düşünüldüğünde, merkez bankaları dolaylı da olsa, finansal eğitimden sorumlu kurumlardan biri haline gelmektedir. Bu kapsamda, merkez bankalarının bilgi birikimleri, tecrübeleri ve güvenilirlikleri, saygınlıkları, bağımsızlıkları ile finansal eğitime ilişkin farkındalığın artırılmasında önemli bir rol oynayacağı düşünülmektedir.

8. Türkiye’de Finansal Eğitim Çalışmaları

Ülkemizde finansal sektörün henüz büyüme aşamasında olduğu ve borçluluk seviyelerinin birçok ülkeye kıyasla daha düşük seviyelerde olduğu da dikkate alındığında, finansal eğitimin bu aşamada ele alınmasının, hem finansal sektörün sağlıklı büyümesine hem de ekonomik büyüme ve toplumsal refaha önemli katkı sağlayacağı açıktır.

Ülkemizde finansal eğitim konusu incelendiğinde, sorumlulukları ve görevleri gereği pek çok kurumun konu üzerinde ayrı ayrı platformlarda yürütülen çalışmalarının mevcut olduğu, ancak bu çalışmaların genellikle birbirinden bağımsız olarak gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu çalışmaların etkinliğinin ve tutarlılığının artırılabilmesi için kurum stratejisi başta olmak üzere ilgili kuruluşların sağlayacağı ortak akıl ile ülkemiz için ulusal bir stratejinin belirlenmesinin önem arz ettiği açıktır. Ancak, bu konuda sorumluluk taşıyan kurum ve kuruluşlarımızın sayısının çokluğu, gerek ulusal gerekse uluslararası çalışma ve toplantılarda eşgüdüm sağlayıcı bir kuruluş liderliğinde, ilgili tüm kurumların işbirliğinde konunun bütünlük içerisinde yürütülmesi gereğini ortaya çıkarmaktadır.

TCMB, kavramsal olarak taşıdığı anlamın çok ötesinde bir öneme sahip olan finansal eğitim konusunda diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde ulusal ve uluslararası alandaki çalışmalarına aktif olarak devam etmekte, konu ile ilgili çalışmaları desteklemektedir.

Ülkemiz, OECD bünyesinde oluşturulan INFE'nin bir üyesi olup, TCMB ve çeşitli kurum ve kuruluşlar yılda iki kez düzenlenen INFE toplantılarına katılmakta ve aktif olarak çalışmaktadır. Bu kapsamda 2009 yılı Aralık ayında Rio'da gerçekleştirilen INFE toplantısında başlatılmasına karar verilen finansal eğitim için bir ulusal strateji geliştirilmesi konusunda özel proje için "Subgroup on National Strategy on Financial Education" (NSFE) başlıklı bir alt grup oluşturulmuş olup, Bankamız bu alt grubun 15 üyesinden biridir¹⁶.

¹⁶ NSFE alt grubunda ülkeler çeşitli kurumlarıyla temsil edilmektedir. Üye ülkeler şunlardır: Portekiz, Güney Afrika, Ermenistan, Kanada, Kolombiya, Çek Cumhuriyeti, Mısır, Fransa, Hindistan, İtalya, Jamaika, Meksika, Trinidad ve Tobago, Türkiye, İngiltere (OECD, 2010).

9. Sonuç ve Öneriler

Finansal eğitim, aslında bireylerin hayatlarının her aşamasında, gündelik yaşamının her alanında bilmeye, öğrenmeye ihtiyaç duydukları bir kavramdır. Özellikle günümüz finansal piyasalarında baş döndürücü hızda gelişen ürünler ve hizmetler, artan tüketici borçları, düşük finansal okur-yazarlık oranları ve değişen sosyo-demografik koşullar, bu eğitimin önemini artırmakta ve sürekliliğini gerekli kılmaktadır.

Önemi ve bireysel ve toplumsal açıdan sağlayacağı faydalar dikkate alındığında, bu kavramın esaslı bir politika çerçevesi gerektirdiği görülmektedir. Bu çerçeve, birçok kesimden birçok paydaşı yakından ilgilendirmektedir. Bu paydaşlar arasında hükümetler, ilgili bakanlıklar, merkez bankaları, finansal sektör düzenleyici ve denetleyici kurumları, sektör katılımcıları, sivil toplum kuruluşları sayılabilir. Dolayısıyla, finansal eğitim için bir ulusal strateji tasarlanması ve uygulanması nitelikli bir çözüm önerisi olarak görünmektedir. Ancak unutulmamalıdır ki, her ülkeye uygun tek bir en iyi strateji tanımlamak olanaksızdır. Bu durumda en iyi sonucu, ülke örnekleri ve uluslararası çalışmaların incelenmesi çerçevesinde her ülkeye özel olarak tasarlanacak stratejilerin vermesi beklenmelidir. Öte yandan, ulusal stratejinin başarısını takip etmek ve ölçmek için bir yöntem belirlenmesi ve belli aralıklarla stratejinin gözden geçirilerek yeni koşullara uygun olarak güncellenmesi de finansal eğitim ulusal stratejisinin başarısını, etkinliğini, güvenilirliğini ve hesap verebilirliğini artıracaktır.

Bu noktada, merkez bankalarının finansal eğitim içindeki rollerine kısaca değinmekte fayda vardır. Merkez bankaları finansal eğitim kavramının “olmazsa olmaz” parçalarından biridir. Örnekler incelendiğinde, merkez bankalarının ya kanuni bir zorunluluk olarak, ya finansal eğitim kavramının finansal istikrar ile yakın ilişkisinden dolayı ya da kurumsal olarak sahip oldukları bilgi birikimi, tecrübe, güvenilirlik nedeniyle çeşitli şekillerde ve değişik oranlarda da olsa, finansal eğitim olgusunun mutlaka içinde oldukları görülmektedir.

Ülkemizde finansal eğitim alanında yapılan çalışmalara bakıldığında ise sorumlulukları ve görevleri gereği pek çok kurumun konu üzerinde ayrı ayrı platformlarda yürütülen çalışmalarının mevcut olduğu, ancak bu çalışmaların genellikle birbirinden bağımsız olarak gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu çalışmaların etkinliğinin ve tutarlılığının artırılabilmesi için ülkemiz için bir ulusal strateji oluşturulmasının gerekli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ananth, B. ve Nachlet, M. (2005). Financial Services Case Study: India, Paper presented at the 5th Services Experts Meeting on Universal Access, Paris, February 3-4, 2005, organized by the OECD and the World Bank.
- Basu, Priya ve diğerleri (2004). Scaling-up Access to Finance for India's Rural Poor. World Bank. Draft report.
- Beck, T., Levine, R. ve Loayza, N., (2000). "Finance and the Sources of Growth." *Journal of Financial Economics* 58, 261-300.
- Beck, T., Demirguc-Kunt, A. ve Maksimovic, V. (2002). Financial and Legal Constraints to Firm Growth: Does Size Matter? World Bank Policy Research Working Paper 2784.
- Beck, Thorsten ve Ross Levine (2005). Legal Institutions and Financial Development, in: Claude Menard ve Mary Shirley, eds., *Handbook of New Institutional Economics*, Kluwer Dordrecht (The Netherlands)
- Beck, T., Demirguc-Kunt, A. ve Levine, R., (2004). Finance, Inequality and Poverty: Cross-Country Evidence. World Bank Policy Research Working Paper 3338.
- Beck, Thorsten, Demirguc-Kunt, A. ve Ross Levine (2004). Bank Supervision and Corruption in Lending. World Bank mimeo
- Beck, T., Demirguc-Kunt, A. ve Levine, R., (2005). Law and Firms' Access to Finance, *American Law and Economics Review* 7, 211-252.
- Beck, T. ve Levine, R. (2005). Legal Institutions and Financial Development, in: Claude Menard ve Mary Shirley, eds., *Handbook of New Institutional Economics*, Kluwer Dordrecht (The Netherlands).
- Beck, T., Demirguc-Kunt, A. ve Martinez Peria, M.S., (2005). Reaching Out: Access to and Use of Banking Services Across Countries, World Bank Policy Research Working Paper 3754.

- Beck, T., Demirguc-Kunt, A. ve Martinez Peria, M.S. (2006). Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use Around The World, World Bank Policy Research Working Paper 4079.
- Beck, T., Demirguc-Kunt, A. ve Maksimovic, V. (2005). Financial and Legal Constraints to Firm Growth: Does Size Matter? *Journal of Finance* 60, 137-77.
- Bodie, Z., ve Merton, R. (1995). A Conceptual Framework of Analyzing the Financial Environment. In Dwight B. Crane, Zvi Bodie, Kenneth A. Froot, Andre F. Perold, ve Robert C. Merton (eds.), *The Global Financial System: A Functional Perspective*. Boston: Harvard Business School Press.
- Burges, R., ve Pande, R. (2005). Can Rural Banks Reduce Poverty? Evidence from the Indian Social Banking Experiment, *American Economic Review* 95, 780-795.
- Caprio, G. ve Honohan, P. (2001). Finance and Growth: Policy Choices in a Volatile World, World Bank, Oxford University Press: New York.
- Christen, R. P., Jayadeva, V. ve Rosenberg, R. (2004). Financial Institutions with a Double Bottom Line: Implications for the Future of Microfinance. Occasional Paper No: 8. Washington D.C. CGAP.
- Claessens, S., (2005). Access to Financial Services: A Review of the Issues and Public Policy Issues. *World Bank Research Observer*, forthcoming.
- Claessens, S. ve Demirguc-Kunt, A., (2006). Measuring Access to Financial Services through Household Level Surveys. World Bank mimeo. 31.
- Claessens, S. ve Laeven, L. (2004). What Drives Bank Competition? Some International Evidence. *Journal of Money, Credit, and Banking* 36, 563-82.
- Clarke, G., Cull, R. ve Peria, M.S.M. (2001). Does Foreign Bank Penetration Reduce Access to Credit in Developing Countries? Evidence from Asking Borrowers, World Bank Working Paper 2716.

- Clarke, G., Xu, L. C. ve Zou, H. (2002). Finance and income inequality: test of alternative theories, World Bank, June.
- CGAP ve The World Bank Group (2010). Financial Access 2010 – The State of Financial Inclusion Through the Crisis.
- De la Torre, A., Gozzi, J.C. ve Schmukler, S.L. (2006). Innovative Experiences in Access to Finance: Market Friendly Roles for the Visible Hand? Latin America Regional Studies Series, World Bank.
- Demirguc-Kunt, A., Beck ve T., Honahan, P. (2008). Finance for All: Policies and Pitfalls in Expanding Access. A World Bank Policy Research Report.
- Demirgüç-Kunt, A. ve Maksimovic, V., (1998). Law, Finance, and Firm Growth. *Journal of Finance* 53, 2107-2137.
- Good, Barbara A. (January 15, 1999). Bringing the Unbanked Aboard. *Economic Commentary*, Federal Reserve Bank of Cleveland.
- Honohan, Patrick (2004a). Financial Development, Growth and Poverty: How Close Are the Links? In Charles Goodhart, ed. Financial Development and Economic Growth: Explaining the Links. London: Palgrave.
- Honohan, Patrick (2004b). Data on Microfinance and Access: Thinking About What Is Available and What is Needed. World Bank mimeo.
- Honohan, Patrick (2006). Household Financial Assets in the Process of Development, World Bank Research Policy Working Paper 3695.
- Honohan, Patrick (2007). Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services, Proceeding of Access to Finance Conference, Washington DC.
- Isik, I., ve M. K. Hassan, (2002a). Technical, Scale, and Allocative Efficiencies of Turkish Banking Industry, *Journal of Banking and Finance*, 26, 719-766.

- Isik, I. ve Hassan, M.K. (Mayıs, 2002b). Cost and Profit Efficiency of the Turkish Banking Industry: An Empirical Investigation, *Financial Review* 37, 257-280.
- Isik, I. ve M. K. Hassan, (2003a). Financial Deregulation and Total Factor Productivity Change: An Empirical Study of Turkish Commercial Banks, *Journal of Banking and Finance* 27, 1455-1485.
- Isik, I. ve Hassan, M.K. (Kasım-Aralık, 2003b). Efficiency, Ownership and Market Structure, Corporate Control and Governance in the Turkish Banking Industry, *Journal of Business Finance and Accounting* 30, 1363-1421.
- Işık, I. (20 Ağustos, 2008). 2023 Türkiye Vizyonu, Yorumlar Köşesi, Zaman Gazetesi.
- Kempson, E., Claire, W., Caskey, J. ve Collard, S. (2000). In or out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review. London: Financial Services Authority.
- Klapper, Leora, Luc Laeven ve Raghuram Rajan, (2004). Business environment and firm entry: Evidence from international data, World Bank Policy Research Working Paper, No. 3232.
- Levine, Ross (2005). Finance and Growth: Theory and Evidence. Forthcoming in Philippe Aghion ve Steven Durlauf, eds. *Handbook of Economic Growth*. The Netherlands: Elsevier Science.
- Morduch, Jonathan (1999). The Microfinance Promise. *Journal of Economic Literature*, 37 (4): 1569-1614.
- OECD (2005). Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies.
- OECD (2008). OECD Journal: General Papers, Special Issue: Financial Education, Vol. 2008/3.

- OECD (2010). INFE Questionnaire on the Design and Implementation of National Strategy on Financial Education.
- Peachey, S. ve Alan Roe (2004). Access to Finance, A Study for the World Savings Banks Institute. Oxford Policy Management.
- Peachey, S., ve Alan Roe (2006). Access to Finance, Measuring the Contribution of Savings Banks. World Bank Savings Institute.
- Rajan, Rhaguram ve Luigi Zingales (1998). Financial Dependence and Growth. *American Economic Review* 88, 559-587.
- Rajan, R. ve Zingales, L., (2001). Financial Systems, Industrial Structure and Growth, *Oxford Review of Economic Policy* 17, 467-482.
- Rajan, R. ve Zingales, L. (2003). *Saving Capitalism from the Capitalists*. Crown Business Division of Random House.

Ek 2: 31.12.2009 İtibarıyla İlçe ve İl Bazında Banka Sayısı

Banka Adı	Banka Grubu	Faaliyet Gösterilen	
		İlçe Sayısı	İl Sayısı
Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	Mevduat Bankası	904	81
Türkiye İş Bankası A.Ş.	"	455	81
Türkiye Halk Bankası A.Ş.	"	413	81
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	"	336	71
Akbank T.A.Ş.	"	326	76
Denizbank A.Ş.	"	275	74
Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	"	273	81
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	"	273	73
Şekerbank T.A.Ş.	"	187	70
ING Bank A.Ş.	"	180	71
HSBC Bank A.Ş.	"	168	62
Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	"	163	55
Finans Bank A.Ş.	"	161	57
Fortis Bank A.Ş.	"	118	47
Anadolubank A.Ş.	"	68	24
Alternatif Bank A.Ş.	"	40	18
Eurobank Tekfen A.Ş.	"	36	19
Tekstil Bankası A.Ş.	"	35	18
Citibank A.Ş.	"	25	11
Turkland Bank A.Ş.	"	21	11
İller Bankası	Kalkınma ve Yatırım Bankası	19	18
Turkish Bank A.Ş.	Mevduat Bankası	18	10
Société Générale (SA)	"	15	1
Millennium Bank A.Ş.	"	11	5
The Royal Bank of Scotland N.V.	"	8	6
Arap Türk Bankası A.Ş.	"	6	5
Aktif Yatırım Bankası A.Ş.	Kalkınma ve Yatırım Bankası	5	4
BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.	"	4	3
Bank Mellat	Mevduat Bankası	3	3
Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.	Kalkınma ve Yatırım Bankası	3	3
Nurol Yatırım Bankası A.Ş.	"	3	3
Türk Eximbank	"	2	2
Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.	"	1	1
GSD Yatırım Bankası A.Ş.	"	1	1
Adabank A.Ş.	Mevduat Bankası	1	1
Birleşik Fon Bankası A.Ş.	"	1	1
Credit Agricole Yatırım Bankası Türk A.Ş.	Kalkınma ve Yatırım Bankası	1	1
Deutsche Bank A.Ş.	Mevduat Bankası	1	1
Diler Yatırım Bankası A.Ş.	Kalkınma ve Yatırım Bankası	1	1
Habib Bank Limited	Mevduat Bankası	1	1
İMKB Takas ve Saklama Bankası A.Ş.	Kalkınma ve Yatırım Bankası	1	1
JPMorgan Chase Bank N.A.	Mevduat Bankası	1	1
Taib Yatırım Bank A.Ş.	Kalkınma ve Yatırım Bankası	1	1
Merrill Lynch Yatırım Bank A.Ş.	"	1	1
WestLB AG	Mevduat Bankası	1	1

Kaynak: TBB

Bankalar ilçelerdeki şube sayısına göre sıralanmıştır.

