For cited: *İslatince, N. (2024). Digital Transformation in the Banking Sector: A Review of the Use of Internet Banking, Mobile Banking and Digital Banking. Journal of Current Researches on Business and Economics, 14 (1), 1-18.*

Crossref *doi: 10.26579/jocrebe.14.1.1* ***Research Article/Araştırma Makalesi***

Year: 2024

Volume: 14

Issue: 1

Journal of Current Researches on Business and Economics (JoCReBE)
ISSN: 2547-9628

http://www.jocrebe.com

Digital Transformation in the Banking Sector: A Review of the Use of Internet Banking, Mobile Banking and Digital Banking

Nuray İSLATİNCE[1]

Keywords
Digital Transformation, Banking Sector, Internet Banking, Mobile Banking.

Abstract
In today's banking sector, the industry has undergone a significant digital transformation, recognizing the benefits of embracing technological advancements, infrastructure, and capabilities. Amidst the rapid pace of technological developments, the banking sector has experienced a serious digital transformation, driven by awareness of the benefits that technological advancements can bring. The widespread accessibility of the internet and the proliferation of smartphone usage have enabled banks to reshape their services and business processes. Banks are adopting and developing digital banking technologies to provide better and more diverse services to customers, gain a competitive advantage in the sector, and increase operational efficiencies. In this context, banks have started to invest more in technology. The continuity of the development of digital banking will contribute positively to economic growth. The purpose of this study is to examine the development of digital transformation in the banking sector. Therefore, data published on the official website of the Turkish Banks Association (TBB) regarding transaction volumes and customer numbers in digital banking services such as internet, mobile, ATM, and telephone banking have been analyzed in tabular form, and changes have been interpreted.

Article History
Received
06 Jan, 2024
Accepted
29 Feb, 2024

[1] Corresponding Author. ORCID: 0000-0002-1552-3504. Doç. Dr., Anadolu Üniversitesi, nislatince@anadolu.edu.tr

Bankacılık Sektöründe Dijital Dönüşüm: İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık ve Dijital Bankacılık Kullanımına İlişkin Bir İnceleme

Anahtar Kelimeler
Dijital Dönüşüm, Bankacılık Sektörü, İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık.

Özet
Günümüzde bankacılık sektörü teknolojinin sunduğu yenilikler, altyapı ve imkanlardan en iyi şekilde yararlanmaktadır. Teknolojideki gelişmelerin hızına erişilemediği bir ortamda teknolojik gelişmeleri kabullenmenin bankacılık sektörüne sağlayacağı faydaların farkındalığı ile ciddi bir dijital dönüşüm yaşamıştır. İnternetin her yere ulaşması, akıllı telefonların kullanımının yaygınlaşması bankaların hizmetlerini ve iş süreçlerini yeniden biçimlendirmelerine olanak yaratmıştır. Bankacılık sektörü müşterilere daha iyi ve çeşitli hizmet sunabilmek, sektörde rekabet avantajı elde edebilmek ve operasyonel verimliliklerini artırmak amacıyla dijital bankacılık teknolojilerini benimsemekte ve geliştirmektedirler. Bu bağlamda bankalar teknolojiye daha çok yatırım yapmaya başlamışlardır. Dijital bankacılığın gelişmesinin sürekliliği ekonomik büyümeye olumlu katkılar sağlayacaktır. Bu çalışmanın amacı, dijital dönüşümün bankacılık sektöründeki gelişimini incelemektir. Bu nedenle bankaların dijital hizmetleri olan internet, mobil, ATM ve telefon bankacılığında işlem hacimleri ve müşteri sayılarının incelenmesi amacıyla Türk Bankalar Birliği (TBB) resmî web sitesi yayınlamış olduğu bilgiler tablolar şeklinde ele alınmış ve değişimler yorumlanmaya çalışılmıştır.

Makale Geçmişi
Alınan Tarih
06 Ocak 2024
Kabul Tarihi
29 Şubat 2024

1. Giriş

Türkiye'nin finansal sisteminde bankaların payı oldukça fazla ve önemlidir. Teknolojinin ilerlemesi ve bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimi, özellikle finans ve bankacılık sektörünü etkilemiştir. Bankacılık sektörü açısından bakıldığında internetin yaygınlaşması bankaların müşterilerine daha hızlı, daha kolay ve güvenli hizmetler sunabilmek için dijitalleşmeyi kabul ederek uyum sağlamayı ve teknolojiye doğrudan yönelmeyi tercih etmişlerdir. Bu teknolojik ilerleme, kişisel bilgisayar, tablet sayısının artması, internet bağlantılarının kalitesinin yükselmesi ve internetin her yerde ev ya da ve ofis ortamlarında kullanımının yaygınlaşmasıyla desteklenmiştir.

Dijital bankacılık uygulamaları, bankaların müşterilere internet üzerinden hizmetlerini kolaylıkla sunmalarını sağlar. Bu uygulamalar sayesinde müşterilere daha kullanışlı, erişilebilir ve müşteri odaklı bankacılık tecrübesi sunarken, bankaların daha geniş bir müşteri kitlesine ulaşmasına imkan sağlar. Günümüzde internet imkanıyla birlikte mobil kanallar üzerinden yapılan işlemler, kullanıcılara zaman ve mekân sorunu olmaksızın hızlı bir şekilde işlem yapma imkânı sağlar. Aslında fiziksel banka şubeleri ve banka çalışanlarının maliyetleri gibi giderlerden tasarruf sağlanarak daha düşük maliyetlerle işlem yapılmasına olanak sağladığı için dijital bankacılık sadece bu yönüyle bile hzlı yükselme trendindedir.

Dijital bankacılığın yaygınlaşmasıyla bankalar daha geniş bir müşteri tabanına ulaşabilir ve ülke ekonomisinin büyümesine de katkı sağlayabilirler. İnternet ve mobil bankacılık işlemlerinin artmasıyla bankaların operasyonel maliyetlerini düşürerek daha fazla müşteriye hizmet sunması ve potansiyel olarak daha fazla gelir elde etmesi mümkündür. Son yıllarda bankacılık sektöründe dijitalleşme

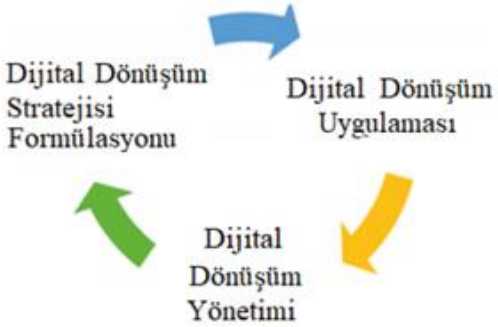
önemli bir değişim ve dönüşüm yaşamıştır. Bu çalışmanın amacı, dijital dönüşümün bankacılık sektöründeki gelişimini incelemektir.

Bu doğrultuda bankaların dijital hizmetleri olan internet, mobil, ATM ve telefon bankacılığında işlem hacimleri ve müşteri sayılarının incelenmesi amacıyla Türk Bankalar Birliği (TBB) resmî web sitesi yayınlamış olduğu bilgiler tablolar şeklinde ele alınmış ve değişimler yorumlanmaya çalışılmıştır. Aktif dijital bankacılık kurumsal/bireysel müşteri sayıları, internet bankacılığında yatırım işlemleri, mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı, mobil bankacılık finansal işlemler sayılarında ciddi anlamda artış olduğu gözlemlenmiştir.

2. Dijital Dönüşüm

Milenyumla birlikte gelen hızlı dijitalleşme süreci, bilgisayar ve internet teknolojilerinin yaygın kullanımıyla milyonlarca insanı ve işletmeyi bir araya getirmektedir ve bilgiye erişimi her zamankinden daha kolay kılmaktadır. Bu değişim, veriye her yerden ve her zaman ulaşılabilirlik sağlayarak dijitalleşmenin önemini ortaya koymaktadır. Bu süreçte, bankalar yeni iş modelleri geliştirerek veya mevcut hizmetlerini rakiplerinden ayırt ederek başarı elde etmeyi planlamaktadır. Dolayısıyla, dijital dönüşüm kavramı giderek daha fazla dikkat çeker hale gelmiştir. Tüm ekonomik ve teknolojik gelişmelerin temelinde yer alan bilgi yaşadığımız dönemde küresel pazarda rekabet avantajı yaratan hayati önemde bir kaynaktır. Bilginin yaratılma, toplanma, saklanma, işlenme, iletilme yol ve yöntemlerinde analogdan sayısala bir dönüşüm yaşanmaktadır. Otomasyon, nesneler interneti, dijitizasyon (0-1'leştirme), dijitalizasyon (sayısallaştırma), dijital dönüşüm (sayısal dönüşüm), bilgi sistemleri, bilgi işlem, bilişim günümüzde sık kullanılan, bazen biri diğeri yerine de kullanılabilen kavramlardandır (Sezen and Şenaras, 2022). Sayısallaştırma(digitization), temelde analog bilgilerin alınması ve sıfırlara ve birlere kodlanması anlamına gelir, böylece bilgisayarlar bu tür bilgileri depolayabilir, işleyebilir ve iletebilir. Dijitalleşme ise kulağa aynı gibi gelse de aslında farklı bir anlama gelmektedir. Dijitalleşmeyle, süreçler değil bilgi dönüştürülmektedir (Çetin 2023).

Şekil 1. Dijital Dönüşüm Aşamaları



Kaynak: Sezen ve Şenaras, 2022

Teknolojik ilerlemeler, günümüzde hemen her alanda belirgin bir etkiye sahiptir. Günümüzde finansal hareketliliklere bağlı olarak gelinen seviye finansal hizmetler sektöründeki kurumların, dijital dönüşüm sürecinde dijital teknolojilerin ve dijital ekonominin hayati bir öneme sahip olduğunu fark etmelerini sağlamıştır Bankalar ve diğer finansal kuruluşlar, dijital teknolojilerin sağladığı avantajları

benimseyerek yeni hizmetleri faaliyetlerine dahil etmişler ve dijital ekonomiyi şekillendirmede aktif rol almışlardır. Bankalar hızla gelişen ve değişen piyasa koşullarına uyum sağlamak, verimliliklerini artırmak ve rekabet avantajı elde etmek için dijital dönüşümü kabullenmek zorundadırlar. Dijital dönüşümden anlaşılması gereken, teknolojik gelişmelerin iş dünyası ve toplum üzerindeki etkisiyle birlikte, organizasyonların iş süreçlerini ve iş yapış şekillerini dijital teknolojilerle yeniden biçimlendirmesidir. Bu dönüşüm, geleneksel yöntemler yerine dijital teknolojilerin kullanılmasıyla özellikle bankacılık sektörünün daha verimli, esnek, yenilikçi ve rekabetçi hale gelmesini amaçlamaktadır. Bankalar halihazırdaki iş modellerini gözden geçirmeli ve dijital teknolojileri benimseyerek hızla yaygınlaşan dijitalleşme fırsatlarından yararlanmalıdır. Bulut bilişim, büyük veri analitiği, yapay zeka gibi teknolojiler kullanılarak iş süreçlerinin otomatikleştirilmesi, veri tabanlı karar alma süreçlerinin geliştirilmesi ve müşteri deneyimlerinin iyileştirilmesi gibi dönüşüm adımları hızla atılabilir. Dijital dönüşüm, bankaların rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olurken, aynı zamanda müşterilerin beklentilerine cevap verebilmelerine ve daha iyi hizmet sunmalarına imkân sağlar. Dijital dönüşümün sayesinde yaratılan verimli ortamlar, maliyet tasarrufları, yenilikçilik ve büyüme potansiyeli gibi faydalar sağlanabilecektir. Aynı zamanda dijital dönüşüm, günümüzde hızla değişen dijital dünyada bankaların sürdürülebilirliklerini sağlamaları ve rekabet güçlerini artırmaları için önemli bir strateji olarak kabul edilebilir.

3. Dijital Dönüşümün Kapsamı

Dijital dönüşümün temel amacı, bankaların ve diğer kurumların teknolojiyi etkili bir biçimde kullanarak iş süreçlerini dönüştürmeleri ve geliştirmeleridir. Bu dönüşüm, bankaların dijital teknolojilerin sunduğu avantajları maksimum düzeyde kullanmasını ve sektörde rekabet avantajı elde etmesini hedefler.

Dijital dönüşüm, ana ve alt başlıklar halinde gruplanabilir. Bu başlıklar birbirini tamamlayarak bankalarda verimliliği artırır, yenilikçilik sağlar ve rekabet avantajı getirir.

- İş Süreçleri Dönüşümü:
  - Süreç otomasyonu ve dijital iş akışı yönetimi
  - Manuel ve tekrarlayan görevlerin otomatikleştirilmesi
  - Verimlilik, hız ve iş süreçlerinin iyileştirilmesi
- Veri Yönetimi ve Analitiği:
  - Büyük veri analitiği ve veri madenciliği
  - Veri toplama, depolama ve analiz etme süreçleri
  - Karar verme süreçlerinde veriye dayalı yaklaşım
- Dijital Pazarlama ve Müşteri Deneyimi:
  - Dijital kanallar ve sosyal medya kullanımı
  - Kişiselleştirilmiş pazarlama stratejileri ve sadakat programları
  - Müşteri etkileşimi ve hizmetlerin dijitalleştirilmesi

- Bulut Bilişim ve Altyapı:
  - Bulut tabanlı hizmetlerin kullanımı
  - Veri ve uygulamaların bulut ortamında depolanması
  - Altyapı maliyetlerinin azaltılması ve ölçeklenebilirlik
- Yapay Zeka ve Otomasyon:
  - Yapay zeka ve makine öğrenimi teknolojileri
  - Otomatik karar verme ve tahminlerin yapılması
  - İş süreçlerinde otomasyon ve robotik uygulamalar
- İnternet of Things (IoT) - Nesnelerin İnterneti:
  - Nesnelerin internete bağlanması ve veri paylaşımı
  - Gerçek zamanlı veri toplama ve analiz etme
  - Akıllı cihazlar ve sensörlerin kullanımı
- Dijital Yeteneklerin Geliştirilmesi:
  - Çalışanların dijital becerilerinin geliştirilmesi
  - Dijital iş araçlarının ve platformlarının kullanımı (Mechsoft, 2023)

4. Dijital Dönüşümün Temel Unsurları

Bankalarda nitelikli bir dijital dönüşüm için birbirini tamamlayan üç temel etkeni göz önünde bulundurmak gereklidir. Doğal olarak ilk ele alınması gereken etken insandır. Dijital dönüşümde insan, sürecin tam da merkezindedir. Banka çalışanları teknolojinin bankanın faaliyetlerinde hedeflerine nasıl hizmet edeceğini belirler ve teknolojiyi doğru bir şekilde uygulayarak iş süreçlerini iyileştirebilirler. İkinci önemli etken zamandır ve dijital dönüşümde rekabet avantajı sağlayan en kritik faktördür. Bankalar bu avantajı yakalamak istiyorlarsa hızlı ve etkili bir şekilde dijital dönüşümü gerçekleştirmeli ve teknolojik değişikliklere hızla adapte olmalıdırlar. Ne kadar hızlı dönüşüm, gerçekleşirse bankaların daha hızlı kararlar almasına, müşteri taleplerine hızla yanıt vermesine ve iş süreçlerini optimize etmesine imkân sağlayacaktır. Son etken olarak teknoloji, dijital dönüşümün ana bağlamını oluşturur. Bankalar, mevcut teknolojik imkanları kullanarak süreçleri geliştirebilir ve yenilikçilik sağlayabilir. Veri analitiği, yapay zekâ, otomasyon, bulut bilişim gibi teknolojiler, iş süreçlerini dönüştürmek için kullanılabilir. Doğru teknoloji altyapısının oluşturulması, verimlilik artışı, iş birliği ve veri odaklı karar alma gibi avantajları da beraberinde getirecektir.

5. Dijital Dönüşüm Neden Gereklidir?

Bankacılık sektörünün ülke ekonomileri üzerindeki ciddi etkisi nedeniyle faaliyetlerinde süreklilik, istikrar ve uyum önemlidir. Bir bütün olarak faydanın yanı sıra banklar sektör içinde tartışmasız kıyasıya bir rekabet içindedir. Bankaların rekabet avantajı sağlaması, verimliliklerini artırması ve müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarması için dijital dönüşümün gerekliliği görmezden gelinemez. Bu bağlamda, bankaların dijital dönüşüme öncülük etmeleri

ve geleceğe daha uyumlu hale gelmeleri mutlak gerçektir. Bankalar, dijital dönüşümle rekabet avantajı elde ederek, değişen piyasa koşullarına uyum sağlayabilir ve geleceğe daha hazırlıklı bir şekilde sağlam adımlarla ilerleyebilirler. Ayrıca dijital dönüşüm, bankaların süreçlerini optimize ederek verimliliği artırırken, maliyetlerin düşmesini sağlayacaktır. Müşteri deneyimini geliştirerek müşteri memnuniyetini ve bankaların rekabet gücünü artırmak dijital dönüşümle mümkün olabilecektir. Dijital dönüşüm, işletmelerin yenilikçilik kapasitesini artıracak ve bu şekilde bankaların rekabet avantajı elde etmelerini sağlayacaktır. Bankalar dijital dönüşüme öncülük etmeli ve bu sürece aktif bir şekilde katılmalıdırlar. Bankacılık sektörü her geçen gün çeşitlenen, değişen, yenilenen araçlarla finansal hizmetlerin daha etkin şekilde sunulabilmesi için bilgi teknolojilerinde ortaya çıkan değişiklikleri yakından takip ederek uygulamak durumundadır.

Belirli organizasyonel süreçleri dijital hale getirmenin sağladığı avantajlar ve bunun önemini vurgulayacak unsurlar aşağıdaki gibidir;

- Dijital süreç optimizasyonu hem maliyetten hem de zamandan tasarruf edilmesini sağlar, buna örnek olarak şikayetlerin, doğrulamaların ve faturalama süreçlerinin daha verimli yönetilmesi verilebilir.
- Verilerin analizinde ve ölçümünde iyileştirme sağlanabilir. Ayrıca lojistik açısından takip kolaylaştırılabilir.
- Sonuçlar daha hızlı sunulurken kaynak kullanımı en aza indirilir.
- Verimlilik ve üretkenlikte çok kısa vadede artış görülebilir.
- Veri güvenliği ve siber güvenlik, işletmenize dijital düzeyde koruma sağlar.
- API bağlantısı, örneğin IoT teknolojileri ile akıllı ve verimli bir şekilde gerçekleştirilebilir.
- Sürdürülebilirlik konusundaki hedeflere ulaşılması ve mevzuata uyulması kolaylaşır.
- Çoklu bulut mimarileri gibi çözümler, dijital ortamın karmaşıklığını azaltır.
- Genel anlamda hem çalışanlarınız hem de müşterileriniz için daha iyi bir kullanıcı deneyimi elde edilebilir (NTTDATA,2023).

6. Dijital Dönüşümün Dünya'da ve Türkiye'de Gelişimi

Bankacılık hizmetlerinin yüz yüze şube bankacılığından başka alternatif kanallardan sunulması İkinci Dünya Savaşı sonrasında gündeme gelmiştir. Bu dönemde ardı ardına yaşanan teknolojik ilerlemeler gerçekleşmiştir. Yüzyılın son on yılında, bankalar finansal teknolojinin gelişiminde öncü rol üstlenmiş ve analogdan dijitale büyük bir geçiş yaşanmıştır. Ortaya çıkan alternatif kanallar bankaların katlanmak zorunda oldukları sabit giderlerini düşürebildiği için bu kanalların yaygınlaşması bankacılık sektörü tarafından teşvik edilmiş ve desteklenmiştir. Basel Bankacılık Denetim Komitesi dijital bankacılığı *"bankacılık ürün ve hizmetlerinin elektronik yöntemler vasıtasıyla müşteriye sağlanması"* olarak tanımlamaktadır. (BDDK, 2023) Günümüz literatüründe sanal bankacılık, yeni nesil bankacılık, internet bankacılığı gibi birçok kavramın yanısıra FinTech bankacılık

olarak isimlendirilen dijital bankacılık kavramı güncellenerek "faaliyetlerinde teknoloji merkezli iş modeli çerçevesinde az sayıdaki şube ya da şubeye ihtiyaç duymadan hizmet sunan bankacılık" olarak ifade edilebilir.

Aslında sektöre finansal hizmetler sunan yeni aktörlerin (FinTech gibi) katılımlarıyla artan rekabetin yaşandığı bir ortamda dijital bankacılık teknolojik uygulamaları gerçekleştirerek müşterilerin bankalara zaman mekân kısıtlılığı olmadan istedikleri anda ulaşarak hizmetlerinden faydalanmasını sağladığı ve hizmetlerin kesintisiz olarak sürdürülmesini internet ve mobil bankacılık kanalları vasıtasıyla gerçekleştirdiği bir sistemdir. Bu şekilde müşterilerinin her yerden ve istedikleri bir zamanda gecikme olmaksızın ve minimum işlem ücreti ile talep ettikleri hizmeti almasını mümkün kılmaktadır. Günümüzde dijital bankacılık hizmeti sayesinde hesap yönetimi, mevduat ve kredi kart hesap işletimi, elektronik fatura ödemeleri, fon transferleri, kredi, yatırım işlemleri gibi pek çok işlem geleneksel bankacılıkta sunulan hizmetlere göre daha düşük maliyetle ve daha hızlı olarak gerçekleşmektedir.

Tarihsel süreçte elektronik bankacılık açısından önemli adımlardan biri Bank of America'nın 1955 yılında San Francisco şubesi üzerinden kurulan IBM 702 sistemiyle bilgisayar aracılığıyla işlemler yapmaya başlamasıdır (Uzun,2021). Bundan sonra dijital teknolojilerin kullanımı günlük hayata dahil olmuştur. Dijital teknolojilerin en hızlı ve etkin yansıması uzaktan bankacılık hizmetlerinin zaman içinde yaygınlaşmaya başlamasıdır. 1967 yılında dijital bankacılığın ilk örneği sayılabilecek ATM'ler Barclay's Bank tarafından hizmete sunulmuştur ve kısa zamanda sadece para çekmekten çok daha fazlasını yapabilir hâle gelmiştir. NASDAQ, ilk dijital borsa ve SWIFT (Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunications) 1970'lerde kuruldu. Bu dönem, 1980'ler boyunca banka ana bilgisayarlarının yükselişiyle devam etmiştir ve 1980'ler boyunca çevrimiçi bankacılığın büyümesiyle iş yapma şekli değişmiş ve çevrimiçi devrim, insanların finansal kurumları nasıl algıladığındaki değişikliğe yol açmıştır. 1980'lerde, banka ana bilgisayarları popüler hale gelmeye başladı ve 90'larda finansal işlemlerin çevrimiçi olarak yapılma konsepti ortaya çıkmaya başladı (Windmill, 2023). 1995 yılında internetin yaygınlaşması ile Wells Fargo internet üzerinden hizmet vermeye başlamıştır. Aynı dönemde yalnızca internet üzerinden hizmet veren Security First Network Bank kurulmuş ve hizmetlerinin dijital bankacılık uygulamaları ile gerçekleştirilmesi çok ciddi değişimleri beraberinde getirerek sektöre yenilikçi iş modeli sunmuştur. 21'inci yüzyıl bankacılık hizmetlerinin dijitalleşmeye başladığı dönem olmuştur. 2008 finansal krizi, bankacılık ve daha genel anlamda finansal sektörde bir dizi büyük sarsıntıya neden olmuştur. İlk olarak, büyük finansal kuruluşların faaliyetlerinin sistemik risk oluşturduğu ortaya çıkmıştır. Buda, sistemik riski ölçmek için tasarlanmış farklı ölçütlerin derlenmesine yol açmıştır. Banka finansal düzenlemeleri sıkılaştırılmış (Basel III) ve birçok finansal kuruluş, yeni düzenleyici çerçeveye uyum sağlamak için IT geliştirme yöntemlerini ayarlamak gibi çeşitli önlemler almak zorunda kalmıştır. Aynı zamanda, bankalar yalnızca artan sayıda rekabetçi ile değil, aynı zamanda pazardaki düzenlemelerin ve müşteri ihtiyaçlarının değişimine yanıt vermekte daha iyi konumlanmış yeni bir rekabetçi türüyle de yüzleşmek zorunda kalmışlardır(Anyfantaki, 2016).

2015, Dijital Devrim'in bankacılık sektörünü sonunda vurduğu yıl olduğu anlaşıldı. FinTech'e küresel yatırım, 2013 ile 2014 arasında 12 milyar dolara üç kat arttı ve İngiliz Bankacılar Birliği, mobil bankacılığın müşteriler için tercih edilen ödeme yöntemi haline geldiğini duyurdu. Bankacılık sektörü, gelire göre yüksek bir IT harcaması oranına sahiptir. Ancak, 2014 ile 2015 arasında toplam küresel yatırım sadece %4,6 artarken, büyük kısmı sistem bakımı için yapıldı.

Finansal kriz sonrası, bankalara olan güven eksikliği ve düzenleyici değişiklikler piyasayı yeni sağlayıcılara açmıştır. Bitcoin, 2009'da doğmuş ve ardından blockchain teknolojisini kullanan diğer kripto paralar ortaya çıkmıştır. Bitcoin'in ve birçok farklı kripto para biriminin 2009'da tanıtılması finansal dünyada önemli bir etki yaratmıştır Çeşitli FinTech iş modeli de ortaya çıkmaya başlamıştır. Bunlardan bazıları alternatif kredi puanlama, dijital cüzdanlar ve küçük miktarlı kredileri içermektedir. Ayrıca, WAP ve GPRS teknolojisinin gelişmesi cep telefonlarının bankacılık hizmetlerine dahil olmasına imkân sağlamıştır. Gelişen teknolojinin ürünü olarak 3G teknolojisi ile cep telefonlarında "akıllı" kavramı güncel yaşama dahil olarak internet ve mobil bankacılığın kapsayıcılığını artırmıştır. Akıllı telefonların benimsenmesi, mobil cihazların insanların web'e ve diğer finansal hizmetlere erişimindeki başlıca araç haline gelmesini sağlamıştır (pa, 2020). Bunun sonucu olarak küresel ekonomi ve bankacılık sektörü açısından mobil telekomünikasyon hizmetlerinin kullanımı yüksek katma değer yaratmaya başlamıştır. Yeni teknolojiler, üçüncü taraf şirketlerin finansal verilere erişimine izin veren açık bankacılığı kullanarak dijital bankacılık ürünleri oluşturmayı daha kolay hale getirmiştir. 1990'lar, dijital bankacılığa doğru ilk adımların atıldığı bir dönemdi ve bağlantılı müşterilerin paralarını farklı şekillerde yönetmeye başlamasıyla dikkat çekmiştir. FinTech sadece finansal hizmetlerin sunumunu iyileştirmek için kullanılan teknolojidir. Bu terim sadece 21. yüzyılda popülerlik kazanmış olmasına rağmen gerçekte, insanların paralarıyla nasıl etkileşimde bulunduğunu yönlendiren bir unsur olarak asırlardır vardır. Günümüzde kripto paralar ve başlangıç bankaları terimini FinTech olarak düşünmekle birlikte köklerinin 19. yüzyılın sonlarına, paranın telgraf ve morse kodu aracılığıyla taşınabileceği döneme kadar uzandığını söyleyebiliriz.

Türkiye'de 1980'li yılların ikinci yarısından sonra bankacılık sektörü dünyadaki trendi izlemeye başlamıştır. 24 Ocak Kararları Türkiye'de gerçekleşen dışa dönük politikaların uygulanmaya başlamasında mihenk taşıdır. Bu dönemde bankacılık sektöründe plastik kart ve ATM kullanımını gibi pek çok yenilikçi hizmet müşterilere sunulmuştur. Türkiye'de çıkarılan ilk kredi kartlarının temsilcisi Koç Grubuna bağlı "Servis Turistik AŞ" Diners Clup'ten yurt içi kart çıkartma yetkisini alarak, 1968 yılında Diners Club kredi kartını müşterilerinin hizmetine sunmaya başlamıştır (Kaya, 2009). 1987 yılında ilk kez İş Bankası ATM'leri hizmete sokmuştur ve 1990'da BKM kurulmuştur. Böylece POS kullanımı hızla yaygınlaşmıştır. 1992 yılında ise EFT sistemi ve ofis bankacılığı gündeme gelmiştir. 1996'da İş Bankası'nın başlattığı telefon bankacılığı ve Garanti Bankasıyla birlikte 1997'de sunduğu internet bankacılığı hizmeti dijital adımların hızlandığının göstergesi olmuştur. Atılan başka bir adım da 2007 yılında İş Bankası'nın Türkiye'deki ilk kez mobil bankacılık uygulaması olan İşCep'i hizmete sunması ve Türkiye'de kullanılmaya başlanmasıdır. Teknolojinin ilerlemesi örneğin 3G ve 4.5G

hizmetlerinin kapsayıcılığının artması doğrultusunda mobil bankacılık hızla yaygınlaşmaya başlamıştır. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı ile ucuz ve kaliteli internet altyapısının tesisi ile internetin ülke genelinde yaygınlaştırılması 2006–2010 yılları arasında gerçekleşmiştir. Bu eylem planı ile bankacılık hizmetlerinin elektronik olarak sağlanması öncelikli kabul edilmiş ve E-devlet hizmetleri uygulamaya girdiği için internet erişimini sağlayan cihazlara ve internet erişimine ulaşmak mümkün olmuş ve sayısın da artış yaşanmıştır. 2020 yılında Türkiye'de masaüstü bilgisayar sahipliği, taşınabilir bilgisayar sahipliği ve cep telefonu sahipliği son derece yüksek düzeylere ulaşmıştır. Bu durum daha fazla bankacılık hizmetinin dijital kanallar yoluyla verilmesine imkân tanımaktadır. İnternetin etkinliği ve sayede ulaşılabilen bankacılık hizmetleri nakit para çekme işlemi haricindeki tüm şube bankacılığı işlemlerinin yapılabilmesine imkân tanımaktadır. Ancak günümüzde banka kartları sayesinde nakit para taşıma alışkanlığı da ciddi oranda azaldı. Özellikle paranın elden ele dolaşmasının hijyen açısından tehdit oluşturması ve günümüz teknolojisi sayesinde nakit para kullanmadan da alışveriş yapma imkanının olması temassız para çekmenin ve QR kod ile para çekmenin önemini daha da arttırmıştır Temassız işlem ile alışveriş ve QR kod ile para çekmek, en güvenli yöntemler arasındadır. Günümüzde akıllı telefonlarınızı kullanılarak kolayca para çekilecek tutar ve hangi hesabınızdan para çekeceğinizi seçip bankamatik ekranında yer alan QR kodu okutmanız para çekmeniz için yeterli olmaktadır. Yani temassız işlem kullanıldığı sürece, cüzdan taşımamak sorun olmamaktadır Sadece telefonunuzun yanınızda olması, günlük para ihtiyacınız ile ilgili herhangi bir sorun yaşamayacağınız anlamına gelmektedir (İşbankası,2023). Bankaların internet bankacılığı vasıtasıyla kaliteli hizmet vererek sağladığı fayda müşteri sadakatinin artması, gecikme ve bekleme olmaksızın işlem yapılabilmesi, muhtemel insan hatalarının minimuma inmesi ve bankaların müşterilerine etkili ulaşma yöntemini bulmuş olmasıdır. Tabii ki müşteriler açısından da sağlanan fayda bankacılık işlemlerinin hızlı ve rahat bir biçimde gerçekleştirilebilmesi, daha düşük işlem maliyetlerine katlanmaları ve işlemlere ilişkin detaylı bilgiye kolaylıkla erişilebilmeleridir. Toplumda kabul gören dijital bankacılık uygulamalarının kullanımı en fazla mobil bankacılıkta dikkat çekmektedir. Rekabetin yüksek olduğu bankacılık sektöründe 2010'lu yılların ilk yarısına kadar dijital bankacılık kanallarından internet bankacılığı çok fazla tercih edilirken son yıllarda akıllı telefonların ve tablet bilgisayarların kullanımındaki artışa da bağlı olarak tercihteki eğilimler akıllı telefonlar lehine değişmeye başlamıştır. Türkiye'de dijital bankacılığın sağladığı avantajlardan yararlanan müşteri potansiyeli ve iş miktarı her geçen gün büyümeye devam etmektedir. Sınırların olmadığı zaman kavramının geçerliliğini yitirdiği dünya piyasalarında olduğu gibi Türk bankacılık sektöründe de artan rekabet nedeniyle ürün ve hizmetlerin teknoloji odaklı ve yenilikçi bir anlayışla müşteri memnuniyetini sağlayacak şekilde güvenli olarak sunulması zorunluluğu söz konusudur. Bu doğrultuda gerçekleştirilecek her teşebbüs dijital bankacılık kanalı ile sektörde farklılaşma ve daha fazla pazardan pay alabilmek için büyük fırsatlar sunmaktadır.

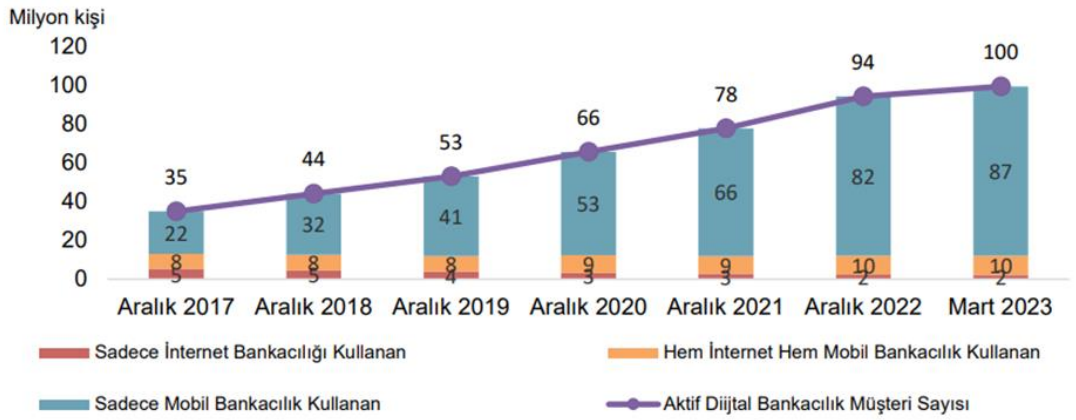
7. Covid 19 Pandemisinin Dijital Bankacılık Üzerine Etkisi

Covid-19 salgınının en belirgin etkilerinden biri olan temasın azaltılması zorunluluğu, bireyleri ve işletmeleri dijital ortama adapte olmaya zorlamıştır. Ülkemizde dijitalleşme süreci, özellikle pandemi döneminde hız kazanmıştır, ancak dijital dönüşümün yaygınlaşması için daha önceki dönemlere kıyasla daha yavaş bir ilerleme kaydedilmiştir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO), 2020 yılında COVID-19'un ciddi bir pandemi olduğunu ilan etmesinin ardından, sağlıkla ilgili olmasına rağmen bu süreç, küresel olarak birçok sektörü olumsuz etkilemiştir ve küresel ticareti sekteye uğratmıştır. Geleneksel ticaret faaliyetleri durma noktasına gelmiş, işsizlik artmış ve gelir kayıpları hem kurumsal hem de bireysel düzeyde yaşanmıştır. Bu nedenle, tüm dünya ülkeleri, Covid-19'un neden olduğu olumsuz etkileri azaltmak için çeşitli stratejiler ve politikalar belirleyerek, uygulamaya koymuştur. Ülkemizde de Covid-19'un etkilerini önlemek amacıyla sağlık ve ekonomiyle ilgili önlemler alınmıştır. Bu süreçte bankalar, diğer sektörleri finanse etmek için öncü bir rol üstlenmiştir. Ayrıca, hastalığın temas yoluyla bulaşma riskine karşı, teması azaltacak önlemler alınmış ve dijital dönüşüm ön plana çıkarılmıştır. Bu önlemler, her sektörde teması azaltmayı ve işlemleri online hale getirmeyi amaçlayan önlemlerdir. Covid-19 ile birlikte dijital dönüşüm daha da önem kazanmış ve tüm sektörlerde hızla gelişerek yayılmıştır. Pandemi döneminde bankacılık sektörü, diğer sektörlere göre salgının olumsuzluklarına karşı daha hazırlıklı olduğunu göstermiştir. Bu duruma BDDK'nın hızla aldığı önlemlerin olumlu yansımaları neden olmuştur. Pandemi döneminde uygulanan kısıtlamalar ile salgının yayılmasını engellemek için insanlar arasındaki temasın mümkün olduğu kadar azaltılması amaçlanmıştır. Salgının olumsuz etkilerini minimuma indirebilmek için bankalara yönelik yatırımları desteklemek, kredi kanallarını açık tutmak ve dolayısıyla ekonomik büyümeye katkı sağlayabilmek adına ciddi ve acil düzenlemeler yapılmıştır. Covid-19 salgın sürecinde bankacılık sektörü üzerinde pandeminin olumsuz etkilerini azaltabilmek adına dijital bankacılık alanında da bazı tedbirler alınmıştır. Uygulamada; dijital kanallarla işlem yapılabildiği için banka çalışanlarına evden çalışma imkânı getirilmiş, ayrıca kredi ihtiyaçlarına cevap verebilmek adına başvuru sürecinde bankalardaki yoğunluğu önleyecek internet ve mobil bankacılık üzerinden kredi başvurularının alınmasına izin verilmiştir. Dijital bankacılık kullanılarak yapılacak havale ve EFT gibi işlemlerden ücret alınmaması gibi kolaylıklar sağlanmıştır.

8. İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık ve Dijital Bankacılık Kullanımı

Dijital bankacılık uygulamaları, internet bankacılığı ve mobil bankacılık olarak kabul görmektedir. Uygulamada bilgisayar, tablet ya da akıllı telefon kullanımı tercih edilmektedir. Bu araçların mobil bankacılık uygulamalarına uygunluğu, ağ güvenliği, banka müşterilerinin bu araçları tercih edip etmedikleri ve alışkanlıkları, dijital uygulamaların hız ve kullanım kolaylıkları gibi nedenlerle internet bankacılığı ve mobil bankacılık kullanımı arasında tercih farklılıkları görülebilmektedir. Bu bağlamda son dönem Türkiye'de aktif dijital bankacılığa ilişkin dijital ürün kullanımı noktasında internet bankacılığı ve mobil bankacılık kullanımı incelenmiştir.

Tablo 1: Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı



Kaynak: TBB, 2023

Ocak-Mart 2023 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 95 milyon 207 bin kişidir. Bu sayının 1 milyon 474 bin kişisi "sadece internet bankacılığı" işlemi yaparken, 84 milyon 643 bin kişisi "sadece mobil bankacılık" işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 9 milyon 90 bin kişidir.

Tablo 2. Aktif Dijital Bankacılık Kurumsal/Bireysel Müşteri Sayıları

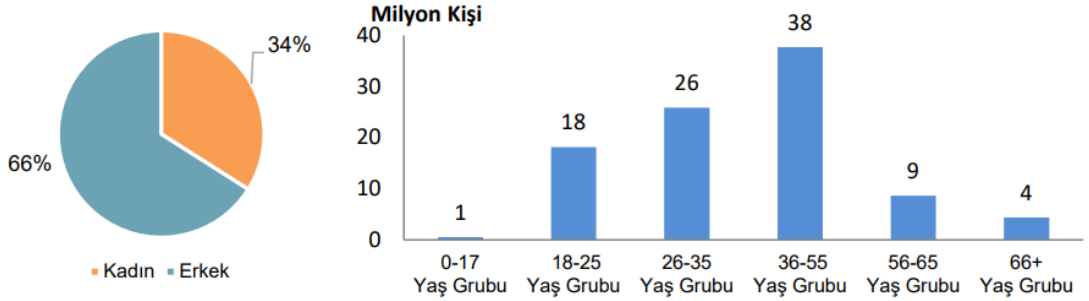
	Ocak-Mart 2022	Ekim-Aralık 2022	Ocak-Mart 2023
Aktif dijital müşteri sayısı (bin kişi)	**80.927**	**94.390**	**99.519**
-Kurumsal (bin kişi)	3.566	4.065	4.312
-Bireysel (bin kişi)	77.361	90.325	95.207

Kaynak: TBB,2023

Ocak-Mart 2023 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 99 milyon 519 bin kişiye ulaşmıştır. Bu sayının 2 milyon 114 bin kişisi "sadece internet bankacılığı" işlemi yaparken, 87 milyon 362 bin kişisi "sadece mobil bankacılık" işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 10 milyon 44 bin kişidir.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısında bir önceki yıla göre 18 milyon 592 bin kişi artış olmuştur.

Tablo 3. Cinsiyet ve Yaş Gruplarına Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşterileri



Kaynak: TBB,2023

Ocak-Mart 2023 dönemi içinde az bir kez giriş (log-in) işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 4 milyon 312 bin kişidir. Aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri yaklaşık 63 milyon erkek (yüzde 66), 32 milyon kadın (yüzde 34) müşterilerden oluşmaktadır. Ocak-Mart 2023 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 37 milyon 678 bin kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 25 milyon 831 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 18 milyon 126 bin kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir.

Tablo 4. İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Ocak-Mart 2022		Ekim-Aralık 2022		Ocak-Mart 2023	
	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para transferleri	65	2.256	74	4.035	70	4.195
Ödemeler	26	127	24	248	22	263
Yatırım işlemleri	14	529	26	1.234	24	1.283
Kredi kartı işlemleri	6	40	6	71	5	74
Diğer finansal işlemleri	4	99	4	170	4	182
Toplam	**114**	**3.051**	**134**	**5.758**	**126**	**5.996**

Kaynak: TBB,2023

TBB'nin yılda dört defa yayımladığı "İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistiklerine göre Ocak-Mart 2023 dönemi itibariyle, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 126 milyon, tutarı ise yaklaşık 6 trilyon TL'dir. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri işlemleri, 4 trilyon 195 milyar TL işlem hacmi ve 70 milyon işlem adedi ile finansal işlemler arasında en büyük paya sahip olmuştur (finansal işlem hacminin yüzde 70'i). İkinci sırada 1 trilyon 283 milyar TL'lik işlem hacmi ve 24 milyon işlem adedi ile yatırım işlemleri bulunmaktadır.

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan toplam finansal işlem adedi bir önceki döneme göre 7 milyon adet azalırken, bir önceki yıla göre ise 12 milyon adet artmıştır. Toplam işlem hacmi ise bir önceki döneme göre 239 milyar TL, bir önceki yıla göre 2 trilyon 945 milyar TL artmıştır.

Tablo 5. İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Ocak-Mart 2022		Ekim-Aralık 2022		Ocak-Mart 2023		Bir Önceki Yıldan Net Değişim		Ocak-Mart 2023
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	Ort. İşlem Hacmi (Bin TL)
Yatırım Fonları	1.510	78	1.774	290	1.719	421	209	343	245
Döviz İşlemleri	2.075	163	1.651	147	1.557	165	-518	3	106
Vadeli hesaplar	651	60	580	78	630	88	-21	28	140
Hisse senedi*	8.305	131	20.666	601	19.292	477	10.987	346	25
Repo İşlemleri	59	5	56	8	53	8	-6	3	153
Tahvil ve bono	105	8	105	13	101	14	-4	5	135
Altın	464	9	321	7	342	9	-122	0	26
VİOP**	478	75	399	91	380	100	-99	26	264
Toplam	**13.647**	**529**	**25.551**	**1.234**	**24.073**	**1.283**	**10.426**	**753**	**53**

** Gerçekleşen hisse senedi işlemleri,*
*** Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası*

Kaynak: TBB, 2023

Ocak-Mart 2023 dönemi itibariyle gerçekleştirilen yatırım işlemleri hacminde birinci sırayı, 477 milyar TL ve 19,3 milyon işlem adedi ile hisse senedi işlemleri almıştır. Bunu, 421 milyar TL ve yaklaşık 2 milyon işlem adeti ile yatırım fonları işlemleri izlemektedir. En yüksek ortalama işlem hacimleri 264 bin TL ile VİOP işlemlerinde gerçekleşmiştir. Bunu, 245 bin TL'lik ortalama işlem hacmiyle yatırım fonları işlemleri takip etmiştir.

Ocak-Mart 2023 döneminde internet bankacılığı kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 125 bin, hacmi 6 milyar TL'dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı adedi 60 bindir.

Tablo 6. Mobil Bankacılık Kullanan Müşteri Sayısı

	Ocak-Mart 2022	Ekim-Aralık 2022	Ocak-Mart 2023
Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)*	75.354	88.647	93.733
Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*	117.633	136.095	144.837
Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*	87.402	103.182	110.427
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	**64**	**65**	**65**
Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)*	2.906	3.443	3.672
Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*	5.532	6.534	6.692
Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*	3.666	4.152	4.456
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	**53**	**53**	**55**
Toplam müşteri sayısı (bin kişi)			
Aktif (A) *(son 3 ayda 1 kez login olmuş)*	78.260	92.090	97.405
Kayıtlı (B) *(en az 1 kez login olmuş)*	123.164	142.629	151.528
Kayıtlı (C) *(son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)*	91.069	107.334	114.883
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	**64**	**65**	**64**

Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam müşteri sayısı(bireysel ve kurumsal) Mart 2023 itibariyle 151 milyon 528 bin kişidir. Bunların 97 milyon 405 bin kişisi (yüzde 64'ü) Ocak-Mart 2023 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.

Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 5 milyon 316 bin kişi, bir önceki yıla göre 19 milyon 145 bin kişi artış olmuştur.

Tablo 7. Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler

	Ocak-Mart 2022		Ekim-Aralık 2022		Ocak-Mart 2023	
	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para transferleri	695	3.081	1.023	6.919	1.048	8.191
Ödemeler	302	166	357	295	356	377
Yatırım işlemleri	82	1.408	125	3.085	130	3.346
Kredi kartı işlemleri	161	277	217	610	217	738
Diğer finansal işlemleri	61	189	95	398	106	541
Toplam	**1.301**	**5.121**	**1.816**	**11.307**	**1.856**	**13.193**

Kaynak: TBB, 2023

Ocak-Mart 2023 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 1 milyar 856 milyon, tutarı ise 13 trilyon 193 milyar TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 62'sini, yatırım işlemleri ise yüzde 25'ini oluşturmuştur.

Ocak-Mart 2023 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullandırılan anlık kredi adedi 5 milyon 187 bin, hacmi 178 milyar TL'dir. Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 3 milyon 904 bin adettir.

9. Sonuç

Dijital bankacılık, bankacılık sektöründe giderek önem kazanan bir kavramdır ve gelecekte bankacılık hizmetlerinin sunumunu değiştirecek bir etkiye sahiptir. Teknolojiye dayalı bu olgu, günümüzde bankaların kaçınılmaz bir şekilde uygulamaları gereken bir faaliyet alanı haline gelmiştir. Dijital bankacılığın sunduğu çeşitli faydalar, müşteriler tarafından talep edilmekte ve bankalar arasında rekabet unsuru haline gelmektedir. Kullanım kolaylığı, erişilebilirlik, sistem güvenliği ve hizmet kalitesi gibi faktörler, müşterilerin dijital bankacılık uygulamalarını tercih etmelerini sağlamaktadır. Bununla birlikte, dijital bankacılığın kurulması, işletilmesi ve denetlenmesi maliyetler doğurmasına rağmen birçok avantaj da sağlamaktadır. Özellikle işlem hızı, maliyet avantajı, geniş müşteri kitlesine erişim imkânı ve müşterilerle daha etkin iletişim gibi yararlar, bankaların gelirlerini artırabilecek ve müşteri memnuniyetini sağlayabilecek önemli unsurlardır. Ancak, dijital bankacılığın yaygınlaşmasında bazı zorluklar da bulunmaktadır. Teknolojiye ve dijital cihazlara karşı yabancılık, güvenlik endişeleri ve alışkanlıkların değişmesine karşı direnç gibi faktörler, bazı müşterilerin dijital bankacılığı tercih etme konusunda çekimser olmalarına neden olmaktadır. Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgının belki de tek olumlu yansıması, bankacılık sektöründe dijital bankacılığın yaygınlaşmasını hızlandırmış olmasıdır. Salgın döneminde kısıtlamalar nedeniyle dijital bankacılık kanallarını kullanan müşteri sayısında belirgin bir artış gözlemlenmiştir. Bu dönemde özellikle ödeme işlemlerinde dijital bankacılığın kullanımında bir artış yaşanırken, para transferleri ve yatırım işlemleri de dikkate değer düzeyde artmıştır. Salgının

ekonomik etkileriyle birlikte, işletmelerin faaliyetlerinin daralması ve gelir kayıpları gibi faktörler, ödeme işlemlerinde düşüşlere neden olmuştur. Ancak, dijital bankacılık kanallarının kullanımında genel bir artış yaşanmış ve bu durumun gelecekte de devam etmesi beklenmektedir. Bu bağlamda bankaların teknolojik yeniliklere ve dijital bankacılık uygulamalarına yatırım yapmaya devam etmeleri ve gelecekte dijital bankacılığın daha da yaygınlaşmasına ve geleneksel bankacılığın yerini almaya doğru ciddi bir adım olarak kabul edilebilir.

Kaynakça

Anyfantaki, S., (2016) "The Evolutıon Of Fınancıal Technology (Fıntech)" https://www.researchgate.net/publication/347946398_The_Evolution_of_Financial_Technology_FINTECH

Atukalp A. E., (2023) "Dijital Bankacılık Uygulamalarına Covid-19'un Etkisi" Https://Dergipark.Org.Tr/En/Download/Article-File/3149694

Basel Bankacılık Gözetim ve Denetim Komitesi (1998) "Elektronik Bankacılık Ve Elektronik Para Faaliyetleri İçin Risk Yönetimi" Https://Www.Tbb.Org.Tr/Dosyalar/Arastirma_Ve_Raporlar/Electronic.Doc

Beybur, M. ve Çetinkaya M., (2020) "Covıd-19 Pandemisinin Türkiye'de Dijital Bankacılık Ürün Ve Hizmetlerinin Kullanımı Üzerindeki Etkisi" https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1407838

BDDK (2023) Mevzuat Bilgi Sistemi https://www.bddk.org.tr/Mevzuat/Liste/53

BDDK (2023) Bankaların Bilgi Sistemleri Ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik Resmî Gazete Tarihi: 15.03.2020 Resmî Gazete Sayısı: 31069 https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=34360&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5

Çakmak A. Ç., Güneşer M. T., ve Terzi H. (2011) "Bankaların Müşterilerine Sunduğu İnternet Bankacılığı Hizmetinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Şehir Merkezinde Uygulama" https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/219575

Canko S., ve Tümer B., (2023) "Açık Bankacılık Uygulamaları; Dünyada ve Türkiye'de Mevzuat Gelişmeleri" https://www.hukukvebilisimdergisi.com/acik-bankacilik-uygulamalari-dunyada-ve-turkiyede-mevzuat-gelismeleri/

Cenker Ç., (2023) "Sayısallaştırma vs Dijitalleşme vs Dijital Sahiplenme" https://cenkercetin.com/sayisallastirma-vs-dijitallesme-vs-dijital-sahiplenme/

Demirel S., (2021) "Covid-19 Pandemi Sürecinin Dijital Bankacılık İşlemleri Üzerinde Etkisi" https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1817588 .

Demirez D., Gür D., ve Özeltürkay Yaşa E., (2021) "Bankacılık Sektöründe Djital Dönüşüm: Açık Bankacılık ve Uygulamalarına İlişkin Kavramsal Bir Araştırma" Https://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Tauubf/İssue/68464/1070025

eHesApp "How Are Open Banking Processes Affected by the New Regulation?" https://ehesapp.com/en/cozumlerimiz/

European Comission 27 November 2017 Payment Services Directive (PSD2): Regulatory Technical Standards (RTS) enabling consumers to benefit from safer and more innovative electronic payments https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO_17_4961

European Central Bank (2018) "The revised Payment Services Directive (PSD2) and the transition to stronger payments security" https://www.ecb.europa.eu/paym/intro/mip-online/2018/html/1803_revisedpsd.en.html

Finrota "Open Banking Processes with the New Regulation" Erişim 01.10.2023 https://finrota.com/en/blog/yeni-regulasyonla-birlikte-acik-bankacilik-surecleri

İşbankası, (2023) https://www.isbank.com.tr/blog/temassiz-islem-ve-qr-kod

Kalaycı B. N., (2023) "Açık Bankacılık İşlemleri ve Gelişmeler" https://www.vomsis.com/blog/acik-bankacilik-islemleri/

Karadeniz, M ve Karadeniz Y., (2023) "Türkiye'de Dijital Bankacılık Ve Ekonomik Büyüme İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Teorik Bir Araştırma" https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/3194662

Kaya, F., (2009) "Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması" https://www.tbb.org.tr/dosyalar/yayinlar/dokumanlar/263.pdf

Keskin, M. (2019). "Türkiye'nin PSD2'si: Açık Bankacılık Reformu Yasalaştı / Pazar yeri uygulamalarının izin alması gerekebilecek". Hukuk Bültenleri, httpps://www.esin.av.tr/tr/2019/11/28/turkiyenin-psd2si-acik-bankacilik-reformu-yasalasti-Pazar-yeri-uygulamalarinin-izin-almasi-gerekebilecek/, Erişim tarihi: 28/11/2019.

Kurtoğlu, E., (2021) "Ödemeler Alanında Açık Bankacılık Uygulamaları Düzenleyici Deney Alanı Uygulamaları Ve Türkiye İçin Düzenleme Önerisi" Https://Www.Tcmb.Gov.Tr/Wps/Wcm/Connect/24317bfa-Cdc8-47b0-9702-B00cd7000ee7/Uzmanl%C4%B1k+Tezi_Elif+Kurtoglu_Agustos2021+%28002%29.Pdf?Mod=Ajperes&Cacheıd=Rootworkspace-24317bfa-Cdc8-47b0-9702-B00cd7000ee7-Ouovhoo

Mechsoft (2023) "Dijital Dönüşüm Nedir?" https://www.mechsoft.com.tr/blog/dijital-donusum-nedir

Neil Tomlinson Head of UK Banking Deloitte "How to flourish in an uncertain future Open banking and PSD2" Erişim 12.09.2023

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/financial-services/cz-open-banking-and-psd2.pdf

NTTDATA (2023) "Dijital Dönüşüm: İşletmenizi Geleceğe Hazırlayın" https://nttdata-solutions.com/tr/inovasyon/dijital-donusum/

Official Journal of the European Union 13 March 2018 Legislation https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2018:069:FULL&from=EN

Sağlam, M., (2020) "İşletmelerde Geleceğin Vizyonu Olarak Dijital Dönüşümün Gerçekleştirilmesi Ve Dijital Dönüşüm Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması" Https://Dergipark.Org.Tr/En/Download/Article-File/1188379

Sezen, H. K.ve Şenaras A. E., (2022) "Dijitizasyon, Dijitalizasyon, Dijital Dönüşüm Kavramlarına İlişkin Bir Değerlendirme" https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1545030

Sezal, L., (2021) "Dünyada Ve Türkiye'de Açık Bankacılık Uygulamaları Ve Yasal Düzenlemeler" Https://Www.Researchgate.Net/Publication/353015324_Dunyada_Ve_Turkıye'de_Acık_Bankacılık_Uygulamaları_Ve_Yasal_Duzenlemeler_The_World_And_In_Turkey_Open_Bankıng_Practıces_And_Legal_Regulatıons_Ozet

Sözer, C., (2020) "Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yeni Düzenleme" Hukuk Bültenleri https://www.esin.av.tr/tr/2020/03/18/bankalarin-bilgi-sistemleri-ve-elektronik-bankacilik-hizmetleri-hakkinda-yeni-duzenleme/

TBB, 2023 Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikiraporlar/ekler/4057/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Mart_2023.pdf

The Payments Association(pa) (2020) "Fintech: The History and Future of Financial Technology" https://thepaymentsassociation.org/article/fintech-the-history-and-future-of-financial-technology/

Thornton G., (2020) "Open Banking and Fintech in the COVID-19 Wind" https://www.grantthornton.com.tr/en/insights/articles/open-banking-and-fintech-in-the-covid-19-wind/

Türdü, N., (2019) "Açık Bankacılık neler vadediyor?" https://webrazzi.com/2019/12/11/acik-bankacilik-neler-vadediyor/

Uzun, U., (2021) "Türkiye'de Dijital Bankacılık Kullanımı Üzerinde Covid-19 Pandemisinin Etkileri" https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1460056

Windmill, (2023) https://www.windmill.digital/all-about-fintech-history-development-and-future/

Yıldız, M., (2021) Açık Bankacılık Araştırması https://architecht.com/dflip/pdf/acik-bankacilik.pdf

Yüksel, B., (2023) "Açık Bankacılık ve Veri Taşıma: OECD Uygulamaları ve Türkiye'deki Son Durum" https://www.rekabetregulasyon.com/acik-bankacilik-ve-veri-tasima-oecd-uygulamalari-ve-turkiyedeki-son-durum/

27 Haziran 2013 Perşembe Resmî Gazete Sayı : 28690 Ödeme Ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri Ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun Kanun No. 6493 Https://Www.Resmigazete.Gov.Tr/Eskiler/2013/06/20130627-14.Htm

13 November 2007 Dırectıve 2007/64/Ec Of The European Parlıament And Of The Councıl On Payment Services İn The İnternal Market Amending Directives 97/7/Ec, 2002/65/Ec, 2005/60/Ec And 2006/48/Ec And Repealing Directive 97/5/Ec The European Parlıament And The Councıl Of The European Unıon Https://Eur-Lex.Europa.Eu/Legal-Content/En/Txt/Html/?Uri=Celex:32007l0064&From=En

25 November 2015 Dırectıve (Eu) 2015/2366 Of The European Parlıament And Of The Councıl Of 25 November 2015 On Payment Services İn The İnternal Market, Amending Directives 2002/65/Ec, 2009/110/Ec And 2013/36/Eu And Regulation (Eu) No 1093/2010, And Repealing Directive 2007/64/Ec The European Parlıament And The Councıl Of The European Unıon,https://Eur-Lex.Europa.Eu/Legal-Content/En/Txt/?Uri=Celex:32015l2366

E-ISSN: 2547-9628

SRA Strategic Research Academy ©

© Copyright of Journal of Current Researches on Business and Economics is the property of Strategic Research Academy and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.