



T.C.

HİTİT ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

BANKACILIK VE FİNANS ANABİLİM DALI

**TÜRK BANKACILIĞINDA DİJİTALLEŞME İLE GELEN ŞUBESİZ
BANKACILIK ANLAYIŞININ ETKİLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Fatih YAKTU

Çorum - 2025

**TÜRK BANKACILIĞINDA DİJİTALLEŞME İLE GELEN ŞUBESİZ
BANKACILIK ANLAYIŞININ ETKİLERİ**

Fatih YAKTU

**Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı**

Yüksek Lisans Tezi

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Selçuk KENDİRLİ

Çorum 2025

Fatih YAKTU tarafından hazırlanan “Türk Bankacılığında Dijitalleşme ile Gelen Şubesiz Bankacılık Anlayışının Etkileri” adlı tez çalışması 31/01/2025 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından oy birliği/oy çokluğu ile Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Bankacılık ve Finans Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Tolga ULUSOY

.....

Başkan

Prof. Dr. Selçuk KENDİRLİ

.....

Danışman

Prof. Dr. Fatih KONAK

.....

Üye

Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulunun .../.../..... tarih ve sayılı kararı ile'ın Anabilim Dalında Yüksek Lisans derecesi alması onanmıştır.

Prof. Dr. Osman ÇUBUK

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını beyan ederim.

Fatih YAKTU



TÜRK BANKACILIĞINDA DİJİTALLEŞME İLE GELEN ŞUBESİZ BANKACILIK ANLAYIŞININ ETKİLERİ

Fatih YAKTU

ORCID:0009-0006-8121-4044

HİTİT ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Yüksek Lisans Tezi

Ocak 2025

ÖZET

Ülkemizde bilgi teknolojileri sektörüne yapılan mali yatırımlar sayesinde, daha önce yaygın olarak kullanılan bankacılık hizmetlerinin elektronik kanallar üzerinden sunulması hız kazanmıştır. Bu hızlı değişim süreci bankacılık sektöründeki rekabet ortamını kökten değiştirmiştir. Bilgi teknolojileri alanındaki yenilikleri takip eden ve kendi sistemlerine entegre eden bankalar, diğer bankalara göre avantaj elde edebilmiştir. Bilgi teknolojisi alanındaki başarıları kendi ürün ve hizmetlerine uygulayabilen bankalar, geleneksel bankacılıktaki ilerlemeye ayak uydurabilmişlerdir. Ayrıca zaman ve mekan açısından da büyük fayda sağladılar. Teknolojik donanım sayesinde birçok bankacılık işlemini nerede olurlarsa olsunlar gerçekleştirebilmektedirler. Bu konuda yapılan analizler, teknik ekipmanlar aracılığıyla gerçekleştirilen işlem hacminin şubelerde gerçekleştirilen işlem hacmini aştığını göstermektedir. Bu sonuç bankalar üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir. Sonuç olarak bankalar, banka içinde gerçekleştirilen harcamalara dijital anlamda daha fazla harcama yapıyor. Teknolojik gelişmelere ayak uydurmak yeterli değildir. Bu nedenle, bankacılık sektöründe rekabetçi bir ortamın sürdürülebilmesi için daha fazla araştırma ve yatırım yapılması gerekmektedir.

Araştırma, bankacılık sektörünün gelişimini bankacılık sektöründe bilgi teknolojilerinin kullanımı ile birlikte ele almaktadır. Çalışma, bilgi teknolojisinin getirdiği dijital cihazların bankaların karlılığı, masrafların azaltılması ve işlemlerin hızlandırılması üzerindeki olumlu etkilerini incelemektedir. Çalışmada ayrıca ülkemizde bu konuyu ele alan bankaların kurumsal ve bireysel müşterilerinin işlemlerine ilişkin istatistiklerde sunuluyor. Bu konu ile ilgili tablolar üzerinden karşılaştırma yapıldı. Yapılan analizde ülkemizin dijital bankacılık alanında

teknolojik gelişmeleri etkin ve verimli bir şekilde kullandığı ve bu alanda yurt dışında ödüller aldığı belirtilmiştir. Sonuç olarak, ülkemizdeki bankacılık sektörünün daha hızlı büyüyebilmesi için gelişen teknolojileri yakından takip etmesi ve bu konuda araştırma ve geliştirme yapması beklenmektedir.

Anahtar Kavramlar: Dijital Bankacılık, İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık.

Bilim Kodu: 115301



TITLE OF THE THESIS IS WRITTEN HERE
SECOND LINE IF NECESSARY, TITLE OF THE THESIS

Fatih YAKTU

ORCID: 0009-0006-8121-4044

HITIT UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL

Master of Science Thesis

February 2025

ABSTRACT

Thanks to the financial investments made in the information technology sector in Turkey, the provision of previously widely used banking services through electronic channels has accelerated. This rapid change process has radically altered the competitive environment in the banking sector. Banks that follow the innovations in the field of information technology and integrate them into their own systems have been able to gain an advantage over other banks. Banks that were able to apply the achievements in the field of information technology to their products and services were able to keep pace with the progress in traditional banking. They have also benefited greatly in terms of time and space. Thanks to technological equipment, they can perform many banking transactions wherever they are. Analyses show that the volume of transactions carried out through technical equipment exceeds the volume of transactions carried out in branches. This result has a direct positive impact on banks. As a result, banks are spending more digitally than they do in-branch. Keeping pace with technological developments is not enough. Therefore, more research and investment is required to sustain a competitive environment in the banking sector.

The research examines the development of the banking sector together with the use of information technology in the banking sector. The study examines the positive effects of digital devices introduced by information technology on the profitability of banks, reducing costs and speeding up transactions. The study also presents statistics on the transactions of corporate and retail customers of the banks in our country that deal with this issue. Comparisons were

made through tables related to this subject. In the analysis, it is stated that our country uses technological developments in the field of digital banking effectively and efficiently and has received awards abroad in this field. In conclusion, in order for the banking sector in Turkey to grow faster, it is expected to closely follow the developing technologies and conduct research and development in this field.

Key Terms: Digital Banking, Internet Banking, Mobile Banking.

Science Code: 115301



TEŐEKKÖR

Tez alıőmamın her aőamasında engin bilgi, tecröbe ve desteğini esirgemeyen saygıdeğer tez danıőmanım Sayın Prof. Dr. Selçuk KENDİRLİ hocama, yine tez çalıőmamın her aőamasında beni yönlendiren, motive eden, bilgi ve tecrübeleri ile bana destek olan çok kıymetli Sayın Prof. Dr. Fatih KONAK hocama teőekkörü bir borç bilir, saygı ve őükranlarımı sunarım.

Fatih YAKTU



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	vi
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ.....	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR	xiv
GİRİŞ.....	1

1. BÖLÜM

GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ GELİŞMELER

1.1. Dünyada Bankacılığın Ortaya Çıkışı, Gösterdiği Gelişmeler ve Tarihsel Gelişim.....	4
1.2. Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Süreci.....	6
1.2.1. Osmanlı dönemi	7
1.2.2. Cumhuriyet dönemi.....	8
1.3. Türk Bankacılık Sektöründe Yaşanan Gelişmeler.....	13
1.3.1. Dijital dönüşüm ve teknoloji.....	14
1.3.2. Mevzuat ve düzenlemeler	14
1.3.3. Ekonomik gelişmeler	14
1.3.4. Sürdürülebilirlik ve yeşil bankacılık.....	14
1.3.5. Yeni ürün ve hizmetler	17
1.3.6. Banka birleşmeleri ve satın almalar	17
1.4. Türkiye’ de Bankacılık Sektöründe Sunulan Hizmetler ve Alternatif Seçenekler	19
1.4.1. Bireysel bankacılık hizmetleri.....	19
1.4.2. Kurumsal bankacılık hizmetleri	19
1.4.3. Yatırım ve varlık yönetimi	20

1.4.4. Dijital bankacılık hizmetleri.....	21
---	----

2. BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE İNOVASYONUN DİJİTALLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ADIMLAR

2.1. Bankacılık Sektöründe Teknolojik Yeniliklerin Tarihçesi.....	23
2.1.1. 1980' ler ve 1990' lar; ilk dijital adımlar	23
2.1.2. 2000' ler; internet ve mobil bankacılığın yükselişi	23
2.1.3. 2010' lar; dijital dönüşüm ve fintech.....	24
2.1.4. 2020' ler; yapay zeka ve veri analitiği.....	24
2.1.5. Geleceğe yönelik beklentiler	24
2.2. Dijitalleşmenin Bankacılık Sektörüne Etkisi.....	25
2.2.1. Fintech ve bankalar	25
2.2.2. Blokchain teknolojisi.....	26
2.2.3. Blockchain teknolojisinin bankacılıkta kullanımı.....	27
2.2.4. Türk bankacılık sektöründe blokchain uygulamaları	27
2.2.5. Kripto paralar ve bankacılık	28
2.2.6. Kripto paraların avantajları ve dezavantajları	29
2.2.7. Bankaların kripto para stratejileri	30
2.2.8. Dijital merkez bankası paraları.....	30
2.2.9. Kripto paraların bankacılık üzerindeki etkileri	31
2.3. Yapay Zekâ ve Makine Öğrenimi.....	31
2.4. Dijital Bankacılıkta Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)	32
2.5. Bankacılıkta Siber Güvenlik.....	33
2.6. Türk Bankacılığında Dijitalleşmenin Geleceği.....	35

3. BÖLÜM

DİJİTALLEŞME İLE HAYATIMIZA GİREN ŞUBESİZ BANKACILIK VE KULLANIM SEÇENEKLERİ

3.1. Şubesiz Bankacılık Kullanım Seçenekleri.....	37
---	----

3.1.1. İnternet bankacılığı.....	38
3.1.2. Mobil bankacılık.....	39
3.1.3. ATM' ler	41
3.1.4. Telefon bankacılığı.....	43
3.1.5. SMS bankacılığı.....	44
3.2. Şubesiz Bankacılığın Avantajları.....	46
3.3. Şubesiz Bankacılığın Dez Avantajları.....	47
3.4. Şubesiz Bankacılığın Geleceği	48
SONUÇ.....	49
KAYNAKÇA.....	51

TABLolar DİZİNİ

Tablo	Sayfa
Tablo 1.1. Dünya genelinde bankacılık tarihi, değişimi.....	5
Tablo 1.2. Türk bankacılık sektörünün tarihsel süreci.....	6
Tablo 1.3. Osmanlı bankası' nın kuruluş hisselerinin dağılımı	8
Tablo 1.4. 1950-1980 dönemi Türk bankacılığının önemli gelişmeleri	10
Tablo 1.5. 1950-1980 dönemi Türk bankacılığının önemli gelişmeleri	10
Tablo 1.6. Türkiye'de yeşil bankacılık alanında kaydedilen önemli gelişmeler ve bankaların sürdürülebilirlik çerçevesinde gerçekteştirdiği faaliyetler	16
Tablo 1.7. Türkiye'de banka birleşmeleri ve satın almalar ve sektördeki önemli yapısal değişiklikler.....	18
Tablo 1.8. Şubesiz bankacılığın avantajları	46
Tablo 1.9. Şubesiz bankacılığın dez avantajları	47

SİMGELER VE KISALTMALAR

Kısaltmalar

TBB	Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
IMF	Dünya Bankası
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
KVKK	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
TSKB	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası
TKYB	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası
KOBİ	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
BES	Bireysel Emeklilik Sistemi
KYC	Müşteri Kimlik Doğrulama
XRP	Ripple
DeFi	Decentralized Finance
CBDC	Dijital Merkez Bankası Paraları
AML	Kara Para Aklama ile Mücadele
DeFi	Merkeziyetsiz Finans
AI	Yapay Zeka
ML	Makine Öğrenimi
RPA	Robotik Süreç Otomasyonu
CRM	Müşteri İlişkileri Yönetimi
MFA	Çok Faktörlü Kimlik Doğrulama
2FA	İki Faktörlü Kimlik Doğrulama
ATM	Otomatik Vezne Makineleri
IVR	Sesli Yanıt Sistemi
SMS	Kısa Mesaj Hizmeti

OTP

Tek Kullanımlık Şifre

IoT

Nesnelerin İnternet



GİRİŞ

Paranın insan hayatındaki kullanımı çok eski bir literatüre dayanmaktadır. Bu literatür, paranın sosyal hayattaki kullanımını ve sistematikleşmesini içerir. Paranın insanlar arasında kullanımı, elde tutulma ve karşılıklılık yaratma arzusu ile bankacılığın temellerini atmıştır.

Bankacılık işlemleri tarihin başlangıcından buyana insan ihtiyaçlarına göre düzenlenmiştir. İnsanların kullanabileceği araç ve gereçlerin yaygınlaşması, paranın sosyal alanda daha fazla hareket etmesini sağlamıştır. Paranın hareketini kontrol etmek ve insanlar arasında güvenli para alışverişini sağlamak için bir sisteme ihtiyaç vardı. Bankacılık sistemi tüm bu ihtiyaçlar doğrultusunda kullanılmak zorunda kaldı. Yıllar içinde bankacılık sektörü, insan ihtiyaçları ve insanların kullandığı araç ve gereçlerin sayısının artmasına paralel olarak hareket etti. Her yeni ihtiyaç ortaya çıktığında yeni bir bankacılık hizmeti yaratıldı. İhtiyaçların bugüne kadar sınırsız olması, bankacılık uygulamalarının ve gelişmelerinin de sınırsız olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmada, Türkiye Bankalar Birliği (TBB) sistemi içerisindeki bulgular, aylık sonuçlar ve bankacılık sektörünün kuruluşundan bu yana sağladığı katkıların olumlu ve olumsuz yönleri dikkate alınarak analiz edilmektedir.

Özellikle son yıllarda artmış olsa da insan ihtiyaçlarının sınırsız olduğu doğrudur. Ancak insanlardaki kişisel değişimler, kişisel ihtiyaçlarında çeşitlenmesine neden olmuştur. İnsanların ihtiyaçlarındaki bu değişimler bankaların uygulamalı alanlarda müşterilerine sundukları hizmet yelpazesinin genişlemesine yol açmıştır. Burada teknolojik gelişmelerin yansımaları çok etkili olmuştur. Bankacılık sektöründe teknolojinin ivme kazanması, sürekli aktif olan yeni bir bankacılık anlayışını da beraberinde getirmiştir. Şuanda yapılandırılma sürecinde olan şubesiz bankacılık geleceğin bankacılık anlayışı olmayı hedeflemektedir.

Şubesiz bankacılığın en önemli özelliği, geleneksel bankacılığın zaman, mekân ve lokasyon odağı olmadan bankacılık hizmeti sunmasıdır. Buna internet bankacılığı sistemleri ya da mobil bankacılık sistemleri de deniyor.

Bankalar, dijital bankacılık ve ya internet bankacılığı olarak bilinen bu yenilikçi bankacılık konseptini kullanmaya başlıyor. Bu sistemi çalışma ortamına adapte edemeyen, teknolojik gelişmeleri hayatlarına entegre edemeyen ve insanların zaman, mekan ve konum sorunlarına cevap veremeyen geleneksel bankacılık anlayışından uzaklaşamayan bankalar ve finans kuruluşları rekabet ortamında kaybolacaktır. Bu da gelir sürecini baltalayacak ve nihayetinde yok edecektir.

Şuanda şube gerektirmeyen bankacılık hizmetleri çok popüler değil. Bunun temel nedenlerinden biri, insanların geleneksel anlayışlardan uzaklaşmak konusunda isteksiz olmalarıdır. Banka sahipleri tamamen kapanıp şubesiz bankacılığa geçmeye çalışırlarsa geleneksel anlayışa sahip müşterilerini kaybedeceklerdir. Günlük yaşamdaki insan

ihtiyaçlarına daha kişisel bir bakış açısını kolaylaştırmak için işlemler yapılmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır:

- Döviz değişimi
- Uzun vadeli ve kısa vadeli yatırım hizmetleri
- Sigorta gerektiren çeşitli işlemler.

Hem bankalar hem de müşteriler için şu soru henüz cevap bulamamıştır; Mevduat bankacılığı dediğimiz geleneksel bankacılık, şubesiz bir dijital bankacılık uygulaması haline gelebilir mi?

Müşteri açısından değerlendirildiğinde işlemlerin daha hızlı gerçekleşmesi ve şubeye gitmeye gerek kalmaması gibi birçok avantajı var. Yaş ortalaması daha yüksek ve eğitim seviyesi yetersiz olan müşteriler bizzat duymayı ve bilgi almayı tercih edecektir. Ancak burada aşağıdaki noktalara dikkat edilmesi gerekmektedir;

- Bireylerin günlük ihtiyaçları çoğunlukla şubesiz bankacılık uygulamaları kullanılarak karşılanmaktadır.
- Daha yüksek eğitim seviyesi ve daha düşük yaş ortalaması bu miktarların söz konusu olduğu durumlarda anlamsızdır.

Dolayısıyla geleneksel bankacılığı tamamen terk etmek mümkün görünmemektedir.

Elbette mevduat bankacılığı sistemlerinin inovasyon ve teknolojiyi kucaklaması gerekiyor. Şubesiz bankacılık kolay, ancak insanların güvenini yerine getirmesi bekleniyor. Bu nedenle şubelerde, genel müdürlüklerde ve çağrı merkezlerinde eski yöntemlerin uygulanması, yeni teknolojilere uyum sağlayacak şekilde değiştirilmeli ve dönüştürülmelidir. Bu eğilimin önümüzdeki 30 yıl boyunca devam etmesi beklenmektedir; yapay zeka uygulamalarının hızla büyümesi ve gençleşen nüfus gibi faktörler, şubesiz bankacılığın önümüzdeki dönemde de kendi başına devam etmesini sağlayacaktır. Ancak bankalar bünyesinde hizmet şubelerine kısıtlamalar getirilmektedir. Bunun temel nedeni ise vatandaşların işlemlerini hızlandırmak ve piyasada ayakta kalabilmek.

Finansal kurumlar olarak da adlandırılacak bankalar, hem işlev hem de yapı olarak müşterilerini sürekli artırıyor. Artan müşteri sayılarını piyasada kendilerine ait kılmak isteyen bankalar müşterilerine özel teklifler sunmaktadır. Bankacılık sistemi içinde iyi işleyen bir teknolojik sistemin kalıcı olması gerekir. Çünkü teknolojik gelişmeleri pazarlama stratejilerinde kullanan bankalar, müşteri tabanlarını hızla genişletebilmekte ve piyasada rekabet edebilmektedirler.

Bilgi teknolojilerinin hayatımıza girmesinden bu yana sadece bankacılık sektörünü değil, tüm sektörleri etkilemeye devam ediyor. Finansal bir yapıya sahip olan bankalar, rakiplerinden daha başarılı sonuçlar elde edebilmek için teknolojinin sadece bankacılık sektöründe değil,

sosyal hayatta da nasıl geliştiğini ve müşterilerinin hayatını nasıl etkilediğini bilmek zorundadır. Günümüzde teknolojik gelişmelerin ortaya çıkış hızı oldukça hızlandı. Aynı zamanda ne işverene ait şirketler ne de finansal hizmet veren bankalar teknolojik gelişmeleri hemen sistemlerine dahil edememektedir. Elde edilen yeni teknolojik bilgi, ancak insan hayatına ne getireceği ve müşterilerin hayatları için ne kadar önemli olduğu gibi temel değerlendirmeler yapıldıktan sonra sisteme dahil edilmektedir. Geleneksel bir anlayışa sahip olmaya devam eden bankacılık sisteminde çalışan insan kaynağı, gelişen teknoloji ile birlikte yeniden yapılanmak zorunda kalmıştır. Bankalar ve finans kuruluşları, daha fazla soru sorabilen ve daha kısa sürede daha etkin hizmet verebilen personel yetiştirmek için para harcıyor. Bu çerçevede, bankacılık hizmetleri artık sadece belirli saatlerde değil, her saatte verilebiliyor. Çağrı merkezleri aracılığıyla gerçekleştirilen bu işlemlerde, vatandaşların cep telefonları ve ya tabletlerinde kullandıkları bankacılık uygulamaları aracılığıyla birçok işlem şubeye gitmeye gerek kalmadan hızlı bir şekilde gerçekleştiriliyor. Teknolojik araştırmaların faydalarının oldukça fazla olduğu bilinmektedir. Ancak elbette sorunlarda yok değil. Çözüm noktasında ise ilk olarak teknolojik fırsatlardan yararlanılıyor.

Bu çalışmanın ilk bölümünde bankacılık sektöründeki tarihsel süreçler ele alınacaktır. Bu bağlamda, her bir teknolojik yeniliğin bankacılık sektörüne nasıl yansıdığı tartışılacaktır. Bankacılık sektöründeki tarihsel gelişim ve değişim yolları da tartışılmakta ve sadece ulusal değil küresel bir perspektiften de literatüre eklenmektedir. Çalışmanın ikinci bölümünde, çağın gereklerine uygun olarak bankacılık faaliyetlerine entegre edilen teknolojik gelişmelerin, bankacılık faaliyetlerinin dijitalleşmesini ve giderek şubesiz bankacılık faaliyetlerine dönüşmesini hangi koşullar altında sağladığı inceleniyor. Bu dijitalleşme sürecinde eklenen yeni işlevlerin yanı sıra kullanılan ekipmanlardaki yenilikler ve dönüşümler tek tek inceleniyor. Aynı zamanda, bankacılık işlemlerindeki bu değişimin sosyal değişimlere yol açtığı yapılarda var. Başlangıçta, ticari işlemlerin dijitale geçişi ve bankacılık işlemlerinde uyumlaştırma ve müşterilere kolaylık sağlama yönleri tartışıldı. Ancak her hal ve şartta olumsuz durumların ortaya çıkabileceği de bilinmektedir. Bu nedenle çalışmanın bu bölümünde olası olumsuz etkilere de yer verilmiştir. Son bölümde ise tüm bu gelişmelere ilişkin veriler, geleneksel bankacılık sektöründen çıkılarak şubesiz bankacılık sektörüne ait veriler de dahil edilerek yer almaktadır. Tanımlar, kullanımlar, özellikler, araç ve gereçler ile tarihsel süreçte kullanılan enstrümanların oluşumu detaylı olarak incelenmiştir.

Çalışmanın sonuç kısmına gelindiğinde literatüre kaynak ve bundan sonraki araştırmalara yön verici bir unsur olarak yerleştirilebilecek şekilde bir özet yapılmıştır. Bununla birlikte çalışma, bankacılığın getirdiği tüm yeniliklerde teknolojinin rolünü, teknolojik imkânların dijitalleşmeyi nasıl beraberinde getirdiğini ve insanların bankacılık işlemlerinde nasıl hızlı ve güvenilir sonuçlar elde ettiğini ortaya koymuştur.

1. BÖLÜM

GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ GELİŞMELER

1.1. Dünyada Bankacılığın Ortaya Çıkışı, Gösterdiği Gelişmeler ve Tarihsel Gelişim

Bankacılık, tarih boyunca ekonomik ve ticari faaliyetlerin merkezi olmuştur. İlk bankacılık faaliyetleri, ticaretin ve paranın yaygınlaşması ile birlikte ortaya çıkmıştır.

Antik Dönem'de Mezopotamya, ekonomik faaliyetlerin ve ticaretin merkezi olarak önemli bir rol oynamıştır. Mezopotamya'da, ticaretin gelişmesiyle birlikte ilk banka benzeri kuruluşlar ortaya çıkmıştır. Bu dönemde tapınaklar, borç verme, kredi sağlama ve ticaretin finansmanında aracılık yapan yerler olarak işlev görmüştür. Mezopotamya'da yazılı belgeler, borç sözleşmeleri ve ticaretle ilgili kayıtlar da bulunmuş, bu da dönemin ekonomik yapısına dair önemli bilgiler sunmaktadır. Mezopotamya'nın gelişen ticaret ağı, Antik Dünya'da finansal işlemler ve banka faaliyetlerinin temellerini atmıştır (Nissen, 1993, s. 102).

Orta Çağ ve İtalyan Bankaları: Orta Çağ'da bankacılık, özellikle İtalya'da gelişmiş ve Floransa, Venedik ve Cenova gibi şehirlerde güçlü bankacılık aileleri ortaya çıkmıştır. Medici Bankası, 15. yüzyılda Avrupa'nın en güçlü finans kuruluşlarından biri haline gelmiş ve kambiyo senetleri gibi yenilikler getirmiştir. İtalyan bankerler, uzun mesafeli ticareti finanse ederek Avrupa ekonomisinde merkezi bir rol oynamışlardır. Papalık ve krallıklar ile olan finansal ilişkileri, bankaların politik güç kazanmasına da yol açmıştır. (De Roover, 1963, s. 45).

Orta Çağ, bankacılık tarihinde önemli bir döneme işaret eder. Bu dönemde İtalya, bankacılık faaliyetlerinin merkezi haline gelmiş ve modern bankacılığın temelleri burada atılmıştır. Floransa, Venedik ve Cenova gibi şehirler, bankacılık faaliyetlerinin yoğunlaştığı yerler olmuştur. Özellikle banker aileler ve ticaretin gelişimi, bu şehirlerde bankacılık sektörünü önemli ölçüde etkilemiştir.

Floransa ve Medici Ailesi: Orta Çağ'da Floransa en önemli bankacılık merkezlerinden biri olmuştur. Medici ailesinin Floransa'da bankacılığın gelişmesinde önemli bir rol oynamıştır. Giovanni di Bicci de Medici tarafından kurulan Medici Bankası kısa bir sürede Avrupa'nın en güçlü finansal kurumlarından biri durumuna geldi. Medici ailesi, uluslararası ticaretin finansmanında ve diğer Avrupa bankalarıyla ilişkilerde önemli bir rol oynamıştır.

Venedik ve Ticaret Bankaları: Venedik, Orta Çağ'da Avrupa'nın en önemli ticaret merkezlerinden biri olarak bankacılık faaliyetlerinde de öncü bir rol oynamıştır. 1587 yılında kurulan Banco di Rialto, modern anlamda ilk bankalardan biri olarak kabul edilir ve ticaretin finansmanında önemli bir rol oynamıştır. 1619'da kurulan Banco del Giro, bu sürecin bir başka önemli aşamasını oluşturmuş, iki banka 1637'de birleşerek Venedik Bankası'nı oluşturmuştur. Bu gelişmeler, dönemin finansal yapısının şekillenmesinde büyük rol oynamıştır. Venedik

Bankası, "Contadi di Banka" adı verilen, çek ve banknot kullanımına yol açan sistemi geliştirmiştir. Bu yenilikler, bankacılık işlemlerinin daha hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak sağlamıştır. Venedik'teki bankaların bu öncü rolü, Avrupa'daki diğer bankacılık sistemlerinin gelişimine de etki etmiştir (Aydın, 2012, s. 45).

Cenova ve Banker Aileleri: Cenova, Orta Çağ' da önemli bir bankacılık merkezi haline gelmiştir. Cenovalı bankerler, özellikle uluslararası ticaretin finansmanında ve kraliyet ailelerine borç verilmesinde önemli bir rol oynamıştır. Bu aileler bankacılık sektöründe yenilikçi uygulamalar geliştirerek modern bankacılığın temellerini atmışlardır.

Sonuç Olarak; Orta Çağ'da İtalya, bankacılığın merkezi haline gelmiş ve modern bankacılığın temelleri burada atılmıştır. Floransa, Venedik ve Cenova gibi şehirler, bankacılık faaliyetlerinin yoğunlaştığı yerler olmuştur. Medici ailesi, Venedik'in ticaret bankaları ve Cenova'nın banker aileleri, bu dönemde bankacılığın gelişiminde önemli rol oynamıştır.

Modern Dönem (20. Yy ve Sonrası): Modern dönemde bankacılık sektörü, dijitalleşme ve finansal teknolojilerin (FinTech) etkisiyle önemli bir dönüşüm geçirmektedir. Mobil bankacılık uygulamaları, müşterilere 7/24 erişim imkânı sunarak bankacılık işlemlerini daha hızlı ve güvenli hale getirmiştir. Ayrıca, yapay zeka ve blockchain teknolojileri, kredi değerlendirme süreçlerini iyileştirmiş ve finansal işlemlerin şeffaflığını artırmıştır. Bu dijital yenilikler, bankaların operasyonel verimliliğini artırırken, müşteri deneyimini de iyileştirmiştir. Ancak, siber güvenlik riskleri ve dijital uçurum gibi zorluklar da bu dönüşüm sürecinde dikkate alınması gereken önemli faktörlerdir. Sonuç olarak, modern bankacılık sektörü, teknolojik gelişmelerle şekillenen dinamik bir yapıya sahiptir (Sümer, 2016, s. 485).

Bu gelişmeler, bankacılık sisteminin düzenlenmesi ve ekonomik istikrarın sağlanmasına yönelik önemli adımlar olmuştur.

Sonuç olarak Bankacılık, antik dönemlerden günümüze kadar büyük bir dönüşüm geçirmiştir. Tarih boyunca ekonomik faaliyetlerin merkezinde yer alan bankacılık sektörü, teknolojik ve düzenleyici değişimlerle sürekli olarak evrim geçirmektedir.

Tablo 1.1. Dünya genelinde bankacılık tarihi değişimi

Tarihte İlk Banka	İlk Banka kanunu	Bankacılığın Gelişmesi ve Denetlenmesi	Milad	İlk Modern Banka	Çek ve Banknot	Goldsmithler ve Sertifika	İlk Merkez Bankası	Modern Bankacılığın Başlaması
3500	2000	1000	0	1609	1637	1640	1694	1907
MÖ. 3500	Sümer ve Babil yaşam alanlarında borç verdiği dair tutanaklar bulunmuştur.							

MÖ. 2000	Eshunanca Krallığı bankacılık kanunlarını ilk defa düzenlemiş, faiz oranını %20 olarak belirlemiştir. Hammurabi kanunları, kredi verme, mevduat toplama, komisyon işlemlerini hükme bağlamış, kredi senetleri killer üzerine 2 nüsha halinde yazılmıştır
MÖ. 1000	İlk ve Orta Çağ'da Yunanlılar, Romalılar ve Mısırlılar bankacılık alanında hizmet vererek geliştirmiş, eski Mısır'da faiz sınırlanırken eski Yunan'da bankacılık denetimlerine başlanmıştır.
1609	Modern anlamda yapılan ilk banka 'Amsterdam Bankası' kurulmuştur.
1637	Venedik Bankasının kurulması ile birlikte çek ve banknot kullanımını uygulamasına geçilmiştir.
1640	İngiltere Kralı tarafından tüccarların kıymetli madenlerine el konulmasıyla birlikte, altınlar 'Goldsmith' denilen tüccarlara sertifika ile birlikte verilmeye başlanmıştır.
1694	Tarihteki ilk Merkez Bankası sayılan İngiltere Merkez Bankası kurulmuştur.
1907	Sistem, Federal Reserve Bank (ABD Merkez Bankası) ile kendini geliştirmiş ve modern bankacılık uygulamaları başlamıştır.

Kaynak: (Aydın, 2006, s. 21).

1.2. Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Süreci

Türk bankacılık tarihi, Osmanlı İmparatorluğu döneminden başlayarak Cumhuriyet dönemine kadar uzanan geniş bir süreci kapsamaktadır. Türk bankacılığının tarihsel gelişimi aşağıdaki tabloya çıkarılmıştır.

Tablo 1.2. Türk bankacılık sektörünün tarihsel süreci

Dönem	Önemli Olaylar ve Gelişmeler
1863-1923	1863: Osmanlı Bankası (Bank-ı Osmani) kuruldu. 1868: Ziraat Bankası kuruldu. 1917: İş Bankası kuruldu.
1923-1945	1923: Cumhuriyet'in ilanı ile bankacılık sektöründe devlet kontrolü arttı. 1930: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) kuruldu.
1945-1980	1945-1950: Özel bankaların sayısı arttı. 1958: Özel sektör bankalarının kurulması teşvik edildi. 1960: İlk mevduat bankacılığı yasası çıkarıldı.

1980-2000	1980: Serbest piyasa ekonomisine geçiş ile bankacılık sektörü hızla büyüdü. 1990'lar: Finansal serbestleşme ve yabancı bankaların Türkiye'ye girişi arttı.
2000-2010	2001: Bankacılık krizleri ve ardından gelen ekonomik kriz. 2005: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) kuruldu. 2009: Küresel finansal kriz etkileri.
2010-2020	2010'lar: Dijital bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşması. 2013: Bankacılık sektörü, Basel III standartlarına uyum sağladı. 2018: Finansal teknolojiler (Fintech) arttı.
2020 ve sonrası	COVID-19 pandemisinin dijital bankacılık hizmetlerine olan talebi artırması. 2021: Merkez Bankası dijital Türk Lirası projesini duyurdu.

Bu tablo, Türk bankacılık sektörünün ana dönüm noktalarını ve önemli gelişmelerini özetlemektedir. Sektör, Osmanlı döneminden günümüze kadar pek çok değişim ve gelişim göstermiştir.

1.2.1. Osmanlı dönemi

Galata Bankerleri (1830'lar): Osmanlı İmparatorluğu'nun finansal ihtiyaçlarını karşılamak için Galata'da faaliyet gösteren bankerler önemli bir rol oynamıştır.

Galata Bankerleri, Osmanlı İmparatorluğu'nda 19. yüzyılda faaliyet gösteren ve özellikle İstanbul'un Galata bölgesinde yoğunlaşan gayrimüslim sermayedar ve finansörlerdir. Bu bankerler, Osmanlı devletinin dış borçlanma süreçlerinde önemli rol oynamış, modern bankacılığın temellerini atmışlardır. Osmanlı Bankası'nın kuruluşunda etkili olmuş, devletin mali krizlerini yönetmede aktif rol almışlardır. Bankacılığın yanı sıra demiryolları, madencilik ve ticaret gibi alanlarda da yatırımlar yapmışlardır. Ancak 1875'te Osmanlı'nın moratoryum ilan etmesiyle büyük zarar görmüşlerdir. (Kılıçaslan & Peker, 2023, s. 229).

Bank-ı Dersaadet: İstanbul'da kurulan bu banka, Osmanlı Devleti'nin ilk özel bankası olarak kabul edilir.

Bank-ı Dersaadet, Osmanlı İmparatorluğu'nda modern bankacılığın ilk örneği olarak 1847 yılında kurulmuştur. İstanbul'da faaliyet gösteren bu banka, devletin mali ihtiyaçlarını karşılamak ve ekonomik reformları desteklemek amacıyla oluşturulmuştur. Ancak, dönemin ekonomik zorlukları ve siyasi istikrarsızlıkları nedeniyle Bank-ı Dersaadet uzun ömürlü olamamış ve 1852 yılında faaliyetlerine son vermiştir. Bu deneyim, Osmanlı İmparatorluğu'nda daha sonra kurulacak olan bankacılık kurumları için önemli bir referans noktası olmuştur (Kılıç, 2020, s. 1-3).

Osmanlı Bankası: Osmanlı Devleti'nin merkez bankası işlevini gören Osmanlı Bankası, Fransız ve İngiliz ortaklığı ile kurulmuştur. Bu banka, para basma yetkisine sahipti ve devletin mali işlerini yürütüyordu.

Osmanlı Bankası, 1856 yılında bir İngiliz-Fransız ortak girişimi olarak kurulmuş ve 1863 yılında Osmanlı Devleti'nin resmi devlet bankası statüsünü kazanmıştır. Banka, yalnızca bir ticari banka olarak değil, aynı zamanda devletin mali işlerini düzenleyen bir merkez bankası olarak da hizmet vermiştir. Para basma yetkisine sahip olan Osmanlı Bankası, Osmanlı ekonomisinin modernleşme sürecinde önemli bir yere sahip olmuştur. Bankanın faaliyetleri, devlet borçlarının yönetimi, büyük alt yapı projelerinin finansmanı ve uluslararası sermaye hareketlerinin düzenlenmesi gibi alanlarda yoğunlaşmıştır. Ancak, yabancı sermaye ağırlıklı yapısı, Osmanlı mali sisteminin dışa bağımlılığını artırmıştır (Apak & Tay, 2012, s. 63).

Tablo 1.3. Osmanlı bankası'nın kuruluş hisselerinin dağılımı

Hisse Senetlerinin Sahipliği	Hisse Senetlerinin Paylaşımı (Adet)*	Ortaklık Payı (%)	Hisselerin Değeri (Fransız Frank)*
İngiliz Sermaye Grubu	80.000	%59.26	40.000.000
Fransız Sermaye Grubu	50.000	%37.04	25.000.000
Osmanlı Devleti	5.000	%3.70	2.500.000
Toplam	135.000	%100.00	67.500.000

Kaynak: (Özdemir, 2010, s.36).

* Hisse senetlerinin her biri 500 Fransız Frangı'nı temsil etmektedir. Kuruluşta sermayenin yarısı ödenmiş durumdadır.

Ziraat Bankası: Ziraat Bankası, 1863 yılında Mithat Paşa'nın girişimleriyle "Memleket Sandıkları" adı altında kurulmuş, 1888 yılında ise resmi olarak Ziraat Bankası adıyla faaliyete geçmiştir. Osmanlı İmparatorluğu'nun tarım ekonomisini desteklemek amacıyla kurulan banka, çiftçilere uygun faiz oranlarıyla kredi sağlayarak kırsal kalkınmayı teşvik etmiştir. Ziraat Bankası, özellikle modern bankacılık uygulamalarının Osmanlı topraklarında yerleşmesinde öncü bir rol oynamış ve ekonomik kalkınma sürecinde stratejik bir kurum haline gelmiştir. Bankanın faaliyetleri, yalnızca tarımsal üretimi desteklemekle kalmamış, aynı zamanda kırsal bölgelerde finansal bilincin gelişmesine de katkı sağlamıştır (Kaya & Kadanalı, 2020, s. 132).

1.2.2. Cumhuriyet dönemi

29 Ekim 1923'te Cumhuriyet kurulmadan kısa bir süre önce (17 Şubat-4 Mart 1923) İzmir İktisat Kongresi toplanmış ve Kongrede bankacılık adına önemli kararlar alınmıştır.

Cumhuriyet ile birlikte Türkiye'de bankacılık daha kurumsal ve daha düzenli bir yapıya kavuşmuştur.

Erken Cumhuriyet Dönemi (1923-1950): Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulması ile birlikte ekonomik alanda birçok reform gerçekleştirilmiştir. Bu reformlar arasında bankacılık sektörü de önemli bir yer tutar. Erken Cumhuriyet Dönemi olarak adlandırılan 1923-1950 yılları arasında, Türkiye'nin ekonomik bağımsızlığını sağlamak ve ulusal ekonomiyi güçlendirmek amacıyla bankacılık alanında önemli adımlar atılmıştır.

Türkiye İş Bankası (1924): Türkiye İş Bankası, 26 Ağustos 1924 tarihinde Mustafa Kemal Atatürk'ün direktifleriyle kurularak Cumhuriyet'in ilk ulusal bankası olma özelliğini taşır. İlk Genel Müdürü Celal Bayar'ın liderliğinde, iki şube ve 37 personel ile hizmet vermeye başlamıştır. Bankanın nominal sermayesi 1 milyon TL olup, fiilen ödenen 250 bin TL'lik bölümü Atatürk tarafından karşılanmıştır. İzmir İktisat Kongresi'nde dile getirilen milli banka hedefi, İş Bankası'nın kurulmasıyla somutlaşmıştır. Kuruluşundan itibaren, Türkiye'nin ekonomik kalkınmasına katkı sağlayan banka, finansal hizmetlerin yanı sıra kültürel ve sosyal alanlarda da önemli projelere imza atmıştır. İş Bankası'nın 100 yıllık yolculuğu, Türk bankacılık sektörünün gelişimine paralel olarak şekillenmiştir (Aydın, 2012, s. 45).

Merkez Bankası (1930): Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB), 1930 yılında kurularak Türkiye'nin para ve kur politikalarını belirleyen ve uygulayan bağımsız bir kurumdur. Merkez Bankası'nın temel amacı, fiyat istikrarını sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda, para politikası araçlarını kullanarak enflasyon hedeflemesi rejimini benimsemiştir. Ayrıca, döviz kuru istikrarını sağlamak ve finansal istikrarı desteklemek gibi önemli görevleri de bulunmaktadır. TCMB, para politikası kararlarını alırken şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine büyük önem vermektedir. Bu bağlamda, düzenli olarak yayınladığı raporlar ve analizlerle kamuoyunu bilgilendirmektedir. Merkez Bankası'nın bağımsızlığı, ekonomik kararların siyasi etkilerden uzak bir şekilde alınmasını ve uzun vadeli ekonomik hedeflere ulaşılmasını sağlamaktadır. Bu nedenle, TCMB'nin bağımsızlığı, ekonomik istikrarın teminatı olarak kabul edilmektedir (Aydın, 2012, s.1-3).

TCMB'nin temel amacı fiyat istikrarını sağlamak ve sürdürmektir. Bu amacı gerçekleştirmek için faiz oranlarının belirlenmesi, açık piyasa işlemleri, zorunlu karşılık oranları ve likidite yönetimi gibi para politikası araçlarını kullanır. Ayrıca, bankacılık sektörünün etkin ve güvenli bir şekilde işlemesi için gerekli likiditeyi sağlar ve finansal piyasaların düzenli çalışmasını gözetir.

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, kurulduğu günden buyana Türkiye ekonomisinin istikrarı ve gelişimi için önemli bir rol oynamaktadır. Bankanın fiyat istikrarını sağlama, finansal istikrarı koruma ve uluslararası işbirlikleri gibi görevleri, Türkiye ekonomisinin sağlam temeller üzerinde büyümesine katkıda bulunmaktadır. Gelecekte de TCMB, teknolojik gelişmelere ayak uydurarak dijital dönüşüm sürecinde liderlik etmeyi sürdürecektir.

Halk Bankası (1933): Halkbank, Türkiye' nin devlet destekli finansal sisteminin önemli bir parçası olarak, küçük ve orta ölçekli işletmelere yönelik finansal hizmetler sunma amacıyla kurulmuştur. 1933 yılında kurulan Halkbank, Türkiye' nin ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmayı ve sosyal adaleti sağlamayı hedefleyen bir devlet bankasıdır. Küçük ve orta ölçekli işletmelere finansal destek sağlamak ve bu işletmeleri ekonomik olarak güçlendirmek kuruluş amaçlarındandır. Ayrıca, halkın geniş kesimlerinin bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmesini sağlamak ve finansal erişimi artırmak hedeflenmiştir.

Sümer Bank (1933): Sümerbank, Türkiye' nin sanayileşme sürecine katkıda bulunmak ve kamu sanayi tesislerini finanse etmek amacıyla kurulmuştur. Banka, devlet destekli sanayi projelerini desteklemek, sanayi yatırımlarını teşvik etmek ve milli ekonomiyi güçlendirmek amacı ile faaliyet göstermiştir. Sümerbank, Türkiye Cumhuriyeti'nin erken dönem sanayi politikalarının bir parçası olarak, sanayileşmeyi teşvik etmek ve ülkenin ekonomik altyapısını güçlendirmek için önemli bir rol oynamıştır. Bankanın sanayi tesisleri ve yatırımları, Türkiye'nin sanayi alanındaki gelişimini desteklemiş ve ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmuştur.

1950-1980 Dönemi: 1950-1980 dönemi, Türkiye bankacılık sektörü için önemli bir evreyi temsil etmektedir. Bu süreçte, bankacılık sektörü büyük ölçüde devlet kontrolü ve etkisi altında kalmış, yeni banka kurulması sınırlandırılmıştır. Özel ticaret bankalarının çoğu holding bankası haline gelmiştir. Planlı dönemde, 1960 yılında Turizm Bankası, 1963 yılında Sınai Yatırım ve Kredi Bankası, 1964 yılında Devlet Yatırım Bankası ve Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası, 1968 yılında Türkiye Maden Bankası, 1976 yılında Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası ve 1977 yılında Arap-Türk Bankası gibi yeni bankalar kurulmuştur. Bu dönemde bankacılık sektörü, devletin ekonomik planlaması ve yönlendirmesi doğrultusunda şekillenmiştir (Yetiz, 2016, s. 107-109).

1950-1980 yılları arasında, Türk bankacılık sektörü önemli dönüşümler yaşamıştır. Özellikle 1960'lı yıllarda, bankaların sanayi şirketleriyle olan bağlantıları artmış ve bu dönemde bankacılık sektörü, Merkez Bankası'nın sıkı denetimi altında faaliyet göstermiştir. 1980'lere gelindiğinde, finansal serbestleşme politikalarıyla birlikte bankacılık sektöründe önemli değişiklikler meydana gelmiştir (Sümer, 2016, s. 485).

Tablo 1.4. 1950-1980 dönemi türk bankacılığının önemli gelişmeleri

Yıl	Önemli Olaylar
1950	'de özel bankaların kurulmasına yönelik teşvikler başladı.
1954	Türkiye Halk Bankası kuruldu.
1958	Bankalar Kanunu yürürlüğe girdi.

1960	Planlı ekonomiye geçiş ve Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) kuruldu.
1961	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (TSKB) kuruldu.
1963	Türkiye Vakıflar Bankası (VakıfBank) kuruldu.
1964	Koç Holding'e bağlı Türkiye'nin ilk özel sanayi bankası olan Koçbank kuruldu.
1968	Yabancı sermayeli bankaların Türkiye'de faaliyet göstermesine izin verildi.
1970	Banka Mevduatı Sigorta Fonu (BMSF) kuruldu.
1971	Döviz krizi ve devalüasyon nedeniyle bankacılık sektöründe dalgalanmalar yaşandı.
1974	Kıbrıs Barış Harekati'nin ardından uluslararası bankacılık ilişkilerinde sıkıntılar yaşandı.
1976	Bankaların sağlıklı işlemesi ve denetlenmesi için Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na (BDDK) benzer bir yapı oluşturuldu.
1980	24 Ocak Kararları ile birlikte ekonomik serbestleşme süreci başladı, bu da bankacılık sektöründe köklü değişikliklere yol açtı.

1980 Sonrası Dönem: 1980 sonrası dönem, Türkiye'de bankacılık sektörü için önemli dönüşümlerin yaşandığı bir zaman dilimidir. Bu dönemde, ekonomik liberalizasyon, finansal serbestleşme ve bankacılık reformları gibi önemli adımlar atılmıştır. 2000 yılına kadar olan süreçte, Türkiye'nin finansal sistemi ve bankacılık sektörü yeniden yapılandırılmış ve modernleşme yolunda önemli mesafeler kat edilmiştir. Bu başlık altında, 1980 sonrası 2000 yılına kadar Türkiye'de bankacılık sektöründe yaşanan başlıca gelişmeler, reformlar ve ekonomik etkiler ele alınacaktır.

Liberalizasyon ve Reformlar: 1980'li yılların başında Türkiye, askeri darbenin ardından ekonomik ve finansal liberalizasyon sürecine girmiştir. Turgut Özal'ın ekonomik reformları, serbest piyasa ekonomisine geçişi hızlandırmıştır. Bu dönemde, bankacılık sektöründe de önemli değişiklikler yaşanmış ve finansal serbestleşme politikaları uygulanmıştır. Mevduat ve kredi faizlerinin serbest bırakılmasıyla bankacılık sektöründe rekabet artmış ve bankalar kaynak olarak mevduatla beraber yurtdışı kaynakları da değerlendirmeye başlamışlardır. Bilgisayar sistemlerinin yoğun bir şekilde kullanılmasıyla sektördeki verimlilik artmıştır. 1980'li yıllarda az şubeli toptan bankacılık yapan banka sayısında artış olmuştur. Bu dönemde Türk bankaları da yurtdışında şube açmaya başlamışlardır (Sümer, 2016, s. 73).

24 Ocak Kararları: 24 Ocak 1980 Kararları, Türkiye ekonomisinin yapısal dönüşümünü hedefleyen önemli bir dönüm noktasıdır. Bu kararlarla birlikte, ithal ikameci büyüme stratejisinden dışa açık büyüme stratejisine geçiş yapılmıştır. Bankacılık sektöründe, döviz ve faiz serbestliği, bankaların faaliyet alanlarının genişletilmesi ve dışa açılımı teşvik eden politikalar uygulanmıştır. Bu süreç, finansal liberalizasyonun temel taşlarını oluşturmuş ve bankaların daha esnek, rekabetçi bir ortamda faaliyet göstermesini sağlamıştır. Ayrıca, bu dönemde Türkiye'nin dışa açılma süreci hızlanmış, sermaye hareketleri serbest bırakılmıştır. 24 Ocak Kararları, Türkiye'nin global ekonomiye entegrasyonunu güçlendiren ve bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılmasına zemin hazırlayan bir dönemi işaret etmektedir (Engin, 2022, s. 1173).

Bankacılık Düzenlemeleri: 1980'lerde yapılan bankacılık düzenlemeleri, sektördeki rekabeti artırmış ve yabancı sermayenin girişini kolaylaştırmıştır. Ayrıca, Merkez Bankası'nın bağımsızlığı güçlendirilmiş ve bankacılık sisteminin denetimi sıkılaştırılmıştır. Bu dönemde, özel bankaların sayısı artmış ve bankacılık sektörü hızla büyümüştür (Yeldan, 2001, s. 20).

1994 Krizi: 1994 yılında Türkiye, ciddi bir ekonomik krizle karşı karşıya kalmıştır. Bu kriz, yüksek enflasyon, döviz kuru dalgalanmaları ve faiz oranlarındaki artışlarla kendini göstermiştir. Kriz, finansal piyasalardaki dengesizlikler ve kamu maliyesindeki bozulmaların bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak, Türk lirası değer kaybetmiş, enflasyon oranları yükselmiş ve ekonomik büyüme olumsuz etkilenmiştir. Bu dönemde, hükümet ekonomik istikrarı sağlamak amacıyla çeşitli önlemler almıştır. Ancak, kriz sonrası dönemde uygulanan politikaların etkinliği ve uzun vadeli etkileri konusunda farklı görüşler bulunmaktadır (Bahar & Erdoğan, 2008, s. 1-3).

1999 ve 2000 Yılları: IMF Programı ve Reformlar: 1999 ve 2000 yılları, Türkiye ekonomisinin ve bankacılık sektörünün uluslararası destekle yeniden yapılandırıldığı ve istikrar kazanma yolunda önemli adımların atıldığı kritik bir dönemdir. Bu yıllarda, Türkiye'nin Uluslararası Para Fonu (IMF) ile yaptığı stand-by anlaşması çerçevesinde kapsamlı ekonomik ve finansal reformlar gerçekleştirilmiştir.

1999 Yılı: IMF Stand-By Anlaşması: 1999 yılında, Türkiye ekonomisinin istikrarını sağlamak amacıyla Uluslararası Para Fonu (IMF) ile bir Stand-By Anlaşması imzalanmıştır. Bu anlaşma, üç yıl süresince yaklaşık 2,9 milyar SDR (Special Drawing Rights) tutarında mali kaynak tahsis edilmesini öngörmüştür. Anlaşma çerçevesinde, enflasyonun düşürülmesi, kamu maliyesinin güçlendirilmesi ve yapısal reformların gerçekleştirilmesi gibi hedefler belirlenmiştir. Bu dönemde, IMF'nin Türkiye'ye sağladığı kaynakların bir kısmı, 1999 yılında meydana gelen büyük depremin ardından tahsis edilmiştir. Anlaşma kapsamında, tahsis edilen kaynakların tamamı kullanılmamış; ancak, tahsis edilen 90 milyon SDR'nin 31 milyon SDR'lik kısmı kullanılmıştır. Geri kalan 59 milyon SDR için IMF'ye kullanım talebinde bulunulmamıştır (Kantarci & Karacan, 2008, s. 144-148).

2000 Yılı: Ekonomik ve Finansal Reformlar: 2000 yılında, IMF programının bir parçası olarak Türkiye'de kapsamlı ekonomik ve finansal reformlar gerçekleştirilmiştir. Bu reformlar, bankacılık sektöründe köklü değişiklikler yapılmasını ve sektördeki yapısal sorunların giderilmesini hedeflemiştir.

2000'ler ve Sonrası Bankacılık Reformları: 2000'li yılların başında, Türkiye ekonomisi ciddi finansal krizlerle karşılaşmış ve bu durum bankacılık sektöründe kapsamlı reformları zorunlu kılmıştır. 2001 yılında başlatılan "Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı" kapsamında, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) kurulmuş ve sektördeki denetim mekanizmaları güçlendirilmiştir. Bu reformlar sonucunda, bankacılık sektörünün sermaye yeterlilik oranı 2002 yılında %25, 2003 yılında %31 ve 2004 yılında %28 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, toplam şube ve personel sayısında da artış gözlenmiş; 2006 yılında toplam şube sayısı 6.849'a, personel sayısı ise 143.143'e ulaşmıştır. Bu veriler, Türk bankacılık sektörünün kriz sonrası dönemde istikrarlı bir büyüme gösterdiğini ortaya koymaktadır (Çalım & Çalım, 2022, s. 34-36).

2010'lu yıllardan itibaren dijital bankacılık hizmetleri hızla gelişti. Mobil bankacılık ve internet bankacılığı, müşteri hizmetlerinde önemli bir yer edindi.

Türk bankacılık sektörü, tarihsel süreçte pek çok değişim ve gelişim yaşamıştır. Osmanlı döneminden günümüze kadar geçen sürede, bankacılık sektöründe kurumsallaşma, düzenleme ve teknoloji alanlarında önemli adımlar atılmıştır. Bugün Türk bankacılık sektörü, güçlü düzenleyici çerçevesi ve yenilikçi hizmetleri ile bölgesinde önemli bir konuma sahiptir.

Tablo 1.5. 2000-2020 dönemi türk bankacılığının önemli gelişmeleri

Yıl	Önemli Olaylar
2000	Finansal serbestleşme sürecinin devam etmesi.
2001	Şubat krizi; bankacılık sektöründe büyük bir kriz yaşandı. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) aktif hale geldi.
2002	Bankacılık sektöründe yeniden yapılandırma ve konsolidasyon çalışmaları başladı.
2005	Yeni Bankacılık Kanunu yürürlüğe girdi.
2007	Mortgage (Konut Finansmanı) Kanunu yürürlüğe girdi.
2008	Küresel finansal kriz; Türkiye bankacılık sektörü görece daha az etkilendi.

2009	Bankaların Basel II standartlarına uyum süreci başladı.
2010	Dijital bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşması.
2013	Bankacılık sektörü, Basel III standartlarına uyum sağladı.
2014	Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) düzenlemeleri ve teşvikleri.
2016	Türkiye Varlık Fonu kuruldu.
2008	Finansal teknolojiler (Fintech) alanında hızlı gelişmeler. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) tarafından çeşitli düzenlemeler.
2020	COVID-19 pandemisinin dijital bankacılık hizmetlerine olan talebi artırması.

1.3. Türk Bankacılık Sektöründe Yaşanan Gelişmeler

Türk bankacılık sektörü, son yıllarda pek çok önemli gelişme yaşamıştır. Bu gelişmeler, sektörü küresel düzeyde rekabetçi ve dinamik bir yapıya kavuşturmuş, aynı zamanda dijitalleşme ve düzenleyici reformlar gibi önemli dönüşümleri de beraberinde getirmiştir. İşte Türk bankacılık sektöründe yaşanan bazı önemli gelişmeler aşağıda başlıklar halinde verilmiştir.

1.3.1. Dijital dönüşüm ve teknoloji

Dijital Bankacılık: Pandemi sürecinin de etkisiyle, bankaların dijital dönüşümü hızlandı. Mobil bankacılık uygulamaları ve internet bankacılığı hizmetleri, müşteri taleplerini karşılamak adına sürekli olarak geliştirildi.

Fintech İşbirlikleri: Bankalar, fintech şirketleri ile işbirliklerine giderek yenilikçi finansal hizmetler sunmaya başladılar. Bu işbirlikleri, müşteri deneyimini iyileştirmeyi ve rekabet avantajı sağlamayı amaçlamaktadır.

1.3.2. Mevzuat ve düzenlemeler

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK): BDDK, bankaların sağlamlığını ve istikrarını korumak için çeşitli düzenlemeler yapmaktadır. Son yıllarda sermaye yeterliliği ve likidite yönetimi konularında yeni düzenlemeler getirildi.

Veri Koruma: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında, bankalar müşterilerin verilerini korumak adına daha sıkı önlemler almak zorunda kaldılar.

1.3.3. Ekonomik gelişmeler

Enflasyon ve Faiz Oranları: Türkiye'deki enflasyon oranları ve Merkez Bankası'nın faiz politikaları, bankacılık sektörünü doğrudan etkilemektedir. Faiz oranlarındaki değişiklikler, bankaların kredi verme politikalarını ve karlılıklarını etkilemektedir.

Döviz Kurları: Döviz kurlarındaki dalgalanmalar, bankaların döviz cinsinden borçlanma ve yatırım yapma stratejilerini etkilemektedir.

1.3.4. Sürdürülebilirlik ve yeşil bankacılık

Sürdürülebilirlik, çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlarıyla birlikte bir bütün olarak ele alınan bir kavramdır. Bankacılık sektörü de sürdürülebilirlik hedeflerine katkıda bulunmak için çeşitli stratejiler geliştirmekte ve uygulamaktadır. Bu bağlamda, yeşil bankacılık, bankaların çevresel ve sosyal sorumluluklarını yerine getirmelerine yardımcı olan bir yaklaşım olarak öne çıkmaktadır.

Sürdürülebilirlik, çevresel ve sosyal sorumlulukları içeren bir anlayış olarak finans sektöründe de önemli bir yer edinmiştir. Bu bağlamda, yeşil bankacılık, finansal hizmetlerin çevresel etkilerini en aza indirmeyi hedefleyen bir model olarak öne çıkmaktadır. Yeşil bankacılık, ekonomik büyümeyi desteklerken çevrenin korunmasına yönelik taahhütleri de içermektedir. Özellikle yenilenebilir enerji projelerine finansman sağlamak, düşük karbon ayak izine sahip yatırımları desteklemek ve çevre dostu kredi uygulamaları gibi faaliyetler, yeşil bankacılığın temel unsurları arasında yer almaktadır. Türkiye'de de sürdürülebilir yeşil bankacılık uygulamaları artmakta olup, bankalar yenilikçi projeler ve stratejik çalışmalarla sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunmaktadır. Ancak, bu süreçte daha fazla iş birliği, şeffaflık ve uluslararası standartların oluşturulması gerekmektedir (Elitaş & Arslan, 2024, s. 250).

Sürdürülebilirlik, mevcut neslin ihtiyaçlarını karşılarken gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılama kapasitesini tehlikeye atmadan ekonomik, çevresel ve sosyal kalkınmayı sağlama prensibine dayanır. Üç temel bileşeni vardır:

- Ekonomik Sürdürülebilirlik: Uzun vadeli ekonomik büyüme ve kalkınmayı desteklerken doğal kaynakların verimli kullanımını teşvik etmektedir.
- Çevresel Sürdürülebilirlik: Doğal kaynakların korunmasını, biyolojik çeşitliliğin sürdürülmesini ve çevresel zararların azaltılmasını hedefler.
- Sosyal Sürdürülebilirlik: Toplumsal refahı, adaleti ve eşitliği teşvik ederek sosyal yapının güçlendirilmesini sağlar.

Yeşil bankacılık, tüm sosyal ve çevresel faktörleri göz önüne alan, bilgi iletişim teknolojileri (BT) ve bankacılık süreçlerini çevre üzerindeki etkisini en aza indirgeyerek kullanmayı amaçlayan uygulamaları içermektedir. Yeşil bankacılıkta bu uygulamaların kullanılması

bankaların aktif kalitesini artırmaya yardımcı olacaktır. Bankacılık süreçlerini, bilgi iletişim teknolojileri (BT) ve fiziki altyapıyı çevre üzerinde sıfır veya asgari düzeyde etki edecek şekilde kullanmayı hedeflemektedir. (Ak Bingöl & Türk, 2019, s. 85).

Yeşil bankacılık, bankaların çevresel ve toplumsal sorumluluklarını yerine getirirken, çevreyi koruma ve sürdürülebilir kalkınmayı destekleme amacını taşır. Bu modelde, bankalar ekonomik faaliyetleri finanse ederken, aynı zamanda gelecek nesillerin sağlıklı bir çevreye sahip olabilmesi için çeşitli sürdürülebilir projelere yatırım yapmaktadır. Yeşil bankacılık, sadece finansal kazanç sağlamakla kalmaz, aynı zamanda toplumsal etik değerleri ve sosyal sorumluluğu da göz önünde bulundurur. Bu doğrultuda, çevre dostu uygulamaları benimseyen bankalar, aynı zamanda yeşil finansmanı destekler. Yeşil finans, küresel çevre koruma çabalarına katkı sağlayarak, çevreye duyarlı ekonomik faaliyetlerin büyümesine önemli ölçüde katkı sunan bir süreç olarak tanımlanabilir.

Yeşil bankacılık, finansal sektörün çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine katkıda bulunmasını sağlayan önemli bir yaklaşımdır. Bu modelin çeşitli faydaları bulunmaktadır:

Çevresel Koruma: Yeşil bankacılık, çevre dostu projelere finansal destek sağlayarak doğal kaynakların korunmasına ve çevresel bozulmanın azaltılmasına katkıda bulunur. Özellikle yenilenebilir enerji projeleri ve sürdürülebilir tarım uygulamalarına yapılan yatırımlar, karbon ayak izinin azalmasına destek sağlar.

Ekonomik Sürdürülebilirlik: Yeşil bankacılık uygulamaları, uzun vadede ekonomik istikrarı destekler. Çevre dostu projelere verilen krediler ve yatırımlar, sürdürülebilir kalkınmayı teşvik ederek ekonominin dirençli ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşmasına yardımcı olur.

Rekabet Avantajı: Çevresel sorumluluk bilinciyle hareket eden bankalar, müşteriler ve yatırımcılar nezdinde olumlu bir imaj kazanır. Bu durum, bankaların rekabet avantajını artırarak, müşteri sadakati ve yeni müşteri kazanımını destekler (Kalaycı & Cevherli, 2024, s. 136).

Yasal Uyum ve Risk Yönetimi: Yeşil bankacılık, çevresel düzenlemelere uyumu kolaylaştırır ve çevresel risklerin yönetilmesine katkı sağlar. Bu sayede, bankalar yasal yaptırımlardan kaçınarak operasyonel risklerini minimize ederler.

Türkiye'de de yeşil bankacılık uygulamaları giderek artmaktadır. Birçok banka, sürdürülebilirlik politikaları geliştirerek çevre dostu finansal ürünler sunmaya başlamış ve yeşil tahvil ihraç etmiştir. Türkiye'nin Paris Anlaşması'na taraf olması ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine yönelik taahhütleri, yeşil bankacılığın önemini daha da artırmıştır. Yeşil bankacılık, finans sektörünün çevresel ve sosyal sorumluluklarını yerine getirmesi için önemli bir araçtır ve gelecekte daha da yaygınlaşması beklenmektedir.

Tablo 1.5. Türkiye'de yeşil bankacılık alanında kaydedilen önemli gelişmeler ve bankaların sürdürülebilirlik çerçevesinde gerçekleştirdiği faaliyetler

Yıl	Önemli Olaylar
2010	Türkiye'de ilk kez yenilenebilir enerji projelerine yönelik krediler sunulmaya başlandı.
2013	Türkiye'deki bankalar, sürdürülebilirlik raporları yayımlamaya başladı.
2015	Borsa İstanbul, Sürdürülebilirlik Endeksi'ni başlattı; bankalar bu endekse katılım gösterdi.
2016	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (TSKB), Türkiye'nin ilk yeşil tahvilini ihraç etti.
2017	Garanti BBVA, çevre dostu projelere finansman sağlamak için yeşil kredi ürünlerini tanıttı.
2018	Akbank, enerji verimliliği projeleri için özel kredi programları başlattı.
2019	İş Bankası, sürdürülebilirlik politikalarını güncelledi ve çevresel etkilerini azaltmaya yönelik taahhütlerde bulundu.
2020	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası (TKYB), yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği projelerine yönelik finansman sağladı.
2021	Ziraat Bankası, tarım ve kırsal kalkınma projelerine yönelik yeşil kredi uygulamalarını hayata geçirdi.
2022	Yapı Kredi, yeşil tahvil ihracı gerçekleştirdi ve sürdürülebilirlik raporlamalarını genişletti.
2023	VakıfBank, çevresel ve sosyal risk yönetimi politikalarını güncelledi ve yeşil finansman ürünleri tanıttı.

1.3.5. Yeni ürün ve hizmetler

Kredi ve Sigorta Ürünleri: Bankalar, müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik çeşitli kredi ve sigorta ürünleri sunmaktadır. Tüketici kredileri, konut kredileri ve ticari krediler gibi ürünler, farklı müşteri segmentlerine hitap etmektedir.

Dijital Yatırım ve Tasarruf Ürünleri: Bankalar, müşterilerine dijital platformlar üzerinden yatırım yapma ve tasarruflarını yönetme imkanı sunan ürünler geliştirmektedir.

1.3.6. Banka birleşmeleri ve satın almalar

Son yıllarda Türk bankacılık sektöründe bazı banka birleşmeleri ve satın almalar gerçekleşmiştir. Bu durum, sektördeki rekabeti artırmakta ve bankaların hizmet kalitesini yükseltmektedir.

Bu gelişmeler, Türk bankacılık sektörünün dinamik yapısını ve sürekli değişen ekonomik koşullara nasıl adapte olduğunu göstermektedir. Sektördeki bu değişiklikler, müşteri deneyimini iyileştirmeyi ve bankaların rekabet gücünü artırmayı amaçlamaktadır.

2000'li yıllar ve sonrasında Türk bankacılık sektörü, uluslararası sermayenin ilgisini çekmiştir. Birçok yabancı banka, Türk bankaları ile ortaklıklar kurmuş veya satın almalar gerçekleştirmiştir. Bu süreç, sektörde rekabeti artırmış ve bankaların sermaye yapılarını güçlendirmiştir. Örneğin, İtalyan UniCredit ve Fransız BNP Paribas gibi büyük bankalar, Türk bankacılık sektöründe önemli paylara sahip olmuşlardır (Aydın & Aksoy, 2023, s. 502).

Tablo 1.6. Türkiye'de banka birleşmeleri ve satın almalar ve sektördeki önemli yapısal değişiklikler

Yıl	Banka Birleşmesi / Satın Alma	Açıklama
2001	Pamukbank ve Halkbank Birleşmesi	Pamukbank, Halkbank tarafından devralındı.
2001	Demirbank'ın HSBC Tarafından Satın Alınması	Demirbank, HSBC tarafından satın alındı.
2002	Emlak Bankası'nın Tasfiyesi	Emlak Bankası tasfiye edilerek faaliyetleri durduruldu.
2004	Dışbank'ın Fortis Tarafından Satın Alınması	Dışbank, Belçika merkezli Fortis Bank tarafından satın alındı.
2005	Finansbank'ın National Bank of Greece (NBG) Tarafından Satın Alınması	Finansbank, Yunanistan merkezli NBG tarafından satın alındı.
2006	Yapı Kredi Bankası ve Koçbank Birleşmesi	Yapı Kredi Bankası, Koçbank ile birleşti.
2007	Akbank'ın Citigroup Tarafından Kısmi Satın Alınması	Citigroup, Akbank'ın %20 hissesini satın aldı.
2010	Fortis Bank ve Türk Ekonomi Bankası (TEB) Birleşmesi	Fortis Bank, TEB ile birleşti.
2011	Şekerbank'ın Kazkommertsbank Tarafından Kısmi Satın Alınması	Kazkommertsbank, Şekerbank'ın %34,5 hissesini satın aldı.
2012	Denizbank'ın Sberbank Tarafından Satın Alınması	Rusya merkezli Sberbank, Denizbank'ı satın aldı.

2013	HSBC Türkiye'nin AnadoluBank Tarafından Satın Alınması	HSBC Türkiye, AnadoluBank tarafından satın alındı.
2014	Alternatifbank'ın Commercial Bank of Qatar Tarafından Satın Alınması	Katar merkezli Commercial Bank, Alternatifbank'ın %75 hissesini satın aldı.
2015	Finansbank'ın Qatar National Bank (QNB) Tarafından Satın Alınması	Qatar National Bank, Finansbank'ı satın aldı.
2016	Burgan Bank'ın Eurobank Tekfen'i Satın Alması	Burgan Bank, Eurobank Tekfen'i satın aldı.
2019	Odeabank'ın Bank Audi Tarafından Satın Alınması	Lübnan merkezli Bank Audi, Odeabank'ı satın aldı.
2020	Akbank'ın Citigroup Tarafından Satılan Hisselerinin Geri Alınması	Akbank, Citigroup'un elindeki %10 hisseyi geri aldı.
2021	Fibabanka'nın Turk Finansman A.Ş. Tarafından Satın Alınması	Fibabanka, Turk Finansman A.Ş.'yi satın aldı.
2022	Türk Ekonomi Bankası (TEB)'nin Fransız BNP Paribas tarafından kontrolünün artırılması	BNP Paribas, TEB'deki hisse oranını artırarak kontrolünü güçlendirdi.

1.4. Türkiye' de Bankacılık Sektöründe Sunulan Hizmetler ve Alternatif Seçenekler

Türkiye'de bankacılık sektörü, müşterilere geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. Bu hizmetler, bireysel bankacılıktan kurumsal bankacılığa, yatırım hizmetlerinden dijital bankacılığa kadar çeşitlilik göstermektedir. İşte Türkiye'de bankacılık sektöründe sunulan temel hizmetler ve alternatif seçenekler:

1.4.1. Bireysel bankacılık hizmetleri

Bankalar, müşteri davranışlarını analiz ederek kişiye özel çözümler geliştirmekte ve bu sayede rekabet avantajı elde etmektedir. Özellikle dijital kanallar aracılığıyla sunulan hizmetlerin, müşterilere zaman kazandırdığı ve işlemleri daha erişilebilir hale getirdiği vurgulanmaktadır. Bunun yanı sıra, bankaların sunduğu bireysel finansal danışmanlık hizmetleri de müşterilerin finansal kararlarını desteklemektedir (Haksever & Baykal, 2023, s. 191).

Bireysel bankacılık hizmetleri, bankaların bireysel müşterilere yönelik finansal ürün ve hizmetler sunduğu bir alan olarak, modern ekonomilerde önemli bir yer tutmaktadır. Bu hizmetler, mevduat hesapları, bireysel krediler, kredi kartları ve yatırım ürünleri gibi çeşitli seçenekleri içermektedir. Ayrıca, dijitalleşme ile birlikte internet ve mobil bankacılık hizmetleri yaygınlaşmış ve bu durum müşteri memnuniyetine olumlu katkılar sağlamıştır. Yapılan araştırmalar, bireysel bankacılıkta hizmet kalitesinin müşteri sadakatini ve memnuniyetini artırdığını ortaya koymaktadır.

1.4.2. Kurumsal bankacılık hizmetleri

Kurumsal bankacılık, işletmelere yönelik finansal hizmetlerin sunulmasıyla ilgili geniş bir alanı kapsar ve genellikle büyük ölçekli şirketler, KOBİ'ler (Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler) ve kamu kuruluşları gibi tüzel kişilere hizmet verir. Bu hizmetler, ticari krediler, nakit yönetimi, ticaret finansmanı, ödeme sistemleri ve sigorta gibi çeşitli finansal çözümleri içerir. Kurumsal bankacılık, şirketlerin nakit akışlarını daha etkin bir şekilde yönetmelerine, büyümelerine ve uluslararası ticaret faaliyetlerini sürdürebilmelerine yardımcı olur (Çalışkan & İçke, 2009, s. 125).

Ticari krediler, işletmelerin finansal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sunulan önemli bir finansman kaynağıdır. Bankalar tarafından sağlanan bu krediler, işletmelerin sermaye artırımını, ekipman alımı, borç yapılandırması ve günlük operasyonel harcamalar gibi çeşitli amaçlarla kullanılmaktadır. Ticari krediler, işletmelerin büyüme stratejilerini desteklerken, aynı zamanda bankaların gelir kaynaklarından biri olarak finans sektöründe önemli bir rol oynamaktadır. Yapılan çalışmalar, ticari kredilerin kullanımının, özellikle KOBİ'lerin büyüme ve rekabet avantajı elde etmesinde kritik bir faktör olduğunu göstermektedir.

Ticari kredilerin etkin kullanımı, işletmelerin finansal sürdürülebilirliğini artırmakla birlikte, ekonomik büyümeye de katkı sağlamaktadır. Örneğin, düşük faizli krediler veya teşvikli kredi programları, işletmelerin daha hızlı ve verimli bir şekilde büyümesini desteklemektedir. Bunun yanı sıra, kredilendirme süreçlerinde kullanılan ileri finansal analiz ve değerlendirme yöntemleri, bankaların risk yönetimini güçlendirmektedir (Yücememiş & Sözer, 2011, s. 43).

Dış Ticaret Finansmanı: Dış ticaret finansmanı, küresel ticaretin karmaşıklıklarını yönetmeye yönelik bankaların sunduğu çeşitli finansal hizmetleri kapsar. Küresel ticaretin hızla büyümesi ve çeşitlenmesi, işletmelerin dış ticaret finansmanı hizmetlerine olan ihtiyacını artırmıştır. Kurumsal bankacılık hizmetlerinde dış ticaret finansmanı, ithalatçı ve ihracatçı firmaların uluslararası ticaretin risklerinden korunmalarını ve işlemlerini güvenle gerçekleştirmelerini sağlar. Bankalar, dış ticaret finansmanı kapsamında, akreditifler, teminat mektupları, ve ihracat kredileri gibi finansal araçlar sunarak firmaların ticaret süreçlerini kolaylaştırmaktadır.

Akreditifler: Akreditifler, özellikle uluslararası ticarete, ithalatçı ve ihracatçı arasındaki finansal riskleri minimize etmek amacıyla yaygın olarak kullanılan bir ödeme aracıdır. Bu finansal enstrüman, ithalatçının belirli şartlar yerine getirildiğinde ödeme yapmayı taahhüt ettiği yazılı bir belgedir. Bankalar, bu süreçte taraflar arasında güven oluşturarak her iki tarafı da finansal risklerden korur. Teminat mektupları ise, belirli bir yükümlülüğün yerine getirilmesini garanti eden belgelerdir ve dış ticaretteki riskleri azaltmada önemli bir rol oynar (Çetin & Dinç, 2011, s. 1-2).

Bu araçlar, bankaların dış ticaret finansmanındaki rolünü güçlendirirken, uluslararası ticaretin sağlıklı ve güvenli bir şekilde yürütülmesine olanak tanır.

İthalat ve İhracat Kredileri: İhracat kredileri, ihracatçı firmaların finansal ihtiyaçlarını karşılamak ve uluslararası ticarete rekabet avantajı elde etmelerini sağlamak amacıyla bankalar tarafından sunulan önemli bir finansman aracıdır. Bu krediler, üretim ve teslimat süreçlerini finanse ederek, ihracatçıların nakit akışlarını düzenlemelerine yardımcı olur. Türk Eximbank gibi kurumlar, Türkiye'de ihracatçıların finansman ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli kredi ve sigorta hizmetleri sunmaktadır. Örneğin, Türk Eximbank, ihracatçı firmalara kısa, orta ve uzun vadeli nakdi kredi desteği sağlamaktadır (Demiral, 2018, s. 263).

Nakit Yönetimi: Kurumsal bankacılık hizmetlerinde nakit yönetimi, işletmelerin likiditeyi en verimli şekilde kullanmalarını ve operasyonel maliyetleri minimize etmelerini sağlar. Bu süreçte bankalar, işletmelere nakit akışlarını düzenleme, ödeme ve tahsilat işlemlerini optimize etme gibi çeşitli çözümler sunar. Nakit yönetimi, aynı zamanda işletmelerin olası finansal risklere karşı daha dayanıklı olmasına yardımcı olur. Nakit akışını düzenli bir şekilde yönetmek, firmaların finansal esneklik kazanmalarına ve büyüme stratejilerini daha sağlam bir temele oturtmalarına olanak tanır (Dirican, 2016, s. 125).

1.4.3. Yatırım ve varlık yönetimi

Dış ticaret finansmanında yatırım ve varlık yönetimi, firmaların uluslararası ticaret işlemlerinde finansal riskleri en aza indirirken, sermaye verimliliğini artırmalarına olanak sağlar. Bankalar, işletmelere döviz riskini yönetme, likit varlıkları değerlendirme ve uluslararası piyasalarda etkili yatırımlar yapma konusunda çeşitli çözümler sunar. Bu süreçte doğru varlık yönetimi, firmaların uluslararası pazarlarda daha güçlü bir konum elde etmelerini sağlar.

Bankalar, Profesyonel Yatırım Danışmanlığı departmanı aracılığı ile yatırımcılara kişiye özel portföy yönetim hizmeti sunar.

1.4.4. Dijital bankacılık hizmetleri

Dijital bankacılık, teknolojinin hızla ilerlemesiyle birlikte bankacılık sektöründe önemli bir dönüşüm sağlamıştır. Geleneksel bankacılık hizmetleri, dijital platformlar aracılığıyla müşterilere sunulmakta ve bu sayede işlemler daha hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Özellikle mobil bankacılık uygulamaları ve internet bankacılığı, müşterilerin finansal işlemlerini istedikleri yer ve zamanda yapabilmelerine olanak tanımaktadır (Akin, 2020, s. 18).

Bu dönüşüm, bankaların operasyonel verimliliğini artırırken, müşteri memnuniyetini de olumlu yönde etkilemektedir. Dijitalleşme sayesinde bankalar, maliyetlerini düşürmekte ve rekabet avantajı elde etmektedirler. Ayrıca, dijital bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşması, finansal kapsayıcılığı artırarak daha geniş kitlelere ulaşılmasını sağlamaktadır. Özellikle

COVID-19 pandemisi sürecinde dijital bankacılık hizmetlerine olan talep önemli ölçüde artmıştır (Ertan & Kayhan, 2020, s. 49).

Ancak, dijital bankacılığın yaygınlaşmasıyla birlikte siber güvenlik riskleri de gündeme gelmektedir. Bankalar, müşteri bilgilerinin korunması ve işlemlerin güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi için ileri düzey güvenlik önlemleri almaktadır. Bununla birlikte, müşterilerin de kendi güvenliklerini sağlamak adına güçlü şifreler kullanmaları ve şüpheli işlemler konusunda dikkatli olmaları gerekmektedir (Altundağ, 2023, s. 12).

Dijital bankacılık hizmetleri, teknolojinin gelişimiyle birlikte geniş bir yelpazeye yayılmıştır. En yaygın dijital bankacılık hizmet türleri aşağıda listelenmiştir.

- İnternet Bankacılığı: Bankaların web siteleri aracılığıyla sunulan bankacılık hizmetlerini kapsar. Para transferi, fatura ödemeleri, kredi başvuruları ve hesap yönetimi gibi işlemleri içerir.
- Mobil Bankacılık: Bankaların mobil uygulamaları üzerinden yapılan işlemleri ifade eder. QR kod ile ödeme, mobil cüzdan, hızlı para transferi gibi hizmetler sunar.
- Telefon Bankacılığı: Müşteri hizmetleri aracılığıyla bankacılık işlemlerinin telefon üzerinden gerçekleştirilmesini sağlar. Kredi kartı işlemleri, fatura ödeme, bakiye sorgulama gibi hizmetleri içerir.
- ATM (Otomatik Para Çekme Makineleri) Hizmetleri: Bankaların fiziksel ATM cihazları üzerinden sunduğu hizmetlerdir. Para çekme, yatırma, kredi kartı borcu ödeme, fatura ödeme gibi işlemler yapılabilir.
- SMS Bankacılığı: Bankaların belirli kısa mesaj komutları aracılığıyla sunduğu hizmetlerdir. Bakiye sorgulama, kart işlemleri ve şifre değişikliği gibi hizmetler sağlar.
- Dijital Cüzdan ve Temassız Ödeme Sistemleri: Google Pay, Apple Pay, BKM Express gibi dijital cüzdan uygulamaları ile yapılan işlemler bu kapsama girer. Kredi kartı bilgilerini saklama ve temassız ödeme yapma imkanı sunar.
- Robo Danışmanlık Hizmetleri: Yatırım kararlarını desteklemek için algoritmalar ve yapay zeka ile çalışan dijital danışmanlık hizmetidir. Kullanıcının risk profiline uygun yatırım önerileri sunar.
- Blockchain ve Kripto Para Hizmetleri: Dijital bankaların kripto para cüzdanları ve blockchain tabanlı ödeme sistemleri sunmasıdır. Kripto para alım-satım işlemleri ve dijital varlık yönetimi gibi hizmetler içerir.

Dijital bankacılık, bu hizmet türleri sayesinde hem bireysel hem de kurumsal müşterilere esnek, hızlı ve güvenli finansal işlemler yapma imkânı sunmaktadır.

2. BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE İNOVASYONUN DİJİTALLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK ADIMLAR

Teknoloji, bankacılık sektöründe köklü değişikliklere yol açmıştır. Dijitalleşme, bankaların operasyonel verimliliğini artırmış, müşteri deneyimini iyileştirmiş ve finansal hizmetleri daha erişilebilir hale getirmiştir. Bu bölümde, bankacılık sektöründe yaşanan teknolojik yenilikler ve dijitalleşmeye yönelik adımlar detaylı bir şekilde incelenecektir.

2.1. Bankacılık Sektöründe Teknolojik Yeniliklerin Tarihçesi

Bankacılık sektöründe teknolojik yenilikler, 1960'lı yıllardan itibaren elektronik bankacılık uygulamalarıyla başlamış ve 1980'lerden sonra modernizasyon süreçleriyle hız kazanmıştır. Bu süreçte, ATM'ler, EFT sistemleri ve dijital bankacılık uygulamaları gibi yenilikler, bankacılık hizmetlerinin etkinliğini artırmıştır. Özellikle 2000'li yıllarda internet ve mobil teknolojilerin gelişimiyle birlikte, dijital bankacılık hizmetleri daha da çeşitlenmiş ve yaygınlaşmıştır. Günümüzde, dijitalleşme bankacılık sektörünün vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir (Tepe Küçüköğlü & Akca, 2020, s. 223).

2.1.1. 1980'ler ve 1990'lar: ilk dijital adımlar

- ATM'lerin Yaygınlaşması: 1980'lerde bankalar, otomatik vezne makineleri (ATM'ler) kullanmaya başladı. ATM'ler, müşterilerin banka şubelerine gitmeden para çekme ve hesap bakiyesi sorgulama gibi temel işlemleri yapmalarına olanak tanıdı.
- Elektronik Fon Transferi (EFT): 1990'larda, bankalar arasında para transferi işlemlerini hızlandırmak için EFT sistemleri geliştirildi. Bu yenilik, müşterilerin farklı bankalardaki hesaplara hızlı ve güvenli bir şekilde para göndermelerini sağladı.

2.1.2. 2000'ler: internet ve mobil bankacılığın yükselişi

2000'li yıllarda internet ve mobil bankacılık, bankacılık sektöründe köklü değişikliklere yol açmıştır. İnternet bankacılığı, müşterilere 7/24 bankacılık hizmeti sunarak, işlemlerin hızlı ve güvenli bir şekilde yapılabilmesini sağlamıştır. Mobil bankacılık ise, akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla birlikte daha da popülerleşmiş, kullanıcıların finansal işlemlerini yer ve zaman kısıtlaması olmadan gerçekleştirmelerine olanak tanımıştır (Öztürk, 2019, s. 136).

Bu gelişmeler, bankaların müşteri deneyimini iyileştirmelerine ve rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olmuştur.

İnternet Bankacılığı, 2000'lerin başında, bankalar internet bankacılığı hizmetlerini sunmaya başladı. Bu hizmetler, müşterilerin hesaplarını yönetmelerine, para transferi yapmalarına, fatura ödemelerine ve diğer bankacılık işlemlerini çevrimiçi olarak gerçekleştirmelerine olanak tanıdı.

Mobil Bankacılık, 2000'lerin ortalarında, akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla birlikte mobil bankacılık uygulamaları geliştirildi. Bu uygulamalar, müşterilerin bankacılık işlemlerini cep telefonları aracılığıyla gerçekleştirmelerini sağladı.

2.1.3. 2010'lar: dijital dönüşüm ve fintech

2000'li yıllarda internet ve mobil bankacılık, bankacılık sektöründe köklü değişikliklere yol açmıştır. İnternet bankacılığı, müşterilere 7/24 bankacılık hizmeti sunarak, işlemlerin hızlı ve güvenli bir şekilde yapılabilmesini sağlamıştır. Mobil bankacılık ise, akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla birlikte daha da popülerleşmiş, kullanıcıların finansal işlemlerini yer ve zaman kısıtlaması olmadan gerçekleştirmelerine olanak tanımıştır. Bu dijitalleşme süreci, bankaların operasyonel maliyetlerini azaltmalarına ve müşteri deneyimini iyileştirmelerine yardımcı olmuştur. Ayrıca, dijital bankacılık uygulamaları, bankaların hizmet çeşitliliğini artırarak, rekabet avantajı elde etmelerini sağlamıştır. Sonuç olarak, internet ve mobil bankacılık, bankacılık sektörünün daha verimli ve müşteri odaklı bir yapıya kavuşmasına katkı sağlamıştır (Çizgici Akyüz, 2023, s. 76).

Dijital platformlar üzerinden sunulan yenilikçi finansal hizmetler, müşterilere daha hızlı, şeffaf ve düşük maliyetli çözümler sunmuştur. Özellikle mobil ödeme sistemleri, dijital bankacılık ve kripto paralar, geleneksel bankacılık sistemlerinin yerine geçmeye başlamıştır. Fintech, kullanıcıların finansal işlemlerini daha esnek ve erişilebilir bir şekilde yapmalarını sağlamış, bankaların ise dijitalleşme sürecine hız kazandırmıştır. Bu gelişmeler, finansal hizmetlerin daha geniş kitlelere ulaşmasına ve sektördeki rekabetin artmasına neden olmuştur.

2.1.4. 2020'ler: yapay zeka ve veri analitiği

2020'li yıllar, yapay zeka (YZ) ve veri analitiği alanında büyük bir dönüşümün yaşandığı bir dönem olmuştur. Bankacılık sektörü, YZ ve veri analitiği sayesinde müşteri davranışlarını daha doğru analiz edebilmekte, risk yönetimini etkin bir şekilde yapabilmektedir. Yapay zeka, finansal hizmetlerin kişiselleştirilmesine olanak tanıırken, veri analitiği ise büyük veri setlerinden anlamlı bilgiler çıkararak stratejik kararların alınmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, bu teknolojiler bankaların dolandırıcılık öncesi tespit yapabilmesine ve süreçlerini daha hızlı hale getirmesine olanak tanımaktadır. YZ ve veri analitiği, sadece operasyonel

verimliliği artırmakla kalmayıp, müşteri memnuniyetini de önemli ölçüde iyileştirmiştir (Yıldız, 2022, s. 49-52).

2.1.5. Geleceğe yönelik beklentiler

Açık Bankacılık: Açık bankacılık, bankaların müşteri verilerini üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarla paylaşmasını teşvik eden bir konsepttir. Bu, müşterilere daha geniş bir hizmet yelpazesi sunulmasını sağlar ve rekabeti artırır.

Dijital Kimlik ve Güvenlik: Dijital kimlik doğrulama ve biyometrik güvenlik önlemleri, bankacılık işlemlerinin güvenliğini artıracaktır. Parmak izi, yüz tanıma ve retina taraması gibi teknolojiler, müşteri kimlik doğrulama süreçlerini hızlandıracak ve güvenliğini artıracaktır.

Merkezi Olmayan Finans (DeFi): DeFi, merkezi olmayan finansal sistemler oluşturmayı hedefleyen bir harekettir. Blokzincir teknolojisi kullanılarak geliştirilen DeFi uygulamaları, bankacılık hizmetlerini daha şeffaf ve erişilebilir hale getirebilir.

2.2. Dijitalleşmenin Bankacılık Sektörüne Etkisi

Dijitalleşme, bankacılık sektöründe köklü değişimlere yol açarak hizmet sunumunu ve operasyonel süreçleri yeniden şekillendirmiştir. Geleneksel şube odaklı hizmet modelinden, mobil ve internet bankacılığı gibi dijital platformlara geçiş, müşterilere zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın bankacılık işlemlerini gerçekleştirme imkânı sunmuştur. Bu dönüşüm, müşteri memnuniyetini artırırken, bankaların rekabet gücünü de pekiştirmiştir (Kocatürk, 2023, s. 38).

Operasyonel açıdan dijitalleşme, bankaların maliyetlerini düşürmelerine ve verimliliklerini artırmalarına olanak tanımıştır. Şube sayısındaki azalma ve personel ihtiyacının minimize edilmesi, bankaların kaynaklarını daha etkin kullanmalarını sağlamıştır. Ayrıca, dijital kanallar üzerinden sunulan hizmetler, işlem hızını artırarak müşteri deneyimini iyileştirmiştir (Demirhan, 2021, s. 2).

Dijitalleşmenin getirdiği avantajların yanı sıra, siber güvenlik riskleri ve veri gizliliği gibi yeni meydan okumalar da ortaya çıkmıştır. Bankalar, bu riskleri yönetmek için ileri düzey güvenlik protokolleri ve teknolojileri benimsemek zorundadır. Sonuç olarak, dijitalleşme bankacılık sektöründe hem fırsatlar hem de zorluklar sunmakta, bu nedenle bankaların stratejik planlamalarında dijital dönüşümü merkezine almaları gerekmektedir (Ustaömer, 2019, s. 7).

2.2.1. Fintech ve bankalar

Fintech (Financial Technology), finansal hizmetlerin sunumunda teknolojinin kullanılmasıyla ortaya çıkan bir sektördür. Geleneksel bankacılık hizmetlerinin dijitalleşmesi ve yenilikçi finansal çözümler sunulmasıyla büyümüştür. Bankalarla Fintech şirketleri arasındaki ilişki ve etkileşimler, finans sektöründeki dönüşümü hızlandırmaktadır.

Fintech (Finansal Teknoloji) şirketleri ile geleneksel bankalar arasındaki ilişki, finansal hizmetler sektöründe önemli bir dönüşüm yaratmaktadır. Bu ilişki genellikle işbirlikleri, ortaklıklar ve bazen rekabet üzerinden şekillenir. Bankalar, Fintech firmalarının yenilikçi çözümlerinden yararlanarak dijital dönüşüm süreçlerini hızlandırırken, Fintech şirketleri de bankaların geniş müşteri tabanına ve altyapısına erişim sağlayarak büyüme fırsatları yakalar.

Bankalar, Fintech firmalarıyla işbirliği yaparak teknoloji entegrasyonu sağlar. Bu işbirlikleri, bankaların mevcut altyapılarını güçlendirmesine ve daha hızlı, daha esnek hizmetler sunmasına yardımcı olur. Fintech şirketleri, mobil ödeme sistemleri, blockchain teknolojisi, yapay zeka destekli müşteri hizmetleri gibi yenilikçi çözümler geliştirir. Bankalar, bu çözümleri müşterilerine sunarak rekabet avantajı elde eder.

Sağlamış olduğu avantajlar;

- *Müşteri Deneyimi:* Dijitalleşme ve mobil hizmetler, müşteri deneyimini iyileştirir. Kullanıcı dostu arayüzler, kolay erişim ve hızlı işlem süreçleri müşteri memnuniyetini artırır.
- *Operasyonel Verimlilik:* Otomasyon ve veri analitiği, bankaların operasyonel verimliliğini artırır. Daha düşük maliyetler ve daha hızlı işlem süreçleri sağlanır.
- *Yenilik ve Rekabetçilik:* Fintech şirketlerinin sunduğu yenilikçi çözümler, bankaların rekabet gücünü artırır. Yeni pazar segmentlerine ulaşma ve çeşitlendirilmiş hizmetler sunma imkanı sağlar.

Fintech Sektörünün avantajları olduğu gibi dezavantajları da bulunmaktadır. Bunlar;

- *Regülasyon ve Uyum:* Fintech firmaları için regülasyonel uyum sağlamak zor olabilir. Bankalar, güvenlik ve veri gizliliği gibi konularda sıkı düzenlemelere uymak zorundadır.
- *Geleneksel Kültür:* Bazı bankalar için dijital dönüşüm ve Fintech entegrasyonu, geleneksel kurumsal kültürle uyumlu olmayabilir. Kültürel değişim ve yönetim zorlukları ortaya çıkabilir.
- *Güvenlik Riskleri:* Dijital hizmetler, siber saldırılar ve veri ihlalleri gibi güvenlik risklerine maruz kalabilir. Bankalar, bu riskleri yönetmek için sürekli olarak güvenlik önlemlerini güçlendirmelidir.

FinTech şirketleri ve geleneksel bankalar arasındaki ilişki, son yıllarda hem rekabet, hem de iş birliği üzerinden şekillenmektedir. FinTech'ler, sundukları yenilikçi teknolojiler ve müşteri odaklı çözümlerle finansal hizmetler sektöründe önemli bir rekabet avantajı elde etmiştir. Bu

durum, bankaları dijitalleşme süreçlerini hızlandırmaya ve daha yaratıcı çözümler geliştirmeye zorlamaktadır. Bunun yanı sıra, bankalar ve FinTech'ler arasında artan ortaklıklar ve iş birlikleri de dikkat çekicidir. Özellikle açık bankacılık ve Bankacılık-as-a-Service (BaaS) gibi yenilikçi modeller, bankaların FinTech'lerle entegrasyon sağlayarak müşterilerine daha esnek ve kapsamlı hizmetler sunmalarına imkan tanımaktadır. Bu tür iş birlikleri, her iki tarafın da güçlü yönlerini birleştirerek finansal sistemin daha verimli ve dinamik bir şekilde büyümesine katkı sunmaktadır.

2.2.2. Blockchain teknolojisi

Blockchain teknolojisi, bankacılık sektöründe önemli dönüşümlere yol açmaktadır. Bu teknoloji, finansal işlemlerin daha hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanıyarak, bankaların operasyonel verimliliğini artırmaktadır. Özellikle, para transferleri ve ödeme sistemlerinde blockchain'in sağladığı şeffaflık ve güvenlik, bankaların müşteri memnuniyetini yükseltmektedir. Ayrıca, blockchain'in merkeziyetsiz yapısı, bankaların veri yönetimi ve depolama süreçlerinde de yenilikçi çözümler sunmaktadır. Bu sayede, bankalar arası işlemlerde araçlara duyulan ihtiyaç azalmakta ve maliyetler düşmektedir. Blockchain'in sunduğu bu avantajlar, bankacılık sektöründe rekabet gücünü artırmakta ve yeni iş modellerinin geliştirilmesine zemin hazırlamaktadır (Aydoğdu & Çakır, 2024, s. 101).

2.2.3. Blockchain teknolojisinin bankacılıkta kullanımı

Blockchain teknolojisi sınır ötesi ödemeleri ve para transferlerini hızlandırır ve maliyetleri düşürür. Geleneksel bankacılık sistemlerinin aksine, işlemler genellikle dakikalar içinde tamamlanır. Stellar ve Ripple gibi platformlar, uluslararası para transferlerinin daha hızlı ve daha güvenilir şekilde yapılmasını sağlar.

Blockchain Teknolojisinin Avantajları ve Dezavantajları şunlardır:

Avantajları:

- Güvenlik: Kriptografik yöntemler sayesinde, işlemler ve kullanıcı verileri güvenli bir şekilde saklanır.
- Şeffaflık: Blockchain'deki işlemler değiştirilemez ve herkes tarafından doğrulanabilir. Bu, sahtekarlık riskini azaltır ve işlem şeffaflığını artırır.
- Hız ve Maliyet: İşlemler daha hızlı ve düşük maliyetli gerçekleştirilir.
- Merkeziyetsizlik: Merkezi otoritelere bağımlılığı azaltır ve kontrolü kullanıcıya verir.
- Otomasyon: Akıllı sözleşmeler sayesinde işlemler otomatikleştirilebilir.

Dezavantajları:

- Ölçeklenebilirlik: Blockchain ağlarının işlem kapasitesi sınırlı olabilir ve yüksek işlem hacimlerinde yavaşlama yaşanabilir.
- Enerji Tüketimi: Özellikle Proof of Work (PoW) tabanlı blockchain ağları yüksek enerji tüketimine sahiptir.
- Yasal ve Düzenleyici Belirsizlikler: Blockchain ve kripto para birimleri ile ilgili yasal ve düzenleyici çerçeveler hala gelişim aşamasındadır.
- Karmaşıklık: Teknolojinin anlaşılması ve uygulanması karmaşık olabilir ve teknik bilgi gerektirebilir.

2.2.4. Türk bankacılık sektöründe blockchain uygulamaları

Türkiye'deki bankalar da blockchain teknolojisini benimsemeye başlamışlardır. Blockchain teknolojisinin kullanıldığı bazı örnekler:

- Bankalararası Blockchain Platformları: Türkiye'deki bazı bankalar, blockchain tabanlı platformlar oluşturarak ödeme ve transfer işlemlerini daha hızlı ve güvenli hale getirmeye çalışmaktadır.
- Dijital Kimlik ve KYC: Bankalar, blockchain teknolojisini kullanarak KYC ve müşteri kimlik doğrulama süreçlerini daha etkin hale getirmektedir.
- Ticaret Finansmanı: Türk bankaları, ticaret işlemlerini blockchain teknolojisi ile daha şeffaf ve güvenli hale getirmek için pilot projeler yürütmektedir.

Blockchain teknolojisi, bankacılık sektöründe önemli değişiklikler ve yenilikler getirme potansiyeline sahiptir. Bankalar, bu teknolojiyi benimseyerek daha güvenli, hızlı ve maliyet etkin hizmetler sunabilir ve rekabet avantajı elde edebilirler. Ancak, bu dönüşüm sürecinde yasal ve düzenleyici çerçevelerin de gelişmesi gerekmektedir.

2.2.5. Kripto paralar ve bankacılık sektörüne etkileri

Kripto paralar, geleneksel finans sistemine alternatif olarak ortaya çıkmış ve bankacılık sektörünü doğrudan etkilemiştir. Merkeziyetsiz yapıları sayesinde, bankacılık işlemlerini aracı olmadan gerçekleştirme imkânı sunarak finansal sistemde yeni bir dönem başlatmıştır. Bu durum, bankaların dijital dönüşüm süreçlerini hızlandırmasına ve blockchain tabanlı çözümler geliştirmesine neden olmuştur. Özellikle sınır ötesi ödemelerde hız ve maliyet avantajı sağlaması, bankaların uluslararası para transferi sistemlerini yeniden gözden geçirmelerine yol açmıştır. Öte yandan, regülasyon eksikliği ve volatilité gibi unsurlar, bankaların kripto paralara temkinli yaklaşmasına neden olmaktadır (Yıldırım, 2015, s. 81).

Kripto paraların bankacılık sektörüne etkisi ve bu alandaki gelişmeler:

Merkeziyetsizlik (Decentralization): Kripto paralar genellikle merkezi bir otoriteye bağlı olmadan çalışır. Bu, blockchain adı verilen dağıtık defter teknolojisi sayesinde mümkün olur.

İşlemler, ağdaki tüm katılımcılar tarafından doğrulanır ve bu da tek bir merkezi otoritenin kontrolünü ortadan kaldırır.

Blockchain Teknolojisi: Kripto paraların temelinde blockchain teknolojisi yer alır. Blockchain, tüm işlemleri kaydeden ve herkesin erişebileceği şeffaf ve güvenli bir dijital defterdir. Her bir işlem bloklar halinde gruplandırılır ve bu bloklar, zincirleme bir şekilde birbirine bağlanarak değiştirilemez bir kayıt oluşturur.

Kriptografi: Kriptografi, kripto paraların güvenliğini sağlar. Bu teknoloji, işlemleri şifreler ve sadece yetkili tarafların erişimine izin verir. Özel ve genel anahtarlar, kullanıcıların kimlik doğrulamasını ve güvenli işlemler yapmasını sağlar.

Anonimlik ve Gizlilik: Kripto para işlemleri, kullanıcıların kimliklerini ifşa etmeden gerçekleştirilir. Kullanıcılar, bir cüzdan adresi kullanarak anonim kalabilirler. Ancak, bazı kripto paralar (örneğin Monero ve Zcash) gizliliği daha da artıran özellikler sunar.

Küresel ve Hızlı İşlemler: Kripto paralar, sınır ötesi işlemleri hızlı ve düşük maliyetli hale getirir. Geleneksel bankacılık sistemlerinin aksine, kripto para işlemleri genellikle dakikalar içinde tamamlanır. Dünya genelinde internet bağlantısı olan herkes kripto para kullanabilir.

Sınırlı Arz: Birçok kripto para biriminin arzı sınırlıdır. Örneğin, Bitcoin'in maksimum arzı 21 milyon adettir. Bu sınırlı arz, enflasyon riskini azaltır ve değer depolama aracı olarak kullanılabilir.

Kripto Paraların Kullanım Alanları: Kripto paralar, dijital ödemeler, yatırım, merkeziyetsiz finans (DeFi) ve akıllı sözleşmeler gibi birçok alanda kullanılır. Ayrıca, sınır ötesi transferler, oyun içi ekonomiler ve NFT alım-satımı gibi farklı sektörlerde de yaygınlaşmaktadır.

Ödemeler ve Para Transferleri: Kripto paralar, mal ve hizmet satın almak veya para transferi yapmak için kullanılabilir. İnternet üzerinden yapılan alışverişlerde ve uluslararası para transferlerinde hız ve maliyet avantajı sağlar.

Yatırım ve Ticaret: Kripto paralar, yatırım ve ticaret amaçlı kullanılabilir. Birçok kişi ve kurum, kripto paraları değer kazanma potansiyeli nedeniyle portföylerine dahil eder. Kripto para borsaları, kullanıcıların farklı kripto para birimlerini alıp satmasını sağlar.

Akıllı Sözleşmeler: Ethereum gibi bazı kripto paralar, akıllı sözleşmeler adı verilen programlanabilir ve kendi kendine yürütülen anlaşmalar sunar. Bu sözleşmeler, belirli koşullar yerine getirildiğinde otomatik olarak çalışır.

Finansal Hizmetler: DeFi (Decentralized Finance) uygulamaları, merkezi olmayan finansal hizmetler sunar. Bu hizmetler arasında borç verme, borçlanma, sigorta ve ticaret bulunur. DeFi, geleneksel finansal araçları ortadan kaldırarak daha erişilebilir ve şeffaf hizmetler sunar.

2.2.6. Kripto paraların avantajları ve dezavantajları

Kripto paralar, hızlı ve uygun maliyetli işlemler, merkezi bir otoriteye bağlı olmama, finansal hizmetlere daha kolay erişim ve şeffaflık gibi çeşitli avantajlar sunmaktadır. Öte yandan, yüksek fiyat oynaklığı, siber güvenlik tehditleri, yasa dışı faaliyetlerde kullanılma riski ve düzenleyici belirsizlikler gibi bazı dezavantajları da mevcuttur.

Avantajları:

- Merkeziyetsizlik: Tek bir otoriteye bağımlı olmadığından dolayı özgürlük ve kontrol sağlar.
- Güvenlik: Kriptografi ve blockchain teknolojisi sayesinde yüksek güvenlik imkanı sunar.
- Düşük Maliyetler: Özellikle uluslararası işlemlerde düşük işlem maliyetleri ile işlemler sonuçlandırılır.
- Hız: İşlemler, geleneksel bankacılık sistemlerine göre çok daha hızlı ve vakit kaybına neden olmadan gerçekleştirilir.

Dezavantajları:

- Volatilite: Kripto para birimlerinin fiyatları genellikle çok dalgalıdır, bu da yüksek risk anlamına gelir.
- Regülasyon Eksikliği: Bazı ülkelerde yasal belirsizlikler ve düzenleyici eksiklikler bulunmaktadır.
- Güvenlik Riskleri: Cüzdan güvenliği, siber saldırılar ve dolandırıcılık riskleri mevcuttur.
- Kullanım Zorluğu: Kripto para kullanımının teknik bilgisi ve güvenlik önlemleri konusunda bilgi gerektirmesi.

Kripto paralar, finansal sistemde önemli bir dönüşümü temsil etmektedir. Teknolojik yenilikleri ve merkeziyetsiz yapısı sayesinde, finansal işlemlerde daha fazla esneklik ve özgürlük sunar. Ancak, bu yeni finansal araçların risklerini ve fırsatlarını anlamak, kullanıcılar için kritik öneme sahiptir.

2.2.7. Bankaların kripto para stratejileri

Bankaların kripto para stratejileri, finansal hizmetlerin dijitalleşmesiyle birlikte önemli bir evrim geçirmektedir. Geleneksel bankalar, kripto para birimlerinin volatilitesi ve düzenleyici

belirsizlikleri nedeniyle temkinli bir yaklaşım sergilemişlerdir. Ancak, bazı bankalar, kripto para birimlerini yatırım portföylerine dahil ederek veya kripto para hizmetleri sunarak bu alanda aktif rol almaya başlamışlardır. Örneğin, bazı bankalar, müşterilerine kripto para alım-satım hizmetleri sunmakta veya kripto para birimlerini teminat olarak kabul etmektedir. Bu stratejiler, bankaların dijital finansal hizmetler pazarında rekabet avantajı elde etmelerini sağlamaktadır (Gönüllüoğlu, 2022, s. 193).

Bununla birlikte, bankaların kripto para stratejileri, düzenleyici çerçeveler ve piyasa koşulları doğrultusunda şekillenmektedir. Bazı ülkelerde, kripto para birimlerinin yasal statüsü ve düzenlemeleri belirsizliğini korumaktadır. Bu durum, bankaların kripto para hizmetlerini sunarken karşılaştıkları riskleri ve zorlukları artırmaktadır. Ayrıca, kripto para piyasalarının yüksek volatilitesi ve güvenlik riskleri, bankaların bu alandaki stratejilerini dikkatli bir şekilde belirlemelerini gerektirmektedir. Sonuç olarak, bankaların kripto para stratejileri, hem fırsatlar hem de riskler barındıran dinamik bir ortamda şekillenmektedir.

2.2.8. Dijital merkez bankası paraları (CBDC)

- *Merkez Bankalarının Çalışmaları:* Çin, Avrupa Merkez Bankası ve diğer ülkelerin merkez bankaları, kendi dijital paralarını (CBDC) geliştirmeye başlamıştır. Bu dijital paralar, kripto paraların getirdiği yeniliklerden yararlanarak ekonomik sistemi daha verimli hale getirmeyi amaçlar.
- *Güvenlik ve Erişilebilirlik:* CBDC'ler, mevcut finansal sistemin güvenliğini artırırken, daha geniş kitlelere finansal hizmetlerin erişimini sağlar.

2.2.9. Kripto paraların bankacılık üzerindeki etkileri

Kripto paraların bankacılık sektörü üzerindeki etkileri, finansal hizmetlerin dijitalleşmesiyle birlikte önemli bir evrim geçirmektedir. Geleneksel bankalar, kripto para birimlerinin volatilitesi ve düzenleyici belirsizlikleri nedeniyle temkinli bir yaklaşım sergilemişlerdir. Ancak, bazı bankalar, kripto para birimlerini yatırım portföylerine dahil ederek veya kripto para hizmetleri sunarak bu alanda aktif rol almaya başlamışlardır. Örneğin, bazı bankalar, müşterilerine kripto para alım-satım hizmetleri sunmakta veya kripto para birimlerini teminat olarak kabul etmektedir. Bu stratejiler, bankaların dijital finansal hizmetler pazarında rekabet avantajı elde etmelerini sağlamaktadır (Atalay, 2024, s. 14).

Bununla birlikte, bankaların kripto para stratejileri, düzenleyici çerçeveler ve piyasa koşulları doğrultusunda şekillenmektedir. Bazı ülkelerde, kripto para birimlerinin yasal statüsü ve düzenlemeleri belirsizliğini korumaktadır. Bu durum, bankaların kripto para hizmetlerini sunarken karşılaştıkları riskleri ve zorlukları artırmaktadır. Ayrıca, kripto para piyasalarının yüksek volatilitesi ve güvenlik riskleri, bankaların bu alandaki stratejilerini dikkatli bir şekilde

belirlemelerini gerektirmektedir. Sonuç olarak, bankaların kripto para stratejileri, hem fırsatlar hem de riskler barındıran dinamik bir ortamda şekillenmektedir.

2.3. Yapay Zeka ve Makine Öğrenimi

Yapay zekâ (AI) ve makine öğrenimi (ML) teknolojileri, bankacılık sektöründe büyük değişimlere yol açmakta ve çeşitli operasyonel süreçleri, müşteri hizmetlerini ve risk yönetimini daha verimli hale getirmektedir.

Bankacılık sektöründe yapay zekâ ve makine öğreniminin kullanım alanlarına dair bazı önemli noktalar aşağıda listelenmiştir:

Müşteri Hizmetleri: AI destekli chatbotlar, müşteri sorularını anında yanıtlayarak 7/24 hizmet sağlar. Bu, müşteri memnuniyetini artırır ve insan kaynaklı müşteri hizmetleri üzerindeki yükü azaltır. AI, müşteri davranışlarını analiz ederek kişiselleştirilmiş öneriler ve finansal tavsiyeler sunar.

Risk Yönetimi ve Dolandırıcılık Tespiti: ML algoritmaları, olağandışı ve şüpheli işlem kalıplarını tespit ederek dolandırıcılık riskini azaltır. Bu sistemler, anormallikleri hızlı bir şekilde belirleyerek gerçek zamanlı müdahale sağlar. ML, kredi başvurularını değerlendirirken müşteri verilerini analiz eder ve kredi riskini tahmin eder. Bu, kredi onay süreçlerini hızlandırır ve daha doğru kararlar alınmasını sağlar.

Veri Analitiği ve Tahminler: AI, müşteri verilerini analiz ederek müşteri segmentasyonunu ve davranışlarını anlar. Bu, hedefli pazarlama kampanyalarının oluşturulmasına yardımcı olur. ML algoritmaları, piyasa verilerini analiz ederek gelecekteki piyasa hareketlerini tahmin eder. Bu, yatırım kararlarını optimize etmek için kullanılır.

Otomasyon ve İş Süreçleri: AI, rutin ve zaman alıcı işlemleri otomatikleştirir. Örneğin, hesap açma süreçleri ve belge doğrulama işlemleri hızlandırılır. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), tekrarlayan görevleri otomatikleştirir ve çalışanların daha stratejik işlere odaklanmasını sağlar.

Müşteri Deneyimi ve Kullanıcı Arabirimi: AI, müşteri geri bildirimlerini analiz ederek dijital bankacılık uygulamalarının kullanıcı deneyimini geliştirir. AI destekli sesli asistanlar, kullanıcıların bankacılık işlemlerini sesli komutlarla gerçekleştirmelerine olanak tanır.

Uyumluluk ve Düzenleyici Gözetim: AI, bankaların yasal düzenlemelere uyum sağlamasını izler ve raporlama süreçlerini otomatikleştirir. AI, müşterilerin kimlik doğrulama (KYC) süreçlerini ve kara para aklama karşıtı (AML) prosedürlerini iyileştirir.

Yatırım ve Varlık Yönetimi: AI tabanlı robo-danışmanlar, yatırımcılara portföy yönetimi ve yatırım tavsiyeleri sunar. Bu, düşük maliyetli ve erişilebilir yatırım hizmetleri sağlar. ML algoritmaları, piyasa verilerini analiz ederek otomatik ticaret stratejileri oluşturur ve uygular.

Gelişmiş Güvenlik: AI, bankaların siber güvenlik tehditlerini tespit etmesine ve önlem almasına yardımcı olur. Bu, bankaların sistemlerini daha güvenli hale getirir. AI, parmak izi, yüz tanıma ve ses tanıma gibi biyometrik doğrulama yöntemlerini kullanarak güvenliği artırır.

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM): AI, müşteri ilişkileri yönetiminde veri odaklı yaklaşımlar kullanarak müşteri memnuniyetini artırır ve sadakati güçlendirir. AI, müşteri davranışlarını tahmin ederek bankaların proaktif hizmetler sunmasına yardımcı olur.

Eğitim ve Bilinçlendirme: AI tabanlı eğitim programları, müşterilere finansal okuryazarlık konusunda yardımcı olur. AI, bankacılık personelinin yeni teknolojiler ve düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olmasını sağlar. Yapay zeka ve makine öğrenimi, bankacılık sektöründe verimliliği artırırken, müşteri deneyimini iyileştirir ve risk yönetimini güçlendirir. Bankalar, bu teknolojileri stratejik olarak kullanarak rekabet avantajı elde edebilir ve gelecekteki büyümelerini sürdürebilirler. Bankalar, yapay zeka ve makine öğrenimi teknolojileri ile büyük veriyi analiz ederek müşteri davranışlarını daha iyi anlar ve kişiselleştirilmiş hizmetler sunar.

2.4. Dijital Bankacılıkta Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)

Dijital bankacılık, müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) süreçlerini de dönüştürmüştür. Dijital bankacılıkta müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), müşteri memnuniyetini artırmak, müşteri sadakatini güçlendirmek ve genel olarak daha iyi bir müşteri deneyimi sunmak için kritik bir rol oynar. Dijital kanalların yaygınlaşmasıyla birlikte, bankalar müşterileriyle daha etkili ve verimli bir şekilde etkileşimde bulunabilir.

Dijital bankacılıkta müşteri ilişkileri yönetiminin (CRM) bazı önemli unsurları aşağıda listelenmiştir.

Veri Toplama ve Analizi: Müşterilerden elde edilen verileri analiz ederek müşteri davranışları ve tercihleri hakkında derinlemesine bilgi sahibi olunur. Bu veriler, müşteri segmentasyonunu ve hedefli pazarlama stratejilerini geliştirmede kullanılır. Müşterilerin gelecekteki davranışlarını tahmin ederek proaktif hizmetler sunulabilir.

Kişiselleştirilmiş Hizmetler: Müşterilerin ihtiyaç ve tercihlerine göre özel ürün ve hizmetler sunarak müşteri memnuniyetini artırma ve kişiselleştirilmiş kampanyalar ve tekliflerle müşterilere ulaşma gibi hizmetler sağlanır.

Omnichannel Stratejileri: Müşterilere dijital ve fiziksel tüm kanallarda tutarlı ve kesintisiz bir deneyim sunma stratejisidir. Müşteriler, internet bankacılığı, mobil bankacılık, çağrı merkezi ve şubeler arasında geçiş yaparken aynı yüksek hizmet kalitesini deneyimlemelidir. Tüm iletişim ve hizmet kanallarının entegrasyonu ile müşteri bilgilerine her yerden erişim sağlama imkanı sunar.

Müşteri Destek ve İletişim: AI destekli chatbotlar, müşteri sorularını anında yanıtlayarak hızlı ve etkili müşteri hizmetleri sunar. Sosyal medya platformları üzerinden müşteri şikayetlerini ve geri bildirimlerini izleme ve yanıtlama hizmeti AI destekli chatbotlar sayesinde sunulur.

Loyalty Programları: Müşterilere sadakat programları sunarak, onları bankanın ürün ve hizmetlerini daha fazla kullanmaya teşvik edilir. Müşterilere özel teklifler, indirimler ve ödüller sunarak bağlılığı artırılır.

Eğitim ve Bilgilendirme: Müşterilere finansal ürünler ve hizmetler hakkında eğitim programları sunarak onların finansal okuryazarlığını artırılmasını sağlar. Bloglar, videolar ve webinarlar aracılığıyla müşterilere değerli bilgiler sunulur.

Uyumluluk ve Güvenlik: Müşteri verilerinin güvenliğini sağlama ve yasal düzenlemelere uyumu sağlar. Dijital bankacılık hizmetlerinin güvenliğini artırmak için gelişmiş siber güvenlik önlemlerinin alınması sağlanır.

2.5. Bankacılıkta Siber Güvenlik

Bankacılık sektöründe siber güvenlik, müşterilerin finansal bilgilerini ve işlemlerini korumak için kritik bir öneme sahiptir. Dijitalleşmenin hızla artmasıyla birlikte, bankalar daha fazla siber tehdit ve saldırıyla karşı karşıya kalmaktadır.

Bankacılıkta siber güvenliğin bazı önemli yönleri:

- *Saldırı Tespit Sistemleri (IDS/IPS):* Bankalar, ağlarını sürekli izleyen ve şüpheli etkinlikleri tespit eden saldırı tespit ve önleme sistemleri kullanır.
- *Gelişmiş Tehdit Algılama:* Yapay zeka ve makine öğrenimi kullanarak, anormallikleri ve potansiyel tehditleri tespit etmek için gelişmiş analitik araçlar kullanılır.
- *Çok Faktörlü Kimlik Doğrulama (MFA):* Kullanıcıların kimliklerini doğrulamak için ek doğrulama adımları (örneğin, SMS ile gönderilen kodlar, biyometrik doğrulama) kullanılır.
- *Biyometrik Kimlik Doğrulama:* Parmak izi, yüz tanıma ve iris tarama gibi biyometrik yöntemlerle kullanıcıların kimlik doğrulaması yapılır.
- *Veri Şifreleme:* Müşteri verileri ve finansal işlemler, uçtan uca şifreleme yöntemleri kullanılarak korunur.
- *SSL/TLS:* İnternet üzerinden yapılan işlemler sırasında veri güvenliğini sağlamak için SSL/TLS protokolleri kullanılır.
- *Güvenlik Duvarları:* Yetkisiz erişimi önlemek için ağ trafiğini izleyen ve kontrol eden güvenlik duvarları kullanılır.

- Ağ Bölümlendirme: Kritik sistemler ve veriler, ağ bölümlendirme teknikleriyle izole edilir ve korunur.
- Çalışan Eğitimleri: Banka personeline düzenli olarak siber güvenlik farkındalık eğitimleri verilir. Bu eğitimler, sosyal mühendislik saldırıları ve diğer siber tehditler konusunda bilinçlendirir.
- Müşteri Eğitimleri: Müşterilere çevrimiçi bankacılık güvenliği hakkında bilgilendirici içerikler sunulur.
- Sistem Güncellemeleri: Yazılım ve sistemlerin güncel tutulması, bilinen güvenlik açıklarının kapatılmasını sağlar.
- Sürekli İzleme: Siber güvenlik olaylarını ve tehditleri izlemek için 7/24 izleme sistemleri kullanılır.
- Olay Müdahale Ekipleri: Siber güvenlik olaylarına hızlı ve etkili bir şekilde müdahale etmek için özel ekipler oluşturulur.
- Acil Durum Planları: Olası bir siber saldırı durumunda iş sürekliliğini sağlamak için acil durum ve kurtarma planları geliştirilir.
- Yasal Düzenlemelere Uyum: Bankalar, GDPR, PCI DSS, GLBA gibi ulusal ve uluslararası siber güvenlik ve veri koruma düzenlemelerine uymak zorundadır.
- Düzenli Denetimler: Siber güvenlik uygulamalarının ve politikalarının etkinliğini değerlendirmek için düzenli denetimler yapılır.
- Anomali Tespiti: Makine öğrenimi algoritmaları kullanarak şüpheli işlem kalıplarını ve dolandırıcılığı tespit etmek.
- Gerçek Zamanlı İzleme: Gerçek zamanlı işlem izleme sistemleri ile dolandırıcılık girişimlerine hızlı müdahale.
- Siber Güvenlik İş Ortakları: Bankalar, siber güvenlik çözümleri sunan firmalarla işbirliği yaparak güvenlik altyapılarını güçlendirir.
- Bilgi Paylaşımı: Siber tehditler ve saldırılar hakkında bilgi paylaşımı yaparak sektör genelinde güvenliği artırma.

Siber güvenlik, bankacılık sektörünün temel bir bileşeni haline gelmiştir. Bankalar, gelişen teknolojilerle birlikte artan siber tehditlere karşı kendilerini korumak için sürekli olarak güvenlik önlemlerini güncellemekte ve güçlendirmektedir. Bu, hem müşteri güvenini sağlamaya hem de finansal sistemin istikrarını korumaya yardımcı olur.

2.6. Türk Bankacılığında Dijitalleşmenin Geleceği

Türk bankacılık sektörü, dijitalleşme sürecinde önemli adımlar atmaktadır ve bu alandaki gelişmeler hızla devam etmektedir. Dijitalleşme, bankaların operasyonel verimliliğini artırmak, müşteri deneyimini iyileştirmek ve rekabet avantajı sağlamak için kritik bir rol oynamaktadır. Bankalar, dijitalleşme sürecinde yenilikçi çözümler geliştirmeye devam etmektedir. Bu çözümler arasında blockchain tabanlı sistemler, yapay zeka destekli analizler ve gelişmiş mobil uygulamalar yer almaktadır (Çizgici Akyüz, 2023, s. 74).

Dijitalleşme, bankaların sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasına da katkı sağlayacaktır. Dijital bankacılık hizmetleri, kağıt kullanımını azaltır ve çevre dostu çözümler sunar. Sonuç olarak bankacılık sektöründe yaşanan teknolojik yenilikler ve dijitalleşme adımları, sektörü daha verimli, güvenli ve müşteri odaklı hale getirmiştir. Türk bankacılık sektörü, bu dönüşüm sürecinde önemli ilerlemeler kaydetmiş ve gelecekte daha da yenilikçi çözümler sunmayı hedeflemektedir. Dijitalleşme, bankaların rekabet gücünü artırırken, müşterilere de daha iyi hizmet sunma imkanı sağlar (Demirhan, 2021, s. 1-2).

3. BÖLÜM

DİJİTALLEŞME İLE HAYATIMIZA GİREN ŞUBESİZ BANKACILIK VE KULLANIM SEÇENEKLERİ

Dijitalleşme, bankacılık sektöründe devrim yaratmış ve şubesiz bankacılık kavramını hayatımıza sokmuştur. Şubesiz bankacılık, bankacılık işlemlerinin fiziksel bir şubeye gitmeden, dijital kanallar aracılığıyla gerçekleştirilmesini sağlar.

Şubesiz bankacılık, günümüz finans sektöründe önemli bir yenilik olarak ortaya çıkmıştır. Bu bankacılık modelinde, geleneksel banka şubelerinin fiziksel varlığı yerine, dijital platformlar aracılığıyla müşterilere hizmet sunulmaktadır.

Şubesiz bankacılık, bankaların müşterilerine internet, mobil uygulamalar, ATM'ler ve telefon bankacılığı gibi dijital kanallar üzerinden hizmet sunmasıdır. Bu sistem, bankacılık işlemlerinin her yerden ve her zaman yapılabilmesini mümkün kılar.

Şubesiz bankacılık, bankaların operasyonel maliyetlerini azaltmalarına ve hizmet verimliliklerini artırmalarına olanak tanır. Geleneksel bankacılıkla karşılaştırıldığında, şubesiz bankacılık bankalara daha düşük maliyetli hizmet sunma imkânı sağlar. Bununla birlikte, şubesiz bankacılığın bazı dezavantajları da bulunmaktadır. Müşteriler, yüz yüze hizmetin eksikliğinden şikayet edebilirler. Özellikle teknolojiye hâkim olmayan veya daha geleneksel hizmetleri tercih eden müşteriler için, dijital bankacılık zorlayıcı olabilir. Bu durum, müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebilir (Beybur, 2022, s. 286).

3.1. Şubesiz Bankacılık

Şubesiz bankacılık, bankacılık hizmetlerinin fiziksel bir şubeye gitmeden dijital kanallar aracılığıyla sunulmasıdır. Bu hizmetler genellikle internet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı ve ATM'ler üzerinden sağlanır. Şubesiz bankacılık, müşterilere 7/24 erişim imkanı sunarak bankacılık işlemlerini daha hızlı, kolay ve verimli bir şekilde gerçekleştirme olanağı sağlar.

Şubesiz bankacılık, teknolojinin gelişimi ile birlikte bankacılık hizmetlerinin dijital platformlara taşınmasını ifade eder. Bu bankacılık modeli, kullanıcıların bankacılık işlemlerini internet bankacılığı, mobil bankacılık, ATM'ler ve telefon bankacılığı aracılığıyla gerçekleştirmelerine olanak tanır. Şubesiz bankacılığın en yaygın kullanım seçeneklerinden biri internet bankacılığıdır. İnternet bankacılığı sayesinde kullanıcılar, bilgisayarları veya mobil cihazları üzerinden hesap bakiyelerini kontrol edebilir, para transferleri yapabilir ve fatura ödemelerini gerçekleştirebilirler (Arslan & Yavuzaslan, 2019, s. 946).

3.1.1. İnternet bankacılığı

Bankaların web siteleri üzerinden sunulan hizmetlerdir. Müşteriler, internet bankacılığı sayesinde hesaplarını kontrol edebilir, para transferleri yapabilir, faturalarını ödeyebilir ve daha birçok bankacılık işlemini gerçekleştirebilir.

İnternet bankacılığının sunduğu avantajlar:

- Kolaylık ve Erişim: İnternet bankacılığı, kullanıcıların bankacılık işlemlerini 7/24 istedikleri yerden gerçekleştirmelerine olanak tanır. Bu, özellikle iş saatleri dışında bankacılık hizmetlerine erişim ihtiyacı duyanlar için büyük bir avantajdır.
- Hız ve Verimlilik: İnternet üzerinden yapılan işlemler, geleneksel banka şubelerindeki işlemlerden çok daha hızlıdır. Kullanıcılar, uzun kuyruklarda beklemekten işlemlerini tamamlayabilirler.
- Düşük Maliyet: Bankalar için internet bankacılığı, operasyonel maliyetleri düşürme potansiyeline sahiptir. Bu tasarruflar, müşterilere düşük işlem ücretleri olarak yansıtılabilir.
- Geniş Hizmet Yelpazesi: İnternet bankacılığı, hesap yönetimi, para transferi, yatırım işlemleri, kredi başvuruları ve daha birçok hizmeti kapsamaktadır.

İnternet bankacılığının kullanım alanları:

- Hesap Yönetimi: Kullanıcılar, hesap bakiyelerini kontrol edebilir, hesap hareketlerini görüntüleyebilir ve hesap özetlerini alabilirler.
- Para Transferi: Havale, EFT ve uluslararası para transferleri kolayca gerçekleştirilebilir.
- Fatura Ödeme: Elektrik, su, doğalgaz, telefon gibi faturalar internet bankacılığı aracılığıyla ödenebilir.
- Kredi ve Kart Başvuruları: İhtiyaç kredisi, konut kredisi ve kredi kartı başvuruları internet bankacılığı üzerinden yapılabilir.
- Yatırım İşlemleri: Hisse senedi, yatırım fonu, döviz ve altın alım-satımı gibi yatırım işlemleri gerçekleştirilebilir.

İnternet bankacılığında alınan güvenlik önlemleri:

İnternet bankacılığı, kullanıcıların mali bilgilerini ve işlemlerini korumak için çeşitli güvenlik önlemleri ile donatılmıştır. Bu önlemler şunları içerir:

- Şifreleme: İnternet bankacılığı platformları, veri iletimini korumak için güçlü şifreleme teknolojileri kullanır.

- İki Faktörlü Kimlik Doğrulama (2FA): Kullanıcıların kimliklerini doğrulamak için ek bir güvenlik katmanı sağlar.
- Güvenlik Sertifikaları: Bankalar, güvenlik sertifikaları kullanarak kullanıcıların güvenli bir bağlantı kurmasını sağlar.
- Anti-Virüs ve Anti-Malware Yazılımları: Kullanıcıların cihazlarını kötü amaçlı yazılımlardan korumak için önerilir.
- Düzenli Güvenlik Güncellemeleri: Bankalar, güvenlik açıklarını kapatmak için yazılım güncellemeleri yapar.

İnternet bankacılığı, modern bankacılık dünyasında devrim yaratmış ve müşteri deneyimini önemli ölçüde iyileştirmiştir. Kolaylık, hız ve düşük maliyet gibi avantajları sayesinde giderek daha fazla kullanıcı tarafından tercih edilmektedir. Güvenlik önlemlerinin sürekli olarak geliştirilmesi ve yeni teknolojilerin entegrasyonu ile internet bankacılığı, gelecekte de bankacılık sektörünün önemli bir parçası olmaya devam edecektir.

3.1.2. Mobil bankacılık

Mobil bankacılık, bankacılık işlemlerinin mobil cihazlar aracılığıyla yapılmasını sağlayan dijital bir hizmettir. Akıllı telefon ve tabletlerin yaygınlaşmasıyla birlikte mobil bankacılık, finansal işlemlerin her an her yerden gerçekleştirilebilmesini mümkün kılarak kullanıcıların hayatını kolaylaştırmıştır.

Mobil bankacılık, bankacılık sektöründe dijitalleşmenin öncüsü olarak kabul edilmektedir. Özellikle akıllı telefon kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, kullanıcılar bankacılık işlemlerini hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirme imkânı bulmuştur. Mobil bankacılık, sadece para transferi ve hesap yönetimi gibi temel işlemleri değil, aynı zamanda yatırım yönetimi ve kredi başvurusu gibi daha kapsamlı hizmetleri de sunmaktadır. Uzmanlar, mobil bankacılığın, finansal hizmetlere erişimdeki hız ve esneklik avantajı nedeniyle geleneksel bankacılık kanallarını geride bıraktığını belirtmektedir. Bunun yanı sıra, biyometrik doğrulama ve yapay zeka tabanlı güvenlik sistemleri, mobil bankacılığı hem güvenli hem de kullanıcı dostu bir platform haline getirmektedir. (Çizgici Akyüz, 2023, s. 74).

Mobil Bankacılığın sağladığı birçok avantaj olup; bunlar aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır.

- Kolaylık ve Erişim: Mobil bankacılık, kullanıcıların bankacılık işlemlerini 7/24 her yerden gerçekleştirmelerine olanak tanır. İş saatleri dışında bile bankacılık hizmetlerine erişim mümkündür.

- Hız ve Verimlilik: Mobil bankacılık uygulamaları, işlemleri hızlı bir şekilde tamamlamayı sağlar. Kullanıcılar, uzun kuyruklarda beklemeden veya şubeye gitmeden işlemlerini gerçekleştirebilirler.
- Düşük Maliyet: Mobil bankacılık, bankaların operasyonel maliyetlerini düşürür ve müşterilere düşük işlem ücretleri sunar.
- Kişiselleştirilmiş Hizmetler: Mobil bankacılık uygulamaları, kullanıcıların ihtiyaçlarına göre kişiselleştirilmiş hizmetler sunar ve kullanıcı deneyimini iyileştirir.

Mobil bankacılık, modern bankacılık hizmetlerini akıllı telefonlar ve tabletler üzerinden kullanıcıların parmaklarının ucuna getiren bir teknoloji olarak, birçok kullanım alanına sahiptir. İşte mobil bankacılığın başlıca kullanım alanları:

- Hesap Yönetimi: Kullanıcılar, hesap bakiyelerini kontrol edebilir, hesap hareketlerini görüntüleyebilir ve hesap özetlerini alabilirler.
- Para Transferi: Havale, EFT ve uluslararası para transferleri mobil bankacılık uygulamaları üzerinden kolayca gerçekleştirilebilir.
- Fatura Ödeme: Elektrik, su, doğalgaz, telefon gibi faturalar mobil bankacılık aracılığıyla ödenebilir.
- Kredi ve Kart Başvuruları: İhtiyaç kredisi, konut kredisi ve kredi kartı başvuruları mobil bankacılık üzerinden yapılabilir.
- Yatırım İşlemleri: Hisse senedi, yatırım fonu, döviz ve altın alım-satımı gibi yatırım işlemleri gerçekleştirilebilir.
- QR Kod ile Ödeme: Kullanıcılar, QR kod okuyucusu ile hızlı ve güvenli ödeme yapabilirler.
- Mobil Cüzdan: Kart bilgileri mobil cüzdana kaydedilerek temassız ödeme yapılabilir.

Mobil bankacılık uygulamaları, kullanıcıların mali bilgilerini ve işlemlerini korumak için çeşitli güvenlik önlemleri ile donatılmıştır. Bu önlemler şunları içerir:

- Şifreleme: Mobil bankacılık uygulamaları, veri iletimini korumak için güçlü şifreleme teknolojileri kullanır.
- İki Faktörlü Kimlik Doğrulama (2FA): Kullanıcıların kimliklerini doğrulamak için ek bir güvenlik katmanı sağlar.
- Biyometrik Kimlik Doğrulama: Parmak izi ve yüz tanıma gibi biyometrik doğrulama yöntemleri kullanılır.
- Güvenlik Sertifikaları: Bankalar, güvenlik sertifikaları kullanarak kullanıcıların güvenli bir bağlantı kurmasını sağlar.

- Anti-Virüs ve Anti-Malware Yazılımları: Kullanıcıların cihazlarını kötü amaçlı yazılımlardan korumak için önerilir.
- Düzenli Güvenlik Güncellemeleri: Bankalar, güvenlik açıklarını kapatmak için yazılım güncellemeleri yapar.

3.1.3. ATM' ler

Otomatik vezne makineleri (ATM'ler), bankacılık işlemlerinin hızla ve kolayca yapılmasını sağlayan elektronik cihazlardır. 1960'ların sonlarında kullanılmaya başlanmasından bu yana, ATM'ler finansal işlemleri dönüştürmüş ve bankacılık hizmetlerinin geniş kitlelere ulaşmasını sağlamıştır.

ATM'ler, şubesiz bankacılığın önemli bir bileşeni olarak, müşterilere nakit çekme, para yatırma ve hesap bakiyesi sorgulama gibi temel bankacılık hizmetlerini sunmaktadır. Bu cihazlar, bankaların şube sayısını azaltarak operasyonel maliyetlerini düşürmelerine olanak tanırken, müşterilere de geniş bir erişim ağı sağlamaktadır. Özellikle, ATM'lerin devreye alınmasıyla birlikte, bankaların bina ve personel ihtiyaçlarında belirgin azalmalar yaşanmış, bu da maliyetlerin düşmesine katkı sağlamıştır.

ATM' ler (Automated Teller Machines), bankacılık sektöründe işlem kolaylığı sağlayan önemli bir teknoloji olarak uzun yıllardır kullanılmaktadır. Kullanıcılar, ATM'ler aracılığıyla hesaplarına erişebilir, para çekme ve yatırma, bakiye sorgulama, fatura ödeme ve kredi kartı işlemleri gibi birçok hizmetten faydalanabilirler. ATM'lerin 7/24 hizmet sunması, müşterilerin şubeye gitme zorunluluğunu ortadan kaldırarak zaman tasarrufu sağlamaktadır. Son yıllarda, biyometrik doğrulama ve temassız işlem gibi yeni teknolojilerle donatılan ATM'ler, güvenliği artırarak kullanıcı deneyimini geliştirmiştir. Ayrıca, kırsal bölgelerdeki ATM'ler, finansal hizmetlere erişim açısından kritik bir rol oynamaktadır (İslamoğlu & Bayraklı, 2022, s. 403-405).

ATM, İngilizce "Automated Teller Machine" ifadesinin kısaltmasıdır. ATM'ler, kullanıcıların banka kartları veya kredi kartları ile çeşitli bankacılık işlemlerini yapmalarını sağlayan elektronik cihazlardır. Bu işlemler arasında para çekme, para yatırma, bakiye sorgulama, fatura ödeme ve para transferi gibi hizmetler bulunur. ATM'lerin ilk kez 1967 yılında Londra'da Barclays Bank tarafından kullanıma sunulması, bankacılık sektöründe büyük bir devrim yaratmıştır. İlk ATM, yalnızca para çekme işlemi yapabiliyordu. Zamanla teknolojinin ilerlemesiyle ATM'lerin işlevselliği genişlemiş ve bugün birçok farklı bankacılık işlemi yapılabilen çok yönlü cihazlar haline gelmiştir. ATM'ler, kullanıcıların banka şubelerine gitmeden birçok bankacılık işlemi yapmalarını sağlar. İşte ATM'lerin sunduğu başlıca hizmetler:

- Para Çekme: Kullanıcılar, banka hesaplarından veya kredi kartlarından nakit para çekebilirler.
- Para Yatırma: Banka hesaplarına nakit para yatırma işlemi yapılabilir.
- Bakiye Sorgulama: Hesap bakiyeleri hızlı bir şekilde görüntülenebilir.
- Para Transferi: Havale ve EFT işlemleri ATM'ler üzerinden gerçekleştirilebilir.
- Fatura Ödeme: Elektrik, su, doğalgaz, telefon gibi faturalar ödenebilir.
- Kredi Kartı İşlemleri: Kredi kartı borcu ödeme, nakit avans çekme gibi işlemler yapılabilir.
- Şifre Değiştirme: Banka kartı şifreleri güncellenebilir.

ATM'ler, kullanıcılar ve bankalar için birçok avantaj sunar, bunlardan bazıları;

- Kolaylık ve Erişim: ATM'ler, 7/24 hizmet sunarak kullanıcıların bankacılık işlemlerini istedikleri zaman gerçekleştirmelerine olanak tanır.
- Hız ve Verimlilik: İşlemler, banka şubelerine kıyasla daha hızlı bir şekilde tamamlanır.
- Düşük Maliyet: ATM'ler, bankaların operasyonel maliyetlerini azaltır ve bu tasarruflar müşterilere düşük işlem ücretleri olarak yansıtılabilir.
- Geniş Hizmet Yelpazesi: ATM'ler, çeşitli bankacılık işlemlerini tek bir cihaz üzerinden yapabilme imkanı sunar.
- Yaygın Ağ: ATM'ler, şehir merkezlerinden kırsal bölgelere kadar geniş bir alanda bulunarak bankacılık hizmetlerinin erişimini artırır.

ATM'ler, kullanıcıların mali bilgilerini ve işlemlerini korumak için çeşitli güvenlik önlemleri ile donatılmıştır. Bu önlemler şunları içerir:

- Kart Şifreleme: Kart verileri, şifreleme teknolojileri ile korunur.
- PIN Doğrulama: Kullanıcıların kimliklerini doğrulamak için kişisel kimlik numarası (PIN) kullanılır.
- Güvenlik Kameraları: ATM'ler genellikle güvenlik kameraları ile izlenir.
- Anti-Skimming Cihazları: Kart bilgilerinin kopyalanmasını önlemek için anti-skimming cihazları kullanılır.
- Zaman Sınırlaması: İşlemlerin belirli bir süre içinde tamamlanması gerekir, bu da güvenlik ihlallerini azaltır.
- Acil Durum Düğmeleri: Kullanıcıların acil durumlarda yardım çağrılarını sağlayan düğmeler bulunur.

ATM teknolojisi, sürekli olarak evrim geçirmektedir ve gelecekte şu eğilimlerin öne çıkması beklenmektedir:

- **Temassız İşlemler:** Temassız kart ve mobil ödeme teknolojileri, ATM'lerde daha yaygın hale gelecektir.
- **Biyometrik Kimlik Doğrulama:** Parmak izi ve yüz tanıma gibi biyometrik doğrulama yöntemleri, güvenliği artıracaktır.
- **İleri Düzey Yazılım Güncellemeleri:** Daha kullanıcı dostu arayüzler ve gelişmiş yazılımlar, ATM deneyimini iyileştirecektir.
- **Mobil Entegrasyon:** Mobil bankacılık uygulamaları ile entegrasyon, kullanıcıların ATM'leri daha verimli kullanmalarını sağlayacaktır.
- **Çok Dilli Destek:** Farklı dillerde hizmet sunarak daha geniş bir kullanıcı kitlesine hitap edecektir.

3.1.4. Telefon bankacılığı

Telefon bankacılığı, kullanıcıların telefon aracılığıyla bankacılık işlemlerini gerçekleştirmesine olanak tanıyan geleneksel bir bankacılık hizmetidir. Teknolojik gelişmelerle birlikte telefon bankacılığı, daha gelişmiş güvenlik önlemleri ve sesli yanıt sistemleriyle donatılmıştır. Bu hizmet, özellikle internet veya mobil bankacılık kullanamayan bireyler için pratik bir çözüm sunmaktadır. Hesap bakiye sorgulama, para transferleri, kredi kartı işlemleri gibi pek çok temel bankacılık hizmeti, müşteri temsilcileri veya otomatik sesli yanıt sistemleri aracılığıyla gerçekleştirilebilmektedir. Telefon bankacılığı, şubeye gitmeye gerek kalmadan bankacılık işlemlerini kolaylaştırarak zaman tasarrufu ve erişim kolaylığı sağlamaktadır (Tüzün, 2020, s. 433).

Telefon bankacılığı, genellikle sesli yanıt sistemi (IVR) veya müşteri temsilcisi aracılığıyla sunulur.

Telefon bankacılığı, bankacılık hizmetlerini bir telefon çağrısı ile müşterilere sunan bir hizmettir. Teknolojik gelişmelerle birlikte hâlâ sıkça tercih edilen bu hizmetin birçok avantajı bulunmaktadır.

Telefon bankacılığının başlıca avantajları şunlardır:

- **Kolaylık ve Erişim:** Telefon bankacılığı, kullanıcıların bankacılık işlemlerini evden veya herhangi bir yerden telefon aracılığıyla gerçekleştirmelerine olanak tanır.
- **Hız ve Verimlilik:** İşlemler, banka şubesine gitmeden hızlı bir şekilde tamamlanabilir.

- 7/24 Hizmet: Telefon bankacılığı, genellikle 7/24 hizmet sunar, böylece kullanıcılar iş saatleri dışında bile bankacılık işlemlerini yapabilirler.
- Düşük Maliyet: Telefon bankacılığı, bankaların operasyonel maliyetlerini azaltır ve bu tasarruflar müşterilere düşük işlem ücretleri olarak yansıtılabilir.
- Kişiselleştirilmiş Hizmet: Müşteri temsilcileri aracılığıyla sunulan hizmetler, kullanıcıların özel ihtiyaçlarına göre kişiselleştirilebilir.

Telefon bankacılığı, özellikle fiziksel erişim veya internet imkânının kısıtlı olduğu durumlarda bankacılık hizmetlerinden yararlanmak için oldukça avantajlıdır. Ayrıca, müşteri desteği ve güvenlik açısından sunduğu özelliklerle birçok kullanıcı için hâlâ popüler bir seçenektir.

Telefon bankacılığı, bankacılık hizmetlerini telefon üzerinden gerçekleştirme imkanı sunar. Teknolojik gelişmelere rağmen, hâlâ birçok kişi tarafından kullanılan bu hizmetin kapsamı geniştir.

Telefon bankacılığının başlıca kullanım alanları şunlardır:

- Hesap Yönetimi: Kullanıcılar, hesap bakiyelerini sorgulayabilir, hesap hareketlerini inceleyebilir ve hesap özetlerini alabilirler.
- Para Transferi: Havale ve EFT işlemleri telefon bankacılığı aracılığıyla gerçekleştirilebilir.
- Fatura Ödeme: Elektrik, su, doğalgaz, telefon gibi faturalar telefon bankacılığı ile ödenebilir.
- Kredi Kartı İşlemleri: Kredi kartı borcu ödeme, nakit avans çekme gibi işlemler yapılabilir.
- Kredi ve Kredi Kartı Başvuruları: İhtiyaç kredisi ve kredi kartı başvuruları telefon bankacılığı üzerinden yapılabilir.
- Yatırım İşlemleri: Hisse senedi, yatırım fonu ve döviz alım-satımı gibi yatırım işlemleri gerçekleştirilebilir.

Telefon bankacılığı, basit ve acil bankacılık ihtiyaçlarını karşılamaktan daha karmaşık finansal işlemleri gerçekleştirmeye kadar geniş bir yelpazede hizmet sunar. Özellikle internet erişiminin olmadığı veya yüz yüze hizmet alınamadığı durumlarda önemli bir çözüm olarak öne çıkar.

Telefon bankacılığı, kullanıcıların mali bilgilerini ve işlemlerini korumak için çeşitli güvenlik önlemleri ile donatılmıştır ve bu önlemler şunları içerir:

- Kimlik Doğrulama: Kullanıcıların kimliklerini doğrulamak için çeşitli yöntemler kullanılır, örneğin müşteri numarası ve şifre veya güvenlik soruları.
- Gizlilik: Bankaların çağrı merkezleri, kullanıcıların kişisel ve mali bilgilerini gizli tutar.

- Güvenlik Protokolleri: Telefon bankacılığı hizmeti sunan bankalar, güvenlik protokollerine uyarak kullanıcı bilgilerini korur.
- Eğitimli Personel: Müşteri temsilcileri, kullanıcı bilgilerini güvenli bir şekilde yönetmek için eğitim alırlar.
- Sesli Yanıt Sistemi (IVR): IVR sistemleri, kullanıcıların doğrudan kişisel bilgilerini paylaşmadan işlemlerini yapmalarını sağlar.

Sonuç olarak telefon bankacılığı, modern bankacılığın önemli bir parçası olarak kullanıcıların finansal işlemlerini kolay ve güvenli bir şekilde gerçekleştirmelerine olanak tanımaktadır. Kolaylık, hız ve düşük maliyet gibi avantajları sayesinde giderek daha fazla kullanıcı tarafından tercih edilmektedir. Güvenlik önlemlerinin sürekli olarak geliştirilmesi ve yeni teknolojilerin entegrasyonu ile telefon bankacılığı, gelecekte de bankacılık sektörünün önemli bir parçası olmaya devam edecektir.

3.1.5. SMS bankacılığı

SMS bankacılığı, kullanıcıların bankacılık işlemlerini kısa mesaj (SMS) yoluyla gerçekleştirmelerine olanak tanıyan hızlı ve pratik bir hizmettir. İnternet bağlantısına ihtiyaç duymadan kullanılabilmesi, SMS bankacılığını özellikle internet erişiminin sınırlı olduğu bölgelerde cazip hale getirmektedir. Hesap bakiye sorgulama, para transferi talimatları verme, fatura ödeme ve kredi kartı işlemleri gibi hizmetler, belirli komutlarla kolayca gerçekleştirilebilmektedir. Ayrıca, hesap hareketleri ve harcama bildirimleri gibi anlık bilgiler sunarak kullanıcıların finansal durumlarını takip etmelerine yardımcı olmaktadır. Bu hizmetin kullanım kolaylığı ve düşük maliyeti, bankacılık hizmetlerine erişimi artıran önemli bir faktör olarak görülmektedir (Savaş, 2011, s. 142).

SMS bankacılığı, kullanıcıların bankacılık işlemlerini kısa mesajlar (SMS) yoluyla kolayca gerçekleştirmesini sağlayan bir hizmettir. Bu hizmetin birçok avantajı bulunmaktadır.

SMS bankacılığının sağlamış olduğu avantajlar şunlardır:

- Kolaylık ve Erişim: SMS bankacılığı, kullanıcıların bankacılık işlemlerini herhangi bir yerden ve internet bağlantısına ihtiyaç duymadan gerçekleştirmelerine olanak tanır.
- Hız ve Verimlilik: İşlemler, kısa mesaj göndererek hızlı bir şekilde tamamlanabilir.
- Düşük Maliyet: SMS bankacılığı, internet erişimi gerektirmediği için düşük maliyetli bir hizmettir.
- Geniş Kapsama Alanı: SMS bankacılığı, cep telefonlarının kapsama alanı içinde her yerde kullanılabilir.
- Basit Kullanım: SMS bankacılığı, kullanıcı dostu ve basit bir hizmet sunar.

SMS bankacılığı, bankacılık işlemlerini kısa mesajlarla gerçekleştirmeye olanak sağlayan pratik bir hizmettir. Bu hizmet, birçok farklı alanda kullanılabilir ve çeşitli işlemleri kolayca yapmanıza olanak tanır.

SMS bankacılığının başlıca kullanım alanları:

- Hesap Yönetimi: Kullanıcılar, hesap bakiyelerini sorgulayabilir ve hesap hareketlerini inceleyebilirler.
- Para Transferi: Havale ve EFT işlemleri SMS bankacılığı aracılığıyla gerçekleştirilebilir.
- Fatura Ödeme: Elektrik, su, doğalgaz, telefon gibi faturalar SMS bankacılığı ile ödenebilir.
- Kredi Kartı İşlemleri: Kredi kartı borcu ödeme, nakit avans çekme gibi işlemler yapılabilir.
- Harcama Bildirimleri: Kullanıcılar, yaptıkları harcamalar hakkında anında bildirim alabilirler.
- Kredi ve Kredi Kartı Başvuruları: İhtiyaç kredisi ve kredi kartı başvuruları SMS bankacılığı üzerinden yapılabilir.
- Güvenlik Bildirimleri: Şüpheli işlem uyarıları ve güvenlik bildirimleri kullanıcıya SMS ile iletilebilir.

SMS bankacılığı, temel bankacılık işlemlerini hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirmek isteyen kullanıcılar için etkili bir hizmettir. İnternet veya mobil uygulamalara ihtiyaç duymadan, SMS göndererek birçok işlem yapılabilir ve anlık bilgiye ulaşılabilir.

SMS bankacılığı, kullanıcıların mali bilgilerini ve işlemlerini korumak için çeşitli güvenlik önlemleri ile donatılmıştır. Bu önlemler şunları içerir:

- Şifreleme: SMS mesajları şifrelenir ve bankanın güvenlik protokolleri ile korunur.
- Tek Kullanımlık Şifre (OTP): İşlemler için tek kullanımlık şifreler gönderilir ve bu şifreler kısa süreli geçerlidir.
- Kimlik Doğrulama: Kullanıcıların kimliklerini doğrulamak için çeşitli yöntemler kullanılır, örneğin müşteri numarası ve şifre.
- Gizlilik: Bankalar, kullanıcıların kişisel ve mali bilgilerini gizli tutar.
- Dolandırıcılık Tespiti: Bankalar, şüpheli aktiviteleri izler ve kullanıcıları bilgilendirir.
- SMS Onayı: İşlemler, kullanıcı tarafından onaylanmadan tamamlanmaz.

3.2. Şubesiz Bankacılığın Avantajları

Şubesiz bankacılık, fiziksel şubeye gitmeden bankacılık işlemlerini gerçekleştirme imkânı sunarak kullanıcılar için büyük kolaylık sağlamaktadır. İnternet bankacılığı, mobil uygulamalar ve ATM'ler gibi kanallar sayesinde işlemler 7/24 hızlı ve güvenli bir şekilde yapılabilmektedir. Şubesiz bankacılığın en önemli avantajlarından biri, işlem maliyetlerini düşürerek hem bankalar hem de müşteriler için ekonomik fayda sağlamasıdır. Ayrıca, zamandan tasarruf edilmesi ve işlemlerin birkaç tıklama ile yapılabilmesi, kullanıcı deneyimini iyileştirmektedir.

Bu hizmet, dijitalleşmenin etkisiyle daha geniş bir müşteri kitlesine erişim imkânı sunarak finansal kapsayıcılığı artırmaktadır (Çon & Arıca, 2024, s. 21).

Şubesiz bankacılığın sunduğu avantajlar şu şekilde sıralanabilir:

- Kolaylık ve Erişim: Şubesiz bankacılık, müşterilere 7/24 hizmet sunarak bankacılık işlemlerini istedikleri yer ve zamanda yapabilmeye olanağı sağlar.
- Hızlı İşlem: Dijital kanallar aracılığıyla yapılan işlemler, geleneksel şube işlemlerine göre daha hızlıdır.
- Düşük Maliyet: Şubesiz bankacılık, bankaların işletme maliyetlerini azaltır ve müşterilere düşük ücretler sunar.
- Geniş Hizmet Yelpazesi: Şubesiz bankacılık, fatura ödemedeki para transferlerine, kredi başvurularından yatırım işlemlerine kadar geniş bir hizmet yelpazesi sunar.
- Güvenlik: Modern güvenlik teknolojileri ile korunur, böylece işlemler güvenli bir şekilde gerçekleştirilir.

Tablo 1.8. Şubesiz bankacılığın avantajları

Avantaj	Açıklama
Zaman Tasarrufu	Şubeye gitmeye gerek kalmadan, işlemler hızlı bir şekilde yapılabilir.
7/24 Erişim	Günün her saatinde bankacılık hizmetlerine erişim sağlanır.
Düşük Maliyet	Şube operasyonel maliyetleri olmadığı için müşterilere daha uygun ücretlendirme sunulur.
Kolay Erişim	Mobil ve internet bankacılığı sayesinde her yerden erişim mümkündür.
Çevre Dostu	Fiziksel belge ihtiyacını azaltarak çevresel etkileri en aza indirir.
Gelişmiş Güvenlik	İki aşamalı doğrulama ve şifreleme gibi teknolojilerle kullanıcıların güvenliği sağlanır.
Finansal Kapsayıcılık	Bankacılık hizmetlerine erişimi olmayan bireylerin finansal sisteme katılmasını destekler.
Kullanım Kolaylığı	Kullanıcı dostu arayüzlerle hızlı ve kolay işlem yapılabilir.
Anlık Bildirimler	Hesap hareketleri ve harcamalar hakkında anlık bilgi sunar.
Küresel Erişim	İnternet bağlantısı olan her yerden hizmet alınabilir.

Kampanya ve Avantajlar	Şubesiz bankacılık kullanıcılarına özel fırsatlar sunulur.
-------------------------------	--

Sonuç olarak dijitalleşme ile birlikte şubesiz bankacılık, bankacılık işlemlerinin daha kolay, hızlı ve erişilebilir olmasını sağlamıştır. Bu sistem, hem bankalar hem de müşteriler için büyük avantajlar sunar ve günümüzde hızla yaygınlaşmaktadır.

3.3. Şubesiz Bankacılığın Dezavantajları

Şubesiz bankacılık, birçok avantaj sunmasına rağmen, bazı dezavantajları da beraberinde getirmektedir. Bu dezavantajlar arasında teknolojik bağımlılık, güvenlik riskleri, kişisel iletişim eksikliği ve teknik sorunlar öne çıkmaktadır. İnternet bağlantısına duyulan ihtiyaç, özellikle kırsal bölgelerde veya teknolojik cihazlara erişimi sınırlı olan bireyler için sorun yaratmaktadır. Ayrıca, dijital dolandırıcılık, veri ihlalleri ve kimlik avı gibi siber güvenlik tehditleri, şubesiz bankacılığın yaygınlaşmasıyla birlikte artış göstermiştir. Bunun yanı sıra, yüz yüze hizmet eksikliği, karmaşık işlemlerde kullanıcıların sorun yaşamasına neden olabilmektedir. Yaşlı bireyler veya teknolojiye uzak kullanıcılar için erişim zorlukları da önemli bir dezavantaj olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 1.9. Şubesiz bankacılığın dezavantajları

Dezavantaj	Açıklama
Teknolojik Bağımlılık	Kullanıcıların internet bağlantısı ve teknolojik cihazlara bağımlı olması erişim sorunlarına neden olabilir.
Güvenlik Riskleri	Siber saldırılar, veri ihlalleri ve kimlik avı gibi tehditler güvenlik açıkları oluşturabilir.
Kişisel İletişim Eksikliği	Fiziksel şubelerde sunulan yüz yüze iletişim imkânının olmaması müşteri memnuniyetini azaltabilir.
Teknik Sorunlar	Sunucu kesintileri, uygulama hataları veya internet bağlantı problemleri işlemleri aksatabilir.
Yaşlı ve Teknolojiye Uzak Kullanıcılar	Dijital becerilere sahip olmayan bireyler sistemleri kullanmakta zorlanabilir.

Anonimlik ve Dolandırıcılık Riskleri	Kimlik avı saldırıları ve sahte uygulamalar dolandırıcılık risklerini artırabilir.
İşlem Hataları	Kullanıcılar tarafından yapılan hatalı işlemler, fiziksel şubelere kıyasla daha zor düzeltilebilir.
Karmaşık İşlemlerde Zorluk	Teknoloji tabanlı işlemler, daha karmaşık bankacılık ihtiyaçlarında yetersiz kalabilir.

3.4. Şubesiz Bankacılığın Geleceği

Şubesiz bankacılık, hem bankalar hem de müşteriler için büyük avantajlar sunmakta ve bankacılık sektörünün geleceğini şekillendirmektedir.

Şubesiz bankacılık, teknolojik gelişmeler ve dijitalleşmenin etkisiyle bankacılık sektöründe önemli bir dönüşüm yaratmaktadır. Fiziksel şubelere olan bağımlılığın azalması, bankaların operasyonel maliyetlerini düşürürken, müşterilere daha hızlı, esnek ve düşük maliyetli hizmetler sunmasını sağlamaktadır. Özellikle mobil ve internet bankacılığı, kullanıcıların bankacılık işlemlerine 7/24 erişimini mümkün kılmaktadır. Yapay zeka, blokzincir ve büyük veri gibi teknolojilerin entegre edilmesiyle şubesiz bankacılık, daha güvenilir, özelleştirilmiş ve erişilebilir bir finansal altyapı sunmayı hedeflemektedir. Bu gelişmeler, finansal kapsayıcılığın artmasına ve bankacılık hizmetlerinin daha geniş kitlelere ulaşmasına katkı sağlamaktadır.

SONUÇ

Bu çalışma, Türkiye bankacılık sektöründe dijitalleşme ile şekillenen şubesiz bankacılık anlayışının etkilerini ele almış ve bilgi teknolojilerinin sektörü nasıl dönüştürdüğünü çok boyutlu olarak incelemiştir. Elde edilen bulgular, dijital bankacılık teknolojilerinin bankacılık işlemlerini hızlandırdığını, maliyetleri azalttığını ve banka kârlılığı üzerinde olumlu etkiler yarattığını göstermiştir. Aynı zamanda, şubesiz bankacılık anlayışı, müşteri deneyimini geliştirerek zamandan ve mekândan bağımsızlık sağlamış, bu da sektördeki rekabeti önemli ölçüde etkilemiştir.

Geleneksel bankacılıktan dijital bankacılığa geçiş süreci, bankaların sadece operasyonel yönlerini değil, aynı zamanda stratejik karar alma mekanizmalarını da dönüştürmüştür. Çalışma kapsamında sunulan istatistikler ve analizler, elektronik kanallar üzerinden gerçekleşen işlemlerin, şubelerde gerçekleşen işlemleri hacimsel olarak geride bıraktığını ortaya koymuştur. Bu durum, bankaların operasyonel maliyetlerini düşürürken müşterilere daha hızlı ve kolay erişilebilir hizmetler sunma potansiyelini artırmıştır.

Dijital bankacılığın benimsenmesinin önündeki engellerden biri, bilgi teknolojilerine yapılan yatırım maliyetleri ve sürekli yenilik takibinin zorunluluğudur. Bununla birlikte, Türk bankalarının bu alanda yaptıkları başarılı yatırımların, hem ulusal hem de uluslararası arenada önemli ödüllerle taçlandırıldığı belirtilmiştir. Bu durum, Türkiye bankacılık sektörünün bilgi teknolojilerini etkin ve verimli bir şekilde kullanma kapasitesini göstermektedir.

Çalışma, dijital bankacılığın etkilerinin sadece teknolojik altyapı ve operasyonel maliyetler ile sınırlı olmadığını, aynı zamanda müşteri memnuniyeti, banka şeffaflığı ve hizmet kalitesi gibi sosyal boyutları da etkilediğini ortaya koymuştur. Müşterilerin dijital platformları benimsemesi, bankaların hizmet kapsamını genişletmesine ve daha yenilikçi çözümler sunmasına olanak sağlamıştır. Bununla birlikte, teknolojik altyapı eksiklikleri veya dijital eşitlik sorunları, sektörün karşılaştığı temel zorluklar arasındadır.

Araştırmanın bulgularına dayanarak, gelecekte Türk bankacılık sektörü için şu önerilerde bulunulabilir:

Araştırma ve Geliştirme Yatırımları: Bankaların dijital platformların etkinliğini artırmak ve müşteri memnuniyetini öne çıkarmak için yenilikçi teknoloji uygulamalarına daha fazla yatırım yapması gerekmektedir. Bu yatırımların, finansal hizmetlerin daha kapsayıcı hale getirilmesine yönelik olarak planlanması, sektörün uzun vadeli sürdürülebilirliğini destekleyecektir.

Regülasyon ve Denetim: Dijital bankacılık uygulamalarının yaygınlaşması, siber güvenlik ve müşteri verilerinin korunması gibi alanlarda daha sıkı regülasyon ve denetim ihtiyacını doğurmaktadır. Bu nedenle, bankacılık sektörü ve kamu otoriteleri arasında daha yoğun bir işbirliği geliştirilmelidir.

Dijital Erişim ve Eşitlik: Bankaların dijital hizmetlerini daha geniş bir müşteri kitlesine ulaştırması için dijital eşitlik konusunda projeler geliştirmesi önerilmektedir. Körselleşmeye karşı duyarlı dijital çözümler, sektörün büyüyen müşteri portföyünü destekleyecektir.

Eğitim ve Farkındalık Programları: Müşterilerin dijital bankacılık platformlarını etkin bir şekilde kullanabilmeleri için eğitim ve farkındalık kampanyaları düzenlenmelidir. Bu kampanyalar, dijital okuryazarlığı artırırken aynı zamanda bankaların sosyal sorumluluk projelerine katkı sağlayacaktır.

Son olarak, dijitalleşmenin öne çıktığı bankacılık sektörü, hızlı bir dönüşüm yaşamaktadır. Ancak bu dönüşümün sürekliliği ve başarısı, bankaların yenilikçi yaklaşımlarını sürdürmelerine ve teknolojik gelişmeleri yakından takip etmelerine bağlıdır. Bankaların dijital altyapıya yönelik yatırımlarını arttırmaları ve bu yatırımları toplumsal fayda ile birleştirmeleri, sektörün gelecekteki rekabetçi konumunu güçlendirecektir. Dolayısıyla, dijitalleşme süreci, Türkiye bankacılık sektörü için hem bir fırsat hem de sürdürülebilir bir kalkınma çerçevesi sunmaktadır.

KAYNAKÇA

- Ak Bingül, B., & Türk, A. (2019). Türkiye'de Yeşil Bankacılık. *Journal of Financial Researches & Studies / Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 11(20).
- Akın F. (2020). Dijital Dönüşümün Bankacılık Sektörü Üzerindeki Etkileri. *Balkan & Near Eastern Journal of Social Sciences (BNEJSS)*, 6(2).
- Altundağ, S. Online Ticaret Hacmindeki Büyümenin Neden Olduğu Dijital Dönüşümün Finans Sektörüne Etkileri. *Yeni Fikir Dergisi*, 15(30), 10-23.
- Apak, S., & Tay, A. (2012). Osmanlı Devleti'nin 19. Yüzyıldaki Finansal Sisteminde Osmanlı Bankası'nın Yeri ve Faaliyetleri. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi*, (3), 63-103.
- Arslan, G., & Yavuzaslan, K. (2019). Bankacılık Sektöründe İnovasyonun Yeri ve Önemi: Türkiye Örneği. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(2), 946-968.
- Atalay, E. Kripto Paralar ve Dijital Varlıklar: Bankacılık Sektörüne Etkileri. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 14-26.
- Atalay, E. Kripto Paralar ve Dijital Varlıklar: Bankacılık Sektörüne Etkileri. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 14-26.
- Aydın, M. (2012). *Dünyada Bankacılık Tarihi ve Krizleri: Türkiye'deki Durum*. Bankacılık ve Finansal Araştırmalar Dergisi, 1(1), 45-60.
- Aydın, M. (2012). *Dünyada Bankacılık Tarihi ve Krizleri: Türkiye'deki Durum*. Bankacılık ve Finansal Araştırmalar Dergisi, 1(1), 45-60.
- Aydın, N. (2006). Bankacılık uygulamaları. *Anadolu Üniversitesi Yayınları*, 21.
- Aydın, Y. , & Aksoy, B. (2023). Türkiye'de Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımları, Portföy Yatırımları, Dolar Kuru İle Bıst100 Endeksi Arasındaki İlişki Üzerine Ampirik Bir İnceleme. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 499-512.
- Aydoğdu, A., & Çakır, H. M. (2024). Blockchain Teknolojisinin Uygulama Alanları ve Finans Sektörüne Etkisi. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(30), 101-128.
- Bahar, O. , & Erdoğan, E. (2008). Rasyonel Beklentiler Teorisi Çerçevesinde Türkiye'de 1994 Krizi. *İktisat ve Toplum*, 1(1), 1-20.
- Beybur, M. (2022). Şubesiz Dijital Bankacılık ve Türk Bankacılık Sektörü İçin Öneriler. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(1), 286-303.
- Beybur, M. (2022). Şubesiz Dijital Bankacılık ve Türk Bankacılık Sektörü İçin Öneriler. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(1), 286-303.
- Can, A. V. , Aliusta, H., & Bağdat, A. (2019). Osmanlılarda Muzaaf Usul'e Erken Geçilmemesinin Sosyo - Ekonomik Nedenleri. *Gazi Akademik Bakış*, 13(25), 303-330.
- Coşkun, K. , & Yıldırım, S. (2023). Paranın Tarihsel Serüven İçerisindeki Formları. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi*, (25), 85-103.
- Çalım, A. E. , & Çalım, H. (2022). Türk Bankacılık Sisteminin Tarihi ve 2001 Krizi Sonrası Gelişimi. *Journal of Politics Economy and Management*, 5(1), 34-54.
- Çalışkan, E. N. , & İçke, B. T. (2009). Kurumsal Yönetim Uygulamalarının Türk Bankacılık Sektöründeki Durumu. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 59(2), 121-154.
- Çetin, A. , & Dinç, Y. (2011). Türkiye'de Teminat Mektupları: Uygulamalar ve Hukuki Sorunlar. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(19), 1-20.

- Çetinkaya, Ş. (2018). Kripto Paraların Gelişimi ve Para Piyasalarındaki Yerinin Swot Analizi ile İncelenmesi. *Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Bilimleri Akademik Araştırmalar Dergisi*, 2(5), 11-21.
- Çizgici Akyüz, G. (2023). İnternet ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının Bankacılık Sektörüne Etkisi. *Anadolu İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(2), 74-94.
- Çon, Z. , & Arıca, F. (2024). Dijital Bankacılığın Geleceği: Türkiye'deki Yenilikler ve Küresel Trendler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 19(2), 21-32.
- De Roover, R. (1963). *Medici Bankası ve Orta Çağ İtalyan Bankacılığı*. Harvard University Press.
- Demir, A. , & Yılmaz, M. (2020). Bireysel Bankacılıkta Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma: Kütahya İli Örneği. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(5), 1501-1509.
- Demiral, A. (2018). İhracat Kredi Sigortasının Önemi: Türkiye Örneği. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 10(19), 262-276.
- Demirhan, M. (2021). Sektörel Bakış: Türk Bankacılık Sektöründe Dijitalleşmenin Şube Dağıtım Kanalına Etkileri. *Erciyes Akademi*, 35(1), 1-19.
- Demirhan, M. (2021). Sektörel Bakış: Türk Bankacılık Sektöründe Dijitalleşmenin Şube Dağıtım Kanalına Etkileri. *Erciyes Akademi*, 35(1), 1-19.
- Elitaş, C. , & Arslan, S. (2024). (a) Sürdürülebilir Yeşil Bankacılık ve Türkiye Açısından Bir Değerlendirme. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 250-271.
- Elitaş, C., & Arslan, S. Sürdürülebilir Yeşil Bankacılık ve Türkiye Açısından Bir Değerlendirme *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 250-271.
- Engin, İ. (2022). 1980 Sonrası Dönemde Türkiye'de Uygulanan Ortodoks İstikrar Programları: 24 Ocak ve 5 Nisan Kararları. *Fiscaoeconomia*, 6(3), 1173-1193.
- Ertan, A. S. , & Kayhan, F. (2020). Küresel Finansal Krizin Özel ve Kamu Sermayeli Banka Davranışlarına Etkisi: Kapsamlı Bir Yazın Taraması ve Türkiye Bankacılık Sektörü Örneği. *Journal of Research in Economics*, 4(1), 46-63.
- Eryiğit, E. (2010). Türkiye'de Gerçekleşen Uluslararası Doğrudan Yatırım Girişinin İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda İşlem Gören Şirketlerin Hisse Senedi Performansına Etkisi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Gönüllüoğlu, S. (2022). Kripto Para Farkındalığı Üzerine Bankacılık Sektöründe Nitel Bir Araştırma. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(1), 193-205.
- Haksever, B. F. , & Baykal, B. (2023). Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme ve Finansal Teknolojilerin Hizmet Pazarlamasına Etkileri. *Akademik Açı*, 3(2), 191-228.
- İslamoğlu, M., & Bayraklı, M. (2022). Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Bankacılık Sektörünün Finansal Performansına Etkileri. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(3), 403-416.
- Kalaycı, M. , & Cevherli, F. (2024). Katılım Bankacılığı ve Sürdürülebilirlik: Finansal Dönüşümde İkili Etki. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (39), 135-150.
- Kantarıcı, H. B. , & Karacan, R. (2008). Mali Disiplinin Sağlanması Açısından Türkiye İmf İlişkilerinin Değerlendirilmesi. *Maliye Dergisi*, 155, 144-158.
- Karaca, S. (2022). *Bankacılık Sektöründe Dijital Dönüşüm ve Mobil Bankacılığın Rolü*. Ekonomi ve Finans Araştırmaları Dergisi, 10(1), 78-92.
- Kaya, E., & Kadanalı, E. (2020). Geçmişten Günümüze Lider Tarımsal Kredi Kuruluşu: TC Ziraat Bankası. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi*, (19), 131-152.

- Kılıç, E. K. (2020). Dünyada Bankacılık Tarihi ve Krizleri: Türkiye'deki Bankacılık Sektörü. *Uluslararası Finansal Ekonomi ve Bankacılık Uygulamaları Dergisi*, 1(1), 1-31.
- Kılıçaslan, M. E. (2023). Peker, Şeyma. Galata Bankerlerinin Osmanlı Ekonomisinin Çöküşüne Etkileri. *Kadim*, (6), 229-240.
- Kocatürk, Y. (2023). Bankacılıkta Dijitalleşmenin Etkileri ve Türkiye'deki Analizi. *Ekonomi ve Finansal Araştırmalar Dergisi*, 5(1), 38-50.
- Kömürcüoğlu, Ö. F., & Akyazı, H. (2024). FinTek Gelişmelerinin Merkez Bankacılığı ve Para Politikasına Yansımaları Üzerine Tarihsel Bir Değerlendirme. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(3), 935-954.
- Küçüköğlü, M. T., & Akca, M. (2020). Teknolojik Yeniliklerin Bankacılık Hizmetlerine Etkisi: Türk Bankaları Üzerinde Bir Değerlendirme. *Alanya Akademik Bakış*, 4(2), 223-244.
- Nissen, H. J. (1993). *Mezopotamya: Tarih ve Kültür*. Oxford University Press.
- Öztürk, H. (2021). *Şubesiz bankacılık: Avantajları ve dezavantajları*. Dijital Bankacılık ve Finansal Teknolojiler Dergisi, 7(3), 45-58.
- Palabıyık, Ö. , & Başol, O. (2020). Blokzincir Teknolojisinin Bankacılık Sektörü İstihdamı Üzerine Olası Etkileri. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 111-124.
- Savaş, A. (2011). İnternet Bankacılığı ve Tarafların Yükümlülükleri. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 19(2), 137-166.
- Sümer, G. (2016). Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve Ab Bankacılık Sektörü ile Karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 485-508.
- Sümer, M. (2016). 1980-2000 Döneminde Türkiye'de Bankacılığın Gelişimi. *Accounting and Financial History Research Journal*, 17, 73-107.
- Tüzün, P. (2020). Türk Bankalarında Dijital Bankacılık Uygulamalarının İnsan Kaynakları Stratejileri Kapsamında İşe Alımlar Üzerine Bir Tahmin. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 433-452.
- Ustaömer, K. (2019). Türkiye'nin Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme Olgusu. *Ekonomi İşletme ve Yönetim Dergisi*, 3(1), 1-24.
- Yeldan, E. (2001). Küreselleşme Sürecinde Türkiye Ekonomisi. *İstanbul: İletişim Yayınları*, 20-23.
- Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 107-117.
- Yıldırım, F. (2015). Kripto Paralar, Blok Zinciri Teknolojisi ve Uluslararası İlişkilere Muhtemel Etkileri. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 81-97.
- Yıldız, A. (2022). Finans Alanında Yapay Zeka Teknolojisinin Kullanımı: Sistemik Literatür İncelemesi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (52), 47-66.
- Yılmaz, F. (2024). Yeşil İnovasyon Uygulamaları Açısından Bankacılık Sektörü. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Girişimcilik Dergisi*, 7(14), 22-50.
- Yücememiş, B. T. , & Sözer, İ. (2011). Bankalarda Takipteki Krediler: Türk Bankacılık Sektöründe Takipteki Kredilerin Tahminine Yönelik Bir Model Uygulaması. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(5), 43-56.

