



**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**EKONOMİ VE FİNANS ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİLİŞİM  
TEKNOLOJİLERİNİN  
GELİŞİMİ VE BANKACILIK HİZMETLERİNE YANSIMASI**

**GÜLÇİN ARSLAN**

**Danışman**

**Dr. Öğretim Üyesi Kıymet YAVUZASLAN**

**AYDIN 2019**

**T.C**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**EKONOMİ VE FİNANS ANABİLİM DALI**  
**2019- YL- 012**

**TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİLİŞİM**  
**TEKNOLOJİLERİNİN GELİŞİMİ VE BANKACILIK**  
**HİZMETLERİNE YANSIMASI**

**HAZIRLAYAN**  
**Gülçin ARSLAN**

**TEZ DANIŞMANI**  
**Dr. Öğretim Üyesi Kıymet YAVUZASLAN**

**AYDIN-2019**

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Gülçin Arslan tarafından hazırlanan Türk Bankacılık Sektöründe Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Bankacılık Hizmetlerine Yansımaları başlıklı tez, 14.02.2019 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

	<b>Ünvanı, Adı Soyadı</b>	<b>Kurumu</b>	<b>İmzası</b>
<b>Başkan</b>			
<b>Üye</b>			
<b>Üye</b>			

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun ..... tarih ..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Enstitü Müdürü

İmzası

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

14.02.2019

İmza

Gülçin Arslan

## ÖZET

# TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN GELİŞİMİ VE BANKACILIK HİZMETLERİNE YANSIMASI

Gülçin ARSLAN

Yüksek Lisans Tezi, Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi Kıymet YAVUZASLAN

2019, XVIII 115 sayfa

Türkiye’de bilişim teknolojilerine yapılan yatırımlar sayesinde geleneksel bankacılık faaliyetleri elektronik ortamlara taşınmıştır. Bu köklü değişim bankalar arasındaki rekabeti etkilemektedir. Teknolojik yenilikleri yakından takip edip, uygulamaya geçen bankalar bir adım öne çıkmaktadır. Günümüzde teknolojiyi ürün ve hizmetlere dönüştürebilen bankalar pazarlama faaliyetlerini çok daha verimli bir şekilde yapabilmekte ve şube masraflarından ciddi tasarruflar sağlayabilmektedir. Mobil cihazların yaygın kullanılması ile birlikte bireysel ve kurumsal müşteriler şubeye gitmeden birçok işlemi uygulamalar sayesinde gerçekleştirebilmektedirler. Dijital ortamlarda gerçekleştirilen nakit dışı bankacılık işlemlerinin hacmi şubelerde gerçekleştirilen işlem hacmine oranla daha fazladır. Karlılık oranlarını olumlu yönde etkileyen bu unsur, bankaların teknolojiye olan yatırımlarını artırmasını sağlamaktadır. Günümüzde faaliyet gösteren bankaların başarılı olabilmesi için, bankaların müşteri odaklı çalışarak teknolojik Ar-Ge faaliyetlerini artırması gerekmektedir.

Bu çalışmada Türk bankacılık sektöründe bilişim teknolojilerinin kullanılması ve bankacılık hizmetlerine olan etkisi konu edinilmiştir. Araştırmada, bilişim teknolojilerinin etkileri, bankaların azalan şube maliyetleri, mobil ve internet üzerinden gerçekleştirilen işlemler incelenmiştir. Türkiye’de internet ve mobil bankacılık alanında faaliyet gösteren bankalarda bireysel ve kurumsal müşterilerin dijital bankacılığı kullanım oranları ve işlem hacimleri istatistiksel raporlar aracılığı ile ortaya konmuştur. Türkiye’de faaliyet gösteren bankaların gerçekleştirdiği hizmetler ve mevcut durumunun erişilebilen yıllar itibarıyla değişimi ve uluslararası alandaki konumu karşılaştırmalı tablolar ile analiz edilmiştir. Yapılan karşılaştırmalı analizler sonucunda Türk bankacılık sektörünün bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanmakta olduğu ve sunduğu hizmetlerle uluslararası alanda başarılar elde ettiği görülmektedir. Sonuç olarak; Türk bankacılık sektörünün ileriki yıllarda da başarılı olabilmesi için bilişim teknolojilerinin sağladığı avantajlardan faydalanmaya devam etmesi beklenmektedir.

**ANAHTAR SÖZCÜKLER:** Türk Bankacılık Sektörü, Bankacılık Hizmetleri, Bilişim Teknolojileri



## **ABSTRACT**

### **THE DEVELOPMENT OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN TURKISH BANKING SECTOR AND ITS REFLECTION TO BANKING SERVICES**

Gülçin ARSLAN

MSc Thesis at Economy and Finance

Supervisor: Assistant Professor Dr. Kıymet YAVUZASLAN

2019, XVIII 115 pages

Thanks to investment in information technology in Turkey traditional banking activities have been moved to electronic environment. This radical change affects competition between banks. The banks that follow technological innovations closely and come into practice are one step ahead. Nowadays, banks that can transform technology into products and services can make marketing activities much more efficiently and provide significant savings from branch expenses. With the widespread use of mobile devices, individual and corporate customers can perform many transactions through applications without going to the branch. The volume of non-cash banking transactions performed in digital media is higher than the volume of transactions performed in branches. This factor, which positively affects the profitability ratios, enables banks to increase their investments in technology. In order for banks operating today to be successful, banks need to increase their technological R & D activities by working customer-oriented.

In this study, the use of information technologies in Turkish banking sector and its impact on banking services are discussed. The effects of information technologies, decreasing branch costs of banks, mobile and Internet transactions were examined in this research. In banks operating in the field of Internet and mobile banking, the usage rate of digital banking by retail and corporate banking customers and transaction volumes have been demonstrated through statistical reports. The services that provided by banks operating in Turkey, changes of the current situation as of accessible years and the position of banks in the international arena were analyzed by comparative tables. As a result of the comparative analysis, it is seen that the Turkish banking sector is effectively using information technologies and achieving international success with the services it provides. As a result; It is expected that the Turkish banking sector will continue to benefit from the advantages of information technologies in order to be successful in the following years.

**KEYWORDS:** Turkish Banking Sector, Banking Services, Information Technologies





## ÖNSÖZ

Türk bankacılık sektöründe bilişim teknolojilerinin hizmetler üzerindeki yansımalarını incelemek amacıyla hazırlanan bu çalışmada desteğini ve bilgisini esirgemeyen değerli Danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Kıymet YAVUZASLAN hocama ilgisinden dolayı teşekkür ederim. Ayrıca bu süreç içerisinde maddi ve manevi desteğini eksik etmeyen annem Raziye ARSLAN'a, babam İbrahim ARSLAN'a ve ablam Gülşah ARSLAN'a teşekkürü bir borç bilirim.



# İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK ve BİLDİRİM SAYFASI .....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT .....	vii
ÖNSÖZ.....	ix
İÇİNDEKİLER.....	x
KISALTMALAR DİZİNİ .....	xiii
TABLolar DİZİNİ.....	xiv
GRAFİKLER DİZİNİ.....	xvi
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xviii
GİRİŞ.....	1
1. BÖLÜM: TÜRKİYE’DE BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN GELİŞİMİ.....	4
1.1. Dünyada Bankacılığın Doğuşu ve Gelişimi.....	4
1.2. Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi .....	7
1.2.1. 1980 Öncesi Türkiye’de Bankacılık Sektörü .....	7
1.2.2. 1980 Sonrası Türkiye’de Bankacılık Sektörü .....	13
1.2.3. 2001 Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı Sonrası Türkiye’de Bankacılık Sektörü .	17
1.3. Türkiye’de Temel Bankacılık Hizmet ve Ürünleri .....	20
1.3.1. Mevduat ve Mevduat Bankacılığı .....	21
1.3.2. Kredi Hizmetleri.....	24
1.3.3. Bankacılıkta Hizmet Bankacılığı .....	27
1.4. Türk Bankacılık Sektörünün Organizasyonel Yapısı .....	29
1.4.1. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası .....	29
1.4.2. Kamu Bankaları.....	32
1.4.3. Özel Sermayeli Bankalar.....	35
1.4.4. Yabancı Sermayeli Bankalar .....	38
1.4.5. Katılım Bankaları .....	41

1.4.6.Kalkınma ve Yatırım Bankalar .....	42
2.BÖLÜM: TÜRKİYE’DE BİLİŞİM SEKTÖRÜ .....	45
2.1. Türkiye’de Bilişim Sektörünün Gelişimi .....	45
2.2.Türkiye’de Bilim ve Teknoloji Politikaları .....	47
2.3. Türkiye’de Bilişim Kümelenmeleri .....	50
2.3.1. Gebze Bilişim Vadisi .....	50
2.3.2. Konya Bilişim Kümelenmesi .....	51
2.4. Bilişim Teknolojilerinin Etkileri .....	52
2.5.Bankacılık Sektöründe Teknolojiyi Zorunlu Kılan Nedenler .....	54
2.5.1. İş Gücü Maliyeti .....	54
2.5.2. Teknolojik Rekabet .....	55
2.5.3. Yeni Bankacılık Ürün ve Hizmet Anlayışı .....	55
2.5.4. Talepte Yaşanan Farklılıklar .....	56
3.BÖLÜM: TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE, BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BANKACILIK HİZMETLERİNDEKİ ÖNEMİ .....	57
3.1.Türk Bankacılık Sektörünün Uluslararası Alandaki Yeri .....	57
3.2. Bankalarda Kullanılan Bilişim Teknoloji Çeşitleri.....	61
3.2.1.ATM Bankacılığı.....	61
3.2.2. Ödeme Sistemleri .....	63
3.2.3. Performans Sistemleri .....	64
3.2.4.İnternet Bankacılığı .....	65
3.2.5.Telefon Bankacılığı .....	68
3.2.6. Veri Tabanı ve Pazarlama Stratejisi .....	69
3.2.7. Kredi Kartı ve Pos Kullanımı .....	69
3.3. Elektronik Ticaretin Dijital Bankacılığa Etkisi.....	71
3.3.1. Elektronik Ticaretin Tarihçesi.....	74
3.3.2. Türkiye’de Elektronik Ticaretin Güncel Durumu .....	75

3.3.3. Bankacılık Sektöründe Elektronik Ticaretin Önemi .....	77
3.3.4. Elektronik Ticaretin Bankacılık Sektörüne Sağladığı Avantajlar ve Dezavantajlar	79
3.4. Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Bankacılık Hizmetlerine Yansıması ve Önemi .....	80
3.4.1. İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal İşlemler .....	81
3.4.2.İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen ve Finansal Olmayan İşlemler .....	92
3.4.3.Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal İşlemler .....	93
3.4.4.Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen ve Finansal Olmayan İşlemler .....	104
3.5. Türk Bankacılık Sektöründe Bilişim Teknolojilerinin Başarıları .....	106
3.6. Türk Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Dijital Bankacılığın Güçlü ve Zayıf Yönleri.....	108
SONUÇ.....	111
KAYNAKLAR .....	116
ÖZGEÇMİŞ.....	131

## **KISALTMALAR DİZİNİ**

ATM	: (Automatic Teller Machine) Otomatik Vezne Makineleri
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
BT	: Bilişim Teknolojileri
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EFT	: Elektronik Fon Transferi
IMF	: Uluslararası Para Fonu
KOBİ:	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
KOSGEB	: Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
M.Ö.	: Milattan Önce
POS	: Satış noktası Terminali
TBB	: Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
TGBD	: Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Derneği
TMSF	: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
TOSB	: Otomotiv Yan Sanayi İhtisas Organize Sanayi Bölgesi
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

## TABLolar DİZİNİ

Tablo 1.1.: Dünya’da Bankacılığın Tarihsel Gelişimi.....	6
Tablo 1.2.: Cumhuriyet Öncesi Osmanlı İmparatorluğunda Kurulan Bankalar.....	8
Tablo 1.3.: Türkiye’de 1990’lı Yıllarda Kurulan Banka Sayıları.....	16
Tablo 1.4.: Tarihsel Süreç İçerisinde Türlerine Göre Türkiye’deki Banka Sayıları 1965- 2009 .....	18
Tablo 1.5.: Kamu Sermayeli Bankaların Banka-Şube-Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi.....	33
Tablo 1.6.: Kamu Sermayeli Bankaların Sektör İçerisindeki Yıllara Göre Yüzdesel Payları..	35
Tablo 1.7.: Özel Sermayeli Bankaların Banka-Şube-Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi .....	36
Tablo 1.8.: Özel Sermayeli Bankaların Sektör İçerisindeki Yıllara Göre Yüzdesel Payları....	37
Tablo 1.9.: Yabancı Sermayeli Bankaların Banka-Şube-Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi.....	39
Tablo 1.10.: Yabancı Sermayeli Bankaların Sektör İçerisindeki Yıllara Göre Yüzdesel Payları .....	40
Tablo 1.11.: Kalkınma ve Yatırım Bankalarının Banka-Şube-Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi.....	42
Tablo 1.12.: Kalkınma ve Yatırım Bankalarının Sektör İçerisindeki Yıllara Göre Yüzdesel Payları.....	44
Tablo 3.1.: Temel Ekonomik Göstergeler (2016).....	58
Tablo 3.2.: Seçilmiş Göstergelerle Avrupa Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sektörü Karşılaştırması (2016) .....	60
Tablo 3.3.: Türkiye’de Yıllara Göre ATM Sayıları.....	61
Tablo 3.4.: İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayısı .....	66
Tablo 3.5.: Türkiye’de Kullanıcılara Sunulan İnternet Bankacılığı İşlemleri .....	67
Tablo 3.6.: Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı.....	68
Tablo 3.7.: Dijital Bankacılığı Kullanan Aktif Müşteri Sayısı (2018) .....	73
Tablo 3.8.: Ülkelerarası E-ticaret Oranları Karşılaştırılması (2017) .....	77
Tablo 3.9.: Banka Bilgileri (2018).....	81
Tablo 3.10.: İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayıları (2009-2018) .....	82
Tablo 3.11.: İnternet Bankacılığı İle Gerçekleştirilen İşlem Adedi .....	84
Tablo 3.12.: İnternet Bankacılığı İle Gerçekleştirilen İşlem Hacmi.....	85

Tablo 3.13.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemelerin İşlem Adedi .....	87
Tablo 3.14.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemelerin İşlem Hacmi .....	88
Tablo 3.15.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerine Ait İşlem Adedi .....	89
Tablo 3.16.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerine Ait İşlem Hacmi.....	90
Tablo 3.17.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Kredi Kartı İşlem Adedi ve Hacmi .....	91
Tablo 3.18.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal Olmayan İşlem Adedi .....	92
Tablo 3.19.: Mobil Bankacılığını Aktif Kullanan Bireysel ve Kurumsal Müşteri Toplam Sayısı .....	94
Tablo 3.20.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Para Transferleri İşlem Adedi.....	95
Tablo 3.21.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Para Transferleri İşlem Hacmi ....	96
Tablo 3.22.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemeler İşlem Adedi .....	98
Tablo 3.23.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemeler İşlem Hacmi .....	99
Tablo 3.24.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerinin Adedi.....	100
Tablo 3.25.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerinin Hacmi .....	101
Tablo 3.26.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Kredi Kartı İşlem Adedi ve Hacmi .....	103
Tablo 3.27.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal Olmayan İşlemler .....	105
Tablo 3.28.: Türk Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık ve Dijital Bankacılığın Güçlü ve Zayıf Yönleri .....	109

## GRAFİKLER DİZİNİ

Grafik 1.1.: Mevduat % Dağılımı (Eylül 2017).....	23
Grafik 1.2.: Mevduatın Türlerine Göre % Dağılımı (Eylül 2017).....	23
Grafik 1.3.: Eylül 2017 Kredi % Dağılımı .....	27
Grafik 1.4.: Kamu Sermayeli Bankaların Şube ve Personel Sayısının Yıllara Göre Değişimi	34
Grafik 1.5.: Özel Sermayeli Bankaların Şube ve Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi	36
Grafik 1.6.: Yabancı Sermayeli Bankaların Şube ve Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi .....	39
Grafik 1.7.: Kalkınma ve Yatırım Bankalarının Şube ve Personel sayılarının Yıllara Göre Değişimi.....	43
Grafik 3.1.: Türkiye’de Yıllara Göre ATM Sayıları.....	62
Grafik 3.2.: Yıllara Göre Pos Kullanım Sayıları .....	70
Grafik 3.3.: Dijital Bankacılığı Kullanan Aktif Müşteri Sayısı (2018) .....	74
Grafik 3.4.: Türkiye’de E-ticaret pazar büyüklüğü (Milyar TL) .....	76
Grafik 3.5.: İnternet Bankacılığını Kullanan Toplam Aktif Müşteri Sayısı .....	83
Grafik 3.6.: İnternet Bankacılığı İle Gerçekleştirilen İşlem Adedi ve İşlem Hacmi .....	83
Grafik 3.7.: İnternet Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemelere Ait İşlem Adedi ve İşlem Hacmi .....	86
Grafik 3.8.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerine Ait İşlem Adedi ve İşlem Hacmi .....	89
Grafik 3.9.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Kredi Kartı İşlem Adedi ve Hacmi .....	91
Grafik 3.10.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal Olmayan İşlem Adedi .....	93
Grafik 3.11.: Mobil Bankacılığını Aktif Kullanan Bireysel ve Kurumsal Müşteri Toplam Sayısı .....	95
Grafik 3.12.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Para Transferleri İşlem Adedi ve Hacmi.....	97
Grafik 3.13.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemeler İşlem Adedi ve Hacmi .....	99
Grafik 3.14.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerinin Adedi ve Hacmi.....	102



Grafik 3.15.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Kredi Kartı İşlem Adedi ve Hacmi ..... 104

Grafik 3.16.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal Olmayan İşlemler ..... 105



## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1.: Bilişim Teknolojilerinin Faydaları .....	51
--	----



# GİRİŞ

Küreselleşmenin hız kazanarak tüm dünyayı giderek sarmasıyla bilişim teknolojilerinin daha da önemli hale gelmesine neden olmuştur. Rekabetin giderek artması şirketler açısından, varlıklarını devam ettirmeleri ve sürdürülebilir kârlı bir büyümeyi sağlamak adına yenilik faaliyetlerinin önemini arttırmıştır.

Bugün şirketlerin büyük bir kısmı faaliyetlerini dijital ortama taşımaktadır. Dijital dünyanın ve internetin çok büyük bir öneme sahip olması bu durumu zorunlu kılmaktadır. Artık tüketicilerin talep beklentileri de buna bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Şirketler ise bu değişiklikte tercih edilebilmeleri için farklılaşmak durumundadır. Bu farklılaşmanın en temel yollarında birisi ise bilişim teknolojilerinin verimli şekilde kullanılmasıdır. Teknolojik gelişmelere, değişime ve dönüşüme ayak uydurabilen ve bunu kültürüne kısa sürede empoze eden şirketler varlıklarını sürdürerek rekabete yakından katılma şansı yakalayabilmektedir. Çok kısa zaman dilimlerinde teknolojik açıdan meydana gelen alışılmışın dışında gerçekleşen değişim, işletmelerin birden fazla alanda yeni yapılandırmaları beraberinde getirmektedir.

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sektörde yapısal değişiklikler meydana getirmektedir. Dijital yaşam, ekonomik birimlerin fiziksel yaşamıyla tamamen iç içe geçmiş durumdadır. Tüketicilerin eskisinden daha bilinçli ve talepkâr olması şirketlerin iş yapış şekillerini değiştirerek, onları dijital dünyaya itmektedir.

İçerisinde bulunduğumuz finansal sistemde de teknolojinin önemi giderek artmaktadır. Müşterilerin ihtiyaçlarına paralel olan taleplerinin yerine getirilmesinde, bankaların teknolojik farklılıkları ve bu alanlarda kendi kurumlarını geliştirmeleri açısından rekabet ortamının artmasına yol açmıştır. Türkiye'nin en önemli sektörlerinden birisi olan bankacılık sektöründe de teknolojik yeniliklerin sıkça kullanıldığı görülmektedir.

Bilişim teknolojileri finansal kurumun yapısının ve iş süreçlerinin yeniden yapılandırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Teknolojinin sürekli kendini yeniliyor olmasına paralel olarak şirketlerinde bu yönde gelişmelerine olanak sunmaktadır. Bankacılık sektöründe ise yeni pazarlara girme, ürün ve hizmetlerin sunulması, süreçlerin verimliliği artırılması, daha fazla müşteri kazanımı ve müşteri sadakatinin sağlanmasında farklı olanaklar sağlamaktadır.

Bilişim teknolojileri, günlük yaşantıda birçok işin yapılmasını olumlu yönde etkileyerek işlemlerin daha kolay şekilde yapılmasını sağlamaktadır. Günümüzün artan rekabet koşullarında bankalar rakiplerinden daha başarılı olmak durumundadır. Bunun için sektördeki gelişmelerin güncel olarak takip edilip uygulanması gerekmektedir. Bireylerin teknolojik gelişmelere ayak uydurabilmesi şirketlere nazaran daha kısa sürede gerçekleşmektedir. Şirketler bu teknolojik gelişmeyi benimseyerek kendi bünyelerine adapte etme süreleri daha uzun sürmektedir. Bu süre ne kadar uzun ve zorlu olsa da dönüşüme ve gelişime ayak uydurabilen şirketler teknoloji sayesinde zaman tasarrufu yaparak, çalışmalarından daha fazla verim elde edebilmektedir. Eskiden büyük zahmetler ve uğraşlar gerektiren işlemler dijital ortama geçilmesiyle beraber daha kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Ekonomik birimlerin teknolojiyi benimsemesi üzerine işlemlerini dijital ortama taşımaları firmaların da yüklerini azaltmasına yardımcı olmaktadır. Yoğun rekabet ortamında işlemlerin daha kolay ve verimli şekilde yürütülmesi şirketleri rakiplerinden bir adım daha öne taşımaktadır. Yeni teknolojinin değerlendirilmesi, analiz edilmesi ve daha hızlı karar verilmesi gerekmektedir. Bu durum gelişen pazarda rekabet gücünün korunması açısından önem arz etmektedir.

Teknoloji, bankacılık sektöründe mobil ödeme sistemlerinin artması, internet işlemlerinin artması, genç nüfusun daha fazla olması ve gençlerin yatırımdan çok harcama eğilimlerinin daha fazla olması bununla beraber para sirkülasyonunun artması son derece güncel konulardır. Bilgi teknolojilerine olan aşırı ilgi, bankacılık sektörü başta olmak üzere hemen her sektörde kendini belli etmektedir. Çünkü günümüz internet yaşamında; şirketlerin gelirlerini artırmaları, maliyetlerini azaltmaları, performanslarını yükseltmeleri açısından bilişim teknolojileri oldukça önemlidir. Günümüz konjonktüründe hızlı şekilde aksiyom almak gereklidir. Ekonomi politikası kapsamında bankacılık sektöründe alınacak önlemlerde de teknolojik gelişmelerinin bir avantajı olarak hızlı şekilde hareket edilebilmiştir.

Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve yenilikler bütün sektörleri etkilediği gibi, bankacılık sektörünü de ciddi biçimde etkilemiştir. Teknoloji ile beraber bankacılık sektörü kimlik değiştirmeye başlamıştır. Müşterilerin işlemlerini zamandan ve maliyetten tasarruf ederek gerçekleştirmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç, banka içi giderlerine yönelik olumlu alanlar yaratmaktadır. Bilişim teknolojilerin etkin bir şekilde kullanılması özellikle internet kullanımının yaygınlaşması, zaman ve iş gücü kullanımını ortadan kaldırarak maliyet oranını düşürmektedir. Böylece işlem hızı açısından önemli kazançlar sağlandığı gibi, maliyetler de önemli oranda düşürülmüştür. Bankacılık sektöründe müşterilerin; dijital ortamı, şubelerden

daha etkin ve verimli kullanması banka içerisinde daha az ve yetkin personelin çalıştırılarak maliyetlerin düşmesine yardımcı olmaktadır. Bilişim teknolojilerinde yaşanan değişiklikler hayata kolaylıklar sağlamış, bireylerin bilgi edinme, işlem yapma süreçlerini daha etkili ve verimli hale getirmiştir. Geçmiş zamanlarda yeterli alt yapının olmaması, gerek maliyet gerekse zaman açısından çok elverişli değildi. Ancak bilişim teknolojisinin yaygın olarak kullanılmasından sonra bankalar fiyat, ürün, hizmet, kalite gibi konularda rekabet edebildiği gibi maliyetlerinde de farklılıklar yaratabildikleri gözlenmektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde dünya ve Türkiye’de bankacılığın tarihçesi, temel bankacılık hizmet ve ürünleri, bankaların organizasyonel yapıları açıklanmaya çalışılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde bilişim sektörünün Türkiye’deki gelişimi incelenmiş, bunun yanı sıra Türkiye’de ki teknoloji ve bilim politikalarının geçmiş tarihi, Türkiye’deki bilişim kümelenmeleri, bilişim teknolojilerinin etkileri ve bankacılık alanında teknolojiyi zorunlu kılan nedenler açıklanmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde uluslararası alanda bankacılık sektörünün önemi, bankacılık sektöründe kullanılan bilişim teknolojisi çeşitleri, elektronik ticaretin dijital bankacılığa etkisi, bilişim teknolojilerinin bankacılık hizmetlerine yansımaları ve önemi, Türkiye bankacılık sektöründe bilişim teknolojisinin kaydettiği ilerlemeleri hem yıllar itibariyle hem de dünyadaki emsalleri ile karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Ayrıca bu bölümde; bilişim teknolojilerinin Türk bankacılık sektörüne yansımalarını stratejik açıdan analiz etmek amacıyla, bilişim teknolojilerinin bankacılık sektörü üzerindeki güçlü ve zayıf yönleri ele alınmıştır.

Finansal sistem içerisinde bankacılık sektörü çok önemli bir yere sahiptir. Fonların transferlerinin gerçekleşmesi, daha etkili ve verimli kullanılması açısından bankalar ekonomik bir görev üstlenmektedir. Bankalar tasarruf sahiplerinden geri vermek şartı ile toplamış oldukları mevduatları, kaydi para yaratarak sermaye ihtiyacı olan ekonomik birimlere ödünç para verme işlemlerini gerçekleştiren ekonomik bir kuruluş olarak nitelendirilmektedir. Bankacılık sektörünün bir ülkede sağlıklı işlemesi ülke açısından da pozitif bir durumdur. Bankacılık faaliyetlerinin artması kaydi paranın yaratılması, yatırımcılar için sermaye sağlanması ve ülke içerisindeki tasarruf birikiminin artması ülke ekonomisinin kalkınmasına gelişmesine yardımcı olmaktadır. Bu nedenle ülke ekonomisinin temel taşlarından biri bankacılık sektörüdür.

# 1. BÖLÜM: TÜRKİYE'DE BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN GELİŞİMİ

## 1.1. Dünyada Bankacılığın Doğuşu ve Gelişimi

Bankacılık faaliyetlerinin tarihi, eski çağlara kadar dayanmaktadır. İnsanlar takas yoluyla kurmuş olduğu ilkel alışveriş sisteminden, ellerinde bulunan değerli varlıklarını saklama istekleri üzerine güvenilebilecek bir sistem arayışı içine girmişlerdir. Dünya üzerinde bankacılık sisteminin öncülerinin Romalılar ve Yunanlılar olduğu varsayılmaktadır (Cantekinler, 2007: 4). Öte yandan bankacılık faaliyetleri ilk olarak tarım ürünlerinin depolanması sonucunda verilen sertifikalarla birlikte eski Babil ve Sümer krallıklarında ortaya çıktığı görülmektedir. Lidyalılar tarafından paranın keşfi sonucunda ekonomik faaliyetler gelişerek bankacılık faaliyetlerini önemli bir noktaya taşımıştır (Acar, 2017: 96-103).

Bankacılık kelimesinin eski Mezopotamya kökenli olduğu görülmektedir. Taraflar arasındaki transferleri kaydetmek için kil tablet formundaki makbuzlar kullanılmıştır. Mezopotamya'da bankacılığın gelişimi oldukça ilgi çekicidir. Mezopotamya'da Uruk kenti yakınlarındaki "Kızıl Tapınak" bilinen en eski (M.Ö.3400-3200) banka yapısıdır (Yıldız, 2017: 2-4).

Milattan önceki dönemlerde insanların mallarını koruma isteği üzerine, güvenilir olmasından dolayı tapınaklara ve rahiplere emanet edilmiştir. Zaman içerisinde örgütlenen bu tapınaklarda, kişilerin tapınaklara emanet ettikleri mallar rahipler tarafından çiftçilere malzeme alımları için verilmiştir. Zamanla tapınaklar saklama işlevleri dışında çıkararak kredi veren yerler haline gelmiştir. M.Ö. 3500 yıllarında kurulan ilk banka "Maket" adı ile bilinen kuruluştur. Maket'lerde bulunan rahipler ilk borç veren bireylerdir. Maketler malzeme için çiftçilere ilk dönemde kredi verdikleri yapılan kazılar sonucunda ortaya çıkmıştır. Arkeolojik kazılardan çıkarılan belgeler; bir hesaptan başka bir hesaba para transferlerin, tediye ve teslim emirlerinin, mal belgeleri talimatının varlığını, maketlerin başlıca alanlarında ödünç ve mevduat kabulü faaliyetlerini oluşturduğunu ve bu maketlerde değişim düzeninin oldukça düzenli bir biçimde örgütlenmiş olduğunu ortaya koymaktadır (Sümer, 2013: 6-8).

Mevduat, faiz, krediler ve kredi mektupları gibi tüm modern uygulamaların yeryüzündeki ilk büyük medeniyetlerin zamanından beri var olduğunu göstermektedir.

Ticaret amacı ile kullanılan tablolar, genellikle hesaplamalarda kullanılan bir dizi çizgi ve kareyle işaretlenmiştir. “Banka” sözcüğü, mirasını tezgâh veya tezgâh anlamına gelen İtalyan “banca” kelimesine borçludur. Bankalar yüzyıllar boyunca toplumun sosyal yapısı için önemli bir konu olmuştur (Conway, 2009: 114-117).

Ticaretin gelişmesi ve uluslararası alanda nitelik kazanması para ile ilgili kuruluşların oluşmasını zorunlu kılmıştır. Bu nedenle bankacılığın öncüsü olarak nitelendirilen sarraflar ortaya çıkmıştır. İtalyanca olan ‘Banco’ sözcüğü, sarrafların işlemlerini üzerinde gerçekleştirdiği masa, sıra kelimelerinden kaynaklanmaktadır. 12.yüzyıl Orta Çağ İtalya’sında kendilerine daha sonraları, ‘Banherius’ adı da verilen bu sarraflar sokak köşelerinde önlerinde bulunan masalar üzerinde para bozma, paraların ayarlarını kontrol etme, ağırlık tartma, paraları başkaları adına korumak ve muhafaza etmek gibi işlemler gerçekleştirmişlerdir (Akçacı, 2003: 27). Sarraflar sözlerini yerine getirmedikleri veya iflas ettikleri zaman halk tarafından ‘banco’ları kırılmıştır. Sarrafların zamanla faaliyet alanları genişleterek, mevduat kabul etme, transfer işlemleri, kredi işlemleri gerçekleştirmişlerdir. Bu tarz işlemlerde sarrafları belirlenmiş bir alanda ikamet etmeye zorlamıştır. Böylelikle günümüz banka işletmelerine temel oluşturulmuştur (Yetiz, 2016: 108-109). 1584 yılında yaşanan mali kriz, Banheriuslar’ın iflas etmesine neden olmuştur ve devlet bu sektöre müdahalede bulunmak amacı ile Venedik’te “Banco Della Piazza” adında ilk resmi banka kurulmuştur. Bu durum devletin bankacılık sektörüne ilk müdahalesi olarak algılanabilir (Milli, 2008: 8).

Yeni deniz yollarının keşfedilmesi ve uluslararası ilişkilerle birlikte ticaretin de gelişmesi Venedik, Cenevre ve Floransa gibi kentlerde bankacılığın gelişmesine olanak sağlamıştır. Avrupa’da 12. ve 14. yüzyıllar arasında düzenlenen panayır ve fuarlarda günümüz bankacılık faaliyetlerinin oluşmasına katkıda bulunmuştur (Öçal ve Çolak, 1999: 16).

**Tablo 1.1.: Dünya’da Bankacılığın Tarihsel Gelişimi**

Tarihte İlk Banka	İlk Bankacılık Yasaları	Bankacılığın Gelişmesi ve Denetlenmesi	Milat	İlk Modern Banka	Çek ve Banknot Kullanımı	Goldsmithler ve Sertifika	İlk Merkez Bankası	Modern Bankacılığın Başlaması
3500	2000	1000	0	1609	1637	1640	1694	1907
MÖ.3500	Sümer ve Babil’de mabetlerde rahiplerin borç verdiği dair bankacılık belgeleri bulunmuştur.							
MÖ.2000	Eshunanca Krallığı ilk bankacılık yasalarını düzenlemiş, faiz oranını %20 olarak hükme bağlamıştır. Hammurabi yasaları, 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 bankacılığı geliştirmiş, eski Mısır’da faiz sınırlanırken eski Yunan’da bankacılık denetimlerine başlanmıştır.							
1609	İlk modern banka ‘Amsterdam Bankası’ kurulmuştur.							
1637	Venedik Bankası kurulmuş çek ve banknot kullanımı başlamıştır.							
1640	İngiltere Kralı tarafından tüccarların altınına el konulmasıyla birlikte, altınlar ‘Goldsmith’ denilen tüccarlara sertifika karşılığı verilmeye başlanmıştır.							
1694	İngiltere Merkez Bankası (İlk Merkez Bankası) kurulmuştur.							
1907	Sistem, Federal Reserve Bank (ABD Merkez Bankası) ile olgunluğa ulaşmış ve modern banka sistemini oluşturmuştur.							

**Kaynak:** Aydın, N. (2006). Bankacılık Uygulamaları. Anadolu Üniversitesi Yayınları, s.21.

Modern anlamda ilk banka Hollanda’da 1609 yılında Amsterdam Bankası adıyla kurulmuştur. Amsterdam Bankası’nın yüksek karlılığı üzerine faaliyet göstermek adına 1619 yılında Hamburg Bankası kurulmuştur. 1637 yılında Venedik Bankasının kurulmasıyla beraber çek ve banknot kullanımı başlamıştır.1640’da İngiltere’de kralın tüccarların altınlarına el koymasıyla oluşan güvensizlik ortamından dolayı tüccarlar, goldsmith adı verilen tüccarlara altınlarını şahadetname karşılığında emanet vermeye başlamışlardır. Goldsmithler kasalarındaki altınların atıl durduğunu görerek bunlara dayalı olarak borç isteyenlere goldsmith ‘notes’ adı verilen senetleri vermeye başladılar (Milli, 2008: 5). Bu senetlerin piyasada zamanla dolaşır hale gelmesi ilk banknot sistemini oluşturmuştur. İngiltere’nin Fransa ile yaptığı savaşı finanse etmek için 1694 yılında İngiltere Bankası’nı kurmasıyla beraber merkez bankacılığı da sisteme dâhil olmuştur. İngiltere’den sonra; Fransa1800 yılında, Hollanda1814 yılında, Norveç ve Avusturya1817 yılında, İspanya 1856 yılında, Almanya 1875 yılında, Japonya 1882 yılında, Portekiz 1887 yılında, İsviçre 1907 yılında merkez bankalarını kurulmuşlardır. 1913 yılında ABD’de Merkez Bankası “Federal Rezerv Bank” kurulmasıyla beraber günümüzün modern bankacılık sisteminin de başladığı kabul edilmektedir (Sümer, 2013: 10).



## **1.2.Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi**

Bankacılık sektörü paranın kaynağı olduğundan bir ülke ekonomisindeki diğer alanlarla da sürekli etkileşim içinde olmaktadır. Bu nedenle ülke ekonomisinde yaşanan politika değişimleri birebir bankacılık sektörü ile ilgili olmasa da bu sektörü de yakından ilgilendirmektedir. Türkiye’de ithal ikameci sanayileşme politikasının terk edilerek dışa açılmasını sağlayan yapısal reformların, Türk bankacılık sektöründe de önemi büyüktür. Bu açıdan Türkiye’de bankacılık sektörü; Türkiye’nin ekonomik yapısında köklü değişimler içeren “24 Ocak 1980 Kararları”nın uygulanmasından önce ve sonra olarak iki açıdan incelenmiştir. Türkiye ekonomisinde yine önemli bir dönüm noktası olan ve yapısal reformlar içeren “2001 Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı” ise Türkiye’de bankacılık sektörünün gelişimi açısından ayrı bir konu olarak ele alınmıştır.

### **1.2.1. 1980 Öncesi Türkiye’de Bankacılık Sektörü**

Osmanlı devletinde Batı Avrupa’da yaşanan sanayi gelişimi ve dışa açılma dönemi yaşayamadığı için, 19. yüzyıla kadar bankacılık alanında bir gelişme yaşanmamıştır. Osmanlı imparatorluğu ekonomisinin dışa kapalı olması bankacılık faaliyetlerini engellemiştir. Bu dönemde para değişimi ile ilgili faaliyetler sarraflar tarafından yürütülmüştür. İstanbul'un fethine kadar Osmanlı'da bankacılık faaliyetlerini Venedikli ve Cenevizli banka ve tacirlerin üstlenmesi Osmanlı'daki bankacılık faaliyetlerinin eksikliklerini gidermekteydi. 19. yüzyıla kadar Osmanlı İmparatorluğundaki yabancı sermaye banka faaliyetlerini yürütmekteydi (Yazıcı: 2018, 2-3). 1840 yılında Osmanlı İmparatorluğunun bütçe açıklarının giderilmesi için ilk olarak Kaime adı verilen kâğıt para basımı yapılmıştır. Ancak Osmanlı İmparatorluğu bütçesinin açık vermesi ve buna ek olarak dış ticaret açıkları vermesi Kaimenin diğer para birimleri karşısındaki değerini düşürmüştür. Devlet ithalatın finansmanının sağlanması konusunda sıkıntı yaşanması üzerine Galata bankerleri ile anlaşma yapılarak, devletin ithalat finansmanı sabit kur üzerinden sağlanmıştır. Daha sonra bu sözleşmenin yenilenmemesi üzerine Galata bankerleri, Osmanlı İmparatorluğundan ayrı olarak aynı faaliyetleri yürütmek için ilk bankayı kurmuşlardır. 1847 yılında hükümetin izni ile ileri gelen bankerler tarafından İstanbul Bankası kurulmuştur. Kurulduğu andan itibaren bu banka çok uzun süre çalışmamış, ödeme yeteneğinin bozulması üzerine faaliyetlerini sonlandırarak 1852 yılında kapatılmıştır (Oktar ve Varlı, 2009: 1-20).

Osmanlı İmparatorluğu'nun 1856 yılında kurmuş olduğu Osmanlı Bankası, sektörün başlangıcı olarak kabul edilmektedir. İngilizlerin ortaklığı ile kurulan bu bankaya daha sonra Fransız sermayesi ve Avusturya sermayesi de eklenmiştir. Kurulan bu banka aynı zamanda devletin merkez bankası görevini de üstlenmiştir. Tanzimat fermanından sonra devlet harcamalarının artması üzerine bu kaynak gereksinimi sarraf ve bankerlere borçlanarak karşılanmıştır. 1863 yılında yapılan anlaşma ile Osmanlı Bankası'na para basma ayrıcalığı tanınmıştır ve Osmanlı devletinin tüm gelirleri bu bankada toplanmıştır. Para basma tekeli ve devlet adına para toplama yetkisine sahip olan Osmanlı Bankası 1925 yılına kadar faaliyetlerine devam etmiştir (Apak ve Tay, 2018: 63-79).

Osmanlı İmparatorluğu döneminde bankacılık alanında yaşanan diğer bir gelişme çiftçilere daha uygun şartlarda tarımsal alanda kredi vermek amacı ile 1863 yılında kurulan Memleket Sandıkları olmuştur. Memleket sandıkları, Osmanlı İmparatorluğu'nun imece usulüne dayalı borçlanma sandıkları olarak yaygınlaşmıştır. Bu sandıklar çiftçiye, kefalet ve düşük oranlı faizlerle borç verilerek ülke içerisindeki tarımsal üretimin artması amaçlanmıştır. Zamanla bu sistemde zorlukların yaşanması üzerine 1883 yılında adı Menafi Sandıkları olarak değiştirilmiştir. Menafi sandıklarının da istenilen sonucu vermemesi ve tarımsal kredilerin devlet denetim altına alınması zorunlu hale getirilince, Ziraat Bankası 1888 yılında ilk devlet bankası olarak kurulmuştur. Tasarruf sahiplerinin elinde bulundurduğu atıl fonların ihtiyaç sahiplerine kolay aktarılması ve ekonomik birimleri tasarrufa yönlendirmek için 1868 yılında Mithat Paşa tarafından "İstanbul Emniyet Bankası" kurulmuştur. 1907 yılında ise öz kaynağı bulunmadan kurulmuş olan bu banka Ziraat Bankası'na bağlanmıştır (Parasız, 1997: 93).

**Tablo 1.2.: Cumhuriyet Öncesi Osmanlı İmparatorluğunda Kurulan Bankalar**

Banka Adı	Kuruluş Tarihi
İstanbul Bankası	1911
Konya İktisadi Milli Bankası	1911
Adapazarı İslam Ticaret Bankası	1913
Karaman Milli Bankası	1913
Emvali Gayrimenkule ve İkrizat Bankası	1914
Aydın İncir ve Himaye-i Zürra Osmanlı A.Ş. (Milli Aydın Bankası)	1914
Emlak ve İkrizat Bankası	1914

Asya Bankası	1914
Akşehir İktisadi Osmanî Şirketi	1916
Kayseri Milli İktisat Bankası	1916
Köy İktisat Bankası	1916
İtibar-ı Milli Bankası	1917
İktisad-ı Milli Bankası	1917
Manisa Bağcılar Bankası	1917
Konya Ahali Bankası (1924)	1917
Ticaret ve İtibar-ı Umumi Bankası	1918
Türkiye Umumi Bankası	1918
Eskişehir Çiftçiler Bankası	1919
Adapazarı Emniyet Bankası	1919
Konya Türk Ticaret Bankası	1920
İktisat Türk Bankası	1920
Bor Zürra ve Tüccar Bankası (1921)	1922
Dersaadet (İstanbul) Küçük İstikraz Sandığı	1923

**Kaynak:** Akgüç, Ö. (1989), 100 Soruda Türkiye’de Bankacılık, İstanbul, Gerçek Yayınevi’nden Hazırlayan, Altay, O. (2010), Türkiye’de Liberal Politikaların Bankacılık Sektörüne Etkileri (1847–1979), 319-350

Bankacılık sektörü; Osmanlı imparatorluğundan Cumhuriyet dönemine geçerken yabancıların egemenliği altında kaldığı görülmektedir. Cumhuriyetin ilk yıllarında dış ticaret yabancı sermaye ile finanse edilmeye devam etmiştir. Bu dönemde ticareti, ziraatı ve sanayiye geliştirmek ve milli sermayeyi etkin kılmak amacıyla 1923 yılında Türkiye İktisat Kongresi toplanmıştır (Küçük, 2015: 4-9).

Cumhuriyet öncesi dönemde yabancıların bankacılık sektörünü temel faaliyet olarak görmesi nedeniyle, milli bankacılık sektörü sınırlı kalmıştır. Tablo 2’de görüldüğü üzere 1911- 1923 yılları arasında 24 adet milli banka kurulmuştur. Bu bankaların bir kısmı İstanbul’da bir kısmı da Anadolu’da kurulmuştur. Anadolu’da kurulan bankalarda, bölgeye özgü esnaf, tüccar ve tarımla ilgilenen çiftçilerin üretimlerinde ihtiyaçları olan finansmanın sağlanması hedeflenmiştir (Doğan, 2012: 319-350).

İzmir İktisat Kongresi, ekonominin ve ulusal bankaların gelişmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Kongrede ifade edilen görüşler hemen uygulamaya konulmuştur. Ulusal bankacılığın ve ekonominin gelişmesi için kongre ile birlikte harekete geçilmiştir. Özel sektörün olanakları bankacılık sektörü için hazır olmadığından, bu sektöre ilgili desteğin devlet tarafından sağlanması gerektiği belirtilmiştir. Kongreye katılan esnaf ve tüccarların isteği üzerine 1924 yılında Türkiye İş Bankası, Cumhuriyet döneminin özel sermayeli ticaret bankası olarak kurulmuştur. Yine kongreye katılan sanayi sektörünün ileri gelenlerinin isteği üzerine Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuştur. Ayrıca kurulan banka sanayi sektöründe yeni girişimlere destek ve kredi vermek amacıyla ülkemizde kurulan ilk kalkınma bankası olmuştur. Ayrıca kongrede tarım kredilerinin geliştirilmesi için Ziraat Bankasının sermayesi güçlendirilmiş ve Ziraat Bankasına diğer bankacılık faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için yetki tanınmıştır. Konut ve inşaat sektörünün canlandırılması ve bu kesime destek sağlanması için 1927 yılında Emlak ve Eytam Bankası kurulmuştur (Yetiz, 2016: 110-111).

Ulusal bankalar döneminde (1923-1932) önemli bir diğer gelişme ise, İzmir İktisat Kongresi'nde alınan karar üzerine 1930 yılında kurulan Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB)'dir. Cumhuriyet döneminde bankacılık ve bankacılık kanunu ile ilgili en önemli yasal süreç 30 Haziran TC. Merkez Bankası Kanunu ile başlamıştır. Kuruluş kanununa göre Merkez Bankası, ülkenin para politikasını belirleyerek iktisadi kalkınmayı gerçekleştirmektedir. Merkez Bankası, geçmiş zamanda kamu harcamalarını finanse etmek, devlete mali danışmanlık yapmak ve son para merci olmak gibi amaçlarla ön plana çıkmıştır. Ancak 1990 yılından sonra iki temel amaç belirginleşmiştir. Bunlardan biri, fiyat istikrarının sağlanması, diğeri ise mali istikrarın korunmasıdır (Karluk, 2014: 445-448).

1929 yılında yaşanan Büyük Burhan, dünya üzerindeki ülke ekonomilerin olumsuz etkilenmesine yol açmıştır. Bunun üzerine Türkiye'de Keynesyen yani devletin ekonomik müdahalesine dayanan politika anlayışı ağırlık kazanmıştır. Bu anlayışa göre özel yatırımların bırakılarak devlet desteği ile yapılması amaçlanmıştır. Bu politika önderliğinde de büyük sermayeli devlet bankaları kurulmuştur. Ekonomiye ait birinci beş yıllık kalkınma planı da ulusal bankalar dönemine aittir. Bu doğrultu da İller Bankası, Sümerbank, Etibank, Denizbank ve Halk Bankası gibi bankalar kurulmuştur. İller bankasının (1933) işlevi, il ve ilçelerde gerek alt yapı çalışmalarının desteklenmesi gerekse imar planları için belediyelere kredi imkânı sağlamaktır. Sümerbank'ın (1933) işlevi, sınaî kalkınmanın sağlanmasını

desteklemektir. Etibank'ın (1935) işlevi, enerji kaynaklarının işlenmesi için kredi sağlamaktır. Denizbank'ın (1937) işlevi, deniz yollarına ilişkin ticaretin gelişmesine yönelik destek ve gerekli finansmanı sağlamaktır. Halkbank'ın (1938) işlevi ise küçük esnaf ve zanaatkârlara kredi imkânı sunmaktır. Bu bankalardan Sümerbank 1999 yılında, Etibank ise 2000 yılında faaliyetlerini sürdüremeyecek konuma geldikleri için kapatılmıştır (TBB, 2008: 4-5).

1945-1959 yılları arasında Türkiye'de diğer alanlarda olduğu gibi bankacılık sektöründe de özel girişimlerin olduğu görülmektedir. İkinci Dünya Savaşı sonrasında ülkedeki nüfusun, ticari faaliyetlerin ve üretimin artması yeni bankalara olan ihtiyacı arttırmıştır. Bundan dolayı, devlet tarafından ekonomik kalkınmanın hızlandırılması için özel sektör üzerine politikalar uygulanmıştır. Ticari sektör üzerine yapılan özel yatırımlara paralel olarak bankacılık faaliyetleri hız kazanmaya başlamıştır. Faaliyetlerin artması, yeni banka kurulmasına ve şube sayılarında ciddi artışlara neden olmuştur. Bu dönem aralığında kurulan bazı bankalar (Erdem, 2014: 246);

- 1944 yılında Yapı Kredi Bankası,
- 1946 yılında Türkiye Garanti Bankası,
- 1948 yılında Akbank,
- 1953 yılında Demirbank,
- 1954 yılında Şekerbank,
- 1955 yılında Pamukbank'tır.

Ayrıca, özel yasalarla kurulan bankalar oluşmuştur. Bu bankalar ise,

- 1951 yılında Denizcilik Bankası,
- 1954 yılında Türkiye Vakıflar Bankası,
- 1959 yılında Türkiye Öğretmenler Bankası'dır.

Bankacılık sektörü ve ekonomideki serbestleşme göz önüne alınarak 1958 yılında 7129 sayılı Yeni Bankalar kanunu çıkartılmıştır. Bu dönemin diğer önemli bir gelişmesi ise, 7129 sayılı kanunla Türkiye Bankalar Birliği'nin (TBB) kurulmasıdır. Bu yasa ile birlikte devlet bankaları kredi alanında serbest bırakılmış, sektör içerisinde rekabet kuralları uygulanmaya başlanmıştır (Parasız, 1997: 94).

1963 yılı sonrasında planlı bir döneme geçiş yapılmıştır. Bu planlı dönemde sermaye kullanımları düzenlenmiş, dışa kapalı bir ülke modeli benimsenmiştir. Bunların yanında faiz oranlarının ve döviz kurları gibi fiyatlar da dünya ekonomi piyasalarından bağımsız olarak belirlenmeye başlanmıştır (Ünal, 2014: 8-14).

1950'li yıllarda uygulanan liberal ekonomi programının terk edildiği ve ekonomik dengelerin kurulamaması nedeniyle tekrar devletin müdahaleci politikalarının uygulanmaya başladığı görülmektedir. Bu uygulamaların yürütülmesi için 1962 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) kurulmuş, bu bağlamda ekonomide 5 yıllık kalkınma planları oluşturulmuştur. Planın temelinde ekonominin dışa kapalı, devlet müdahalesine açık, ithal-ikameci bir sanayileşme politikası amaçlanmıştır. 1961-1979 dönemleri, bankacılık sektörü üzerinde devlet müdahalesinin giderek arttığı bir dönemdir. Dışa kapalı olmasından dolayı yabancı ve ticaret bankalarına özel durumlar dışında izin verilmemiştir. Ancak bu dönem de, 5 yıllık kalkınma planlarıyla ilişkili olarak çok şubeli büyük bankacılığın gelişmesine büyük katkı sağlamıştır. Kalkınma planlarına ve ithal ikameci sanayi politikasına finansman sağlanması amacıyla birçok banka kurulmuştur. Yatırımlara finansman sağlamak o dönemde bankaların en önemli işlevi haline gelmiştir. 5'i kalkınma bankası, 2'si ticaret bankası olmak üzere toplam 7 adet banka kurulmuştur (Karluk, 2009: 342).

Kalkınma bankalarından ilk olarak 1960 yılında T.C Turizm Bankası kurulmuştur. Bu bankanın turizm sektörüne yönelik yapılacak yatırımlara finansman sağlaması amaçlanmıştır. Ancak banka 1989 yılında Türkiye Kalkınma Bankasına katılmıştır. Bir diğer kalkınma bankası, 1963 yılında altı tane ticari banka tarafından özel sektör bankası olarak Sınâî Yatırım ve kredi Bankası kurulmuştur. Bu bankanın sanayi sektörüne yönelik yatırımlara finansman sağlaması amaçlanmıştır. Devlet Yatırım Bankası 1964 yılında kamu kalkınma bankası olarak kurulan başka bir kuruluştur. Bu bankanın enerji, madencilik, ulaştırma gibi sektörlerine kredi sağlanması amaçlanmıştır. Maden bankası 1968 yılında madencilik sektörü ihtiyacı için dönemin 7 bankası tarafından kurulmuş, ancak faaliyete geçmeden kapatılmıştır. Son kalkınma bankası ise Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankasıdır. Yurt dışında yaşayan Türk işçilerinin birikimlerini Türkiye deki yatırım alanlarına yönlendirmeyi amaç edinmiştir. Bu kalkınma bankaları dışında kurulan ticaret bankaları ise 1964 yılında kurulan Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası ve 1977 yılında kurulan Arap-Türk Bankası'dır (Kaya, 2014: 51).

1970'li yıllarda planlı dönem çerçevesinde ekonomik açıdan hızlı bir kalkınma yaşanmıştır. Ancak sanayinin canlandırılması için gerekli finansmanın sağlanmasında

enflasyona arttırıcı etki yapan yöntemlerin kullanılması ve bununla beraber iç tüketim üzerine üretim yapılması, önemli bir döviz sıkıntısının yaşanmasına neden olmuştur. Döviz dönüştürülebilir mevduat uygulaması ve buna benzer önlemler alınarak döviz sıkıntısı aşılmaya çalışılmıştır. Bu uygulamalar sonucunda da ülkenin dış borçları önemli miktarda artış göstermiştir. Döviz darboğazı sorunu ve ödemeler bilanço dengesi sorunu sebebiyle dış ticaret faaliyetlerinin zorlaştığı, ithal ikame politikası ile kurulan fabrikalarında eksik kapasite çalışması sonucunda bu sanayileşme politikası 1980’li yılların başında terk edilmiş, ülkede dış piyasalara üretim yapılmasını hedefleyen bir politika benimsenmiştir (Özince, 2008: 28-29).

### **1.2.2. 1980 Sonrası Türkiye’de Bankacılık Sektörü**

Türk Bankacılığının gelişmesi açısından 24 Ocak 1980 kararları çok önemli bir yere sahiptir. Türkiye’de alınan 24 Ocak Kararları her alanda köklü değişikliklere neden olmuştur. İçeride dönük bir ekonomiden dışa dönük bir ekonomi modeline geçilmiş, ihracata dayalı büyüme politikası benimsenmiştir (Sümer, 2016: 489). Bu dönemde finansal serbestleşme ile fiyatların serbest piyasa mekanizması tarafından belirlenmesi sağlanmıştır.

1970’li yılların sonlarına doğru ödemeler bilançosu sorunlarından dolayı ortaya çıkan ekonomik durgunluk sebebiyle sanayinin döviz ihtiyacını da giderebilecek yeni bir sanayileşme stratejisinin izlenmesini gerekli hale getirmiştir. 1980 yılı öncesinde dışa kapalı, ithal ikameci bir sanayi stratejisi uygulanırken 24 Ocak 1980 Kararları ile birlikte dışa açık ihracata yönelik bir sanayileşme stratejisi ve finansal anlamda liberalizasyon izlenmeye başlanmıştır. Ekonominin serbest piyasa ekonomisi kurallarına göre yeniden yapılandırılmasını sağlamak ve yeni stratejiyi desteklemek gayesiyle, pozitif reel faiz politikası ve esnek döviz kuru uygulanmaya başlanmıştır. 1980 öncesi oluşan ekonomik sorunlara karşılık çözüm üretilmede farklı bir bakış açısı yaratılmaya çalışılmıştır (Yavuz, 2012).

1980- 1990 yılları arasında Türk bankacılık sektöründe amaçlanan finansal liberalizasyonu gerçekleştirmek için önemli gelişmeler yaşanmıştır. 1 Temmuz 1980’den itibaren finansal liberalizasyon çerçevesinde, faiz oranları serbestleştirilmiş, mevduat ve kredi faizleri hızla yükseltilmiştir. Sermaye piyasası araçlarının kullanımı için gereken kurumsal ve yasal yapı 1982 yılında çıkartılan Sermaye Piyasası Kanunu ile gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevenin devamı olarak 1986 yılında İstanbul Menkul Kıymetler Borsası faaliyete

geçmiştir. 22 Temmuz 1983 tarihinde yürürlüğe giren ve 7129 sayılı Bankalar Kanunu yürürlükten kaldıran Bankalar Hakkında 70 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile “Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF)”, bankalara yatırılan mevduatın korunması amacıyla kurulmuştur (Karalar, 2010: 27-30).

1980 sonrası dönemde sektöre yeni giren yabancı ve yerli bankalar ve mevduat/kredi faiz oranlarının serbest bırakılması bankacılık sektöründe rekabet ortamını artırmıştır. 1980 yılından sonra Türkiye’de, yabancı banka ve şube ağı olmayan banka sayısında hızlı bir artış olmuştur. Klasik mevduat bankacılığının yerine bankaların hem yatırım hem de kaynak çeşitliliğinin arttığı bir bankacılık anlayışı bulunmaktadır. Bu sayede bankalar müşterilerine tüketici kredileri, kredi kartları, döviz tevdiat hesabı, factoring, leasing, forward, forfaiting, swap, future, option, otomatik vezne makineleri, satış noktası terminalleri gibi yeni ürün ve hizmetler sunmuştur. Artan rekabet ortamında personel eğitimine önem verilmesi, bilgisayar teknolojileri ve diğer teknolojik yeniliklerden yararlanılmasıyla birlikte sektörde verimlilik önemli seviyede artmıştır. 1980 yıllarında bankacılık sektöründe yasal, yapısal ve kurumsal değişiklikler yapılmıştır. 1 Temmuz 1980 yılın da vadeli mevduata ve kredilere uygulanan faiz oranları serbest bırakılmıştır. Bunun yanında bankalara mevduat sertifikaları çıkarmaları konusunda izin verilmiştir. 1980 yılı sonrasında ekonomide mali serbestleşme sağlanması yönünde önemli adımlar atılmıştır (Karluk, 2014: 423-428).

3182 sayılı Bankalar Kanunu; bankaların kuruluşunu, yönetimini, çalışma esaslarını, devir, birleşme, tasfiye ve denetimlerini düzenlemek üzere 1985 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu kanun ile gerçekleştirilmek istenen amaç, bankacılık sektöründe uluslararası denetim ve gözetim sisteminin kurulmasıdır. Öte yandan bankacılık alanında kaynakların daha verimli kullanılması için 2 Nisan 1986’da Bankalar arası (İnterbank) para piyasası kurulmuştur. Bankalar bu sayede kasalarında bulundurmuş oldukları nakit fazlalarını nakit ihtiyacı olan bankalara borç vererek gelir etme olanağına kavuşmuşlardır. Borç vermek ya da borç almak isteyen bankalar bu işlemleri Merkez Bankası vasıtası ile gerçekleştirmektedir (Oktayer, 2009: 78).

1987 yılında Merkez Bankası’nın açık piyasa işlemlerine başlamasından sonra 1988 yılında döviz piyasası, 1989 yılında ise altın piyasası kurulmuştur. Döviz işlemleri ve sermaye hareketleri, 1989 yılında çıkarılan “Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 Sayılı Karar” ile serbest hale getirilmiştir. 1990 yılında Türk Lirası’na konvertibilite özelliği kazandırılmıştır. Yurtdışında yaşayan kişilere Türkiye’de döviz mevzuatı açma ve menkul



kıymet yatırımı yapma izni verilmiştir. Bilhassa, 1989 yılından sonra yüksek seviyelere ulaşan kamu sektörü finansman açıkları sebebiyle, ekonomide “yüksek enflasyon, yüksek faiz” ile karşı karşıya kalınarak zor bir sürece girilmiştir (Kaya, 2014: 53).

Sürekli olarak artan bütçe açıkları o dönemde merkez bankası tarafından karşılanmıştır. Fakat bu durum enflasyon üzerinde bir baskı yarattığı için finansal sistemde tansiyonun yükselmesine neden olmuştur. Finansal piyasaların sarsılması birçok sıkıntıyı da beraberinde getirmiştir. Finansal araçlara getirilen ek vergiler yurt içi ve yurt dışı yatırımcıların Türk Lirası bazındaki araçlardan kaçmasına neden olmuştur. 1994 yılında yaşanan ekonomik kriz nedeniyle Türk Lirası yabancı paralar karşısında değer kaybetmiş, finansal piyasalarında işlem hacmi küçülmüş, bankacılık sistemi önemli ölçüde zayıflamıştır. 1994 yılında bankacılık sisteminin toplam aktifleri 68,6 milyar dolardan 51,6 milyar dolara, öz kaynakları ise 6,6 milyar dolardan 4,3 milyar dolara inmiştir. Bu kriz döneminden olumsuz etkilenen bankacılık sektöründe ise, 3 ticari banka faaliyetlerini sonlandırarak iflas etmiştir. Bankacılık alanında bir krizin daha yaşanmaması ve istikrarın sağlanması adına, bankalardaki faize ve mevduata %100 devlet güvencesi getirilmiştir. Ancak bu durumun bir süre sonra haksız rekabet ortamı yaratması üzerine verilen devlet güvencesi azaltılmıştır (Karacaoğlan, 2011: 23-32).

Türkiye’de değişen koşullara uyum sağlanması açısından Haziran 1999 yılında yürürlüğe giren 4389 sayılı Bankalar Kanunu büyük önem taşımaktadır. Bu kanunla beraber bankacılık sektörünün gözetimi ve denetlenmesi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu’na bırakılmıştır. Bankaların kuruluşu, açılması ve tasfiyeleri konusunda geniş yetkiler verilerek Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), ağustos ayı 2000 yılında tam donanımlı faaliyete geçmiştir (Güçlü, 2018: 3). Uluslararası Para Fonu’na (İMF) sunulan 9 Aralık 1999 tarihli Niyet Mektubu gereğince bankacılık sektörünün gözetim ve denetimden sorumlu kamu birimleri BDDK bünyesinde birleştirilmiştir (Karluk, 2014: 434-435 ve Bakdur, 2003).

1990 yıllarının sonlarına doğru şubesiz bankacılık uygulamaları ile bankacılık sektörü canlanmaya başlamıştır. İnternetin hızla yaygınlaştığı dönemde bankalar arasındaki rekabet artmış buda hizmet kalitesinin gelişmesine yol açmıştır. Sektör her zaman yeniliklere bağlı hale gelmiştir. Sektörde ortaya çıkan yenilikler, bankaların hizmet alanlarını genişletmesine yol açmıştır. Otomatik vezne makineleri (ATM’ler), satış noktası terminalleri (POS), kredi kartları bunlardan bazılarıdır. Bu yeniliklere ve taleplerin artmasına paralel olarak 1980

yılında 43 olan banka sayısı 1990 yılında 66'ya yükselmiştir (Sarıtaş ve Saray, 2012: 25). Nitekim bu dönem aralığında en fazla yabancı bankaların sayısının artması söz konusudur. 1980 yılında yabancı banka sayısı 4 iken, 1990 yılında banka sayısı 23'e yükselmiştir (Denizer, 2000; Aktaran: Akgeyik ve Yavuz, 2018: 37)

**Tablo 1.3.: Türkiye'de1990'lı Yıllarda Kurulan Banka Sayıları**

1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
3	3	6	1	0	1	1	3	5	5

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız (Çeşitli sayılar)

Tablo 3'te görüldüğü üzere 1990'lı yıllarda bankacılık sektörüne yeni banka girişlerinin artması söz konusudur. 1990'lı yıllar boyunca toplam 28 adet banka kurulmuştur. Bununla beraber bankacılık sektöründe banka, şube ve çalışan sayılarında da önemli artışlar meydana gelmiştir. 1990 yılında 66 adet banka varken 1999 yılı sonunda bu sayı 81'e yükselmiştir. Bu sayının giderek yükselmesi sektördeki hızlı değişimlerden kaynaklanmaktadır. Teknolojide yaşanan hızlı gelişmeler sonucunda iletişim, haberleşme ve bilgilendirme gibi maliyetler düşmüştür. Bilgiler eskiye göre daha kolay ve ucuz bir şekilde elde edilmiştir. Dolayısıyla bankalar bu alanda büyük avantaj elde etmişlerdir. 1990 yılında Türkiye'de elektronik bankacılık hizmetleri verilmeye başlanmıştır. Bunun devamı niteliğinde ise 1992 yılında EFT (Elektronik Fon Transferi), yani bankalar arası ödeme yapılmasını sağlayan sistem devreye girmiştir. Türkiye'de 1980 yılından sonra kurulan yabancı bankaların etkisi ile Türk bankacılık hizmet sunumlarında teknolojiden daha fazla yararlanılmıştır. Teknolojik gelişmeler ve artan ihtiyaçlar doğrultusunda sistem için gerekli yeniliklerin gerçekleştirilmesini zorunlu kılmıştır (Ceylan, 2013: 25).

2000 yılında kısa süreli olmak üzere bankacılık krizi yaşanmıştır. Yaşanan kriz ile birlikte faiz oranlarının artış eğilimine girmesi sonucunda Demirbank likidite sorunu ile karşılaşmıştır. Bilanço büyüklüğüne göre sektör payı %2,2 olan Demirbank bu dönem içerisinde, TMSF'ye devredilmiştir. 25 Kasım 2000 tarihinde; Ziraat bankası, Halk Bankası ve Emlak Bankası için özelleştirmesine olanak sağlayacak kanun çıkartılmıştır. Bununla birlikte bir kamu bankası olan Vakıflar Bankası'nın da özelleştirilmesi üzerine karar alınmıştır. Bankacılık sektörü bu kriz sürecinin atlatılması için yeniden yapılandırma içine girmiştir. Bankaların ortak denetime ve yönetime dâhil olması kararı alınmıştır (BDDK, 2010: 20-25).

### **1.2.3. 2001 Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı Sonrası Türkiye’de Bankacılık Sektörü**

1980 sonrası dönem tıkanmış ekonomiyi tam serbest ekonomiye dönüştürmeyi hedeflemesi bakımından önemli bir süreçtir. Kasım 2000 ve Şubat 2001 krizlerinin ardından ortaya çıkan ekonomik istikrarsızlığını ortadan kaldırmak amacı ile ekonominin yeniden yapılandırılmasına yönelik hükümet tarafından Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı hazırlanmıştır. Nisan 2001 yılında uygulamaya konulan bu program 2002 ve 2004 yıllarını da kapsayacak şekilde düzenlenmiş ve Türkiye’de özellikle finansal alandaki en önemli gelişmelerden birisi olmuştur. Programın asıl hedefi, ekonominin dış problemlere karşı sağlamlığını arttırmak, ülke içerisindeki finansal piyasaları düzenlemek, mali istikrarı sağlamak, enflasyonu düşürmek, kamunun borçlanmasını azaltmaktır. Bununla birlikte yapısal reformlar gerçekleştirilerek bankacılık sektörünün de yeniden yapılandırılmasını kapsamaktadır. Kriz sürecinde bankacılık sektörünün kaybetmiş olduğu kaynakları hızlı bir şekilde tekrar kazandırılması amaçlanmıştır. Bankacılığın daha güçlü bir yapıyla daha uzun süre kalıcı olması amaçlanmıştır. Türkiye’de 1980 yılı sonrasında birçok sayıdaki firmanın almış oldukları kredilerin geri ödenememesi üzerine kredilerin önemli bir bölümü batık kredi haline dönüşmüştür. Bunun gibi gelişmelerden sonra, yeniden yapılandırma programı içerisinde bankacılık sektörünün mali ve operasyonel yapısının güçlenmesine yönelik kararlar uygulanmıştır. Sektör içerisinde etkin ve verimliliği arttıracak düzenlemeler oluşturulmuştur. Finansal sistem içerisinde önemli payı olan bankacılık sektörü, bu düzenlemeler eşliğinde ekonominin büyüme sürecine olumlu etki etmektedir (Fırat, 2013: 598-607).

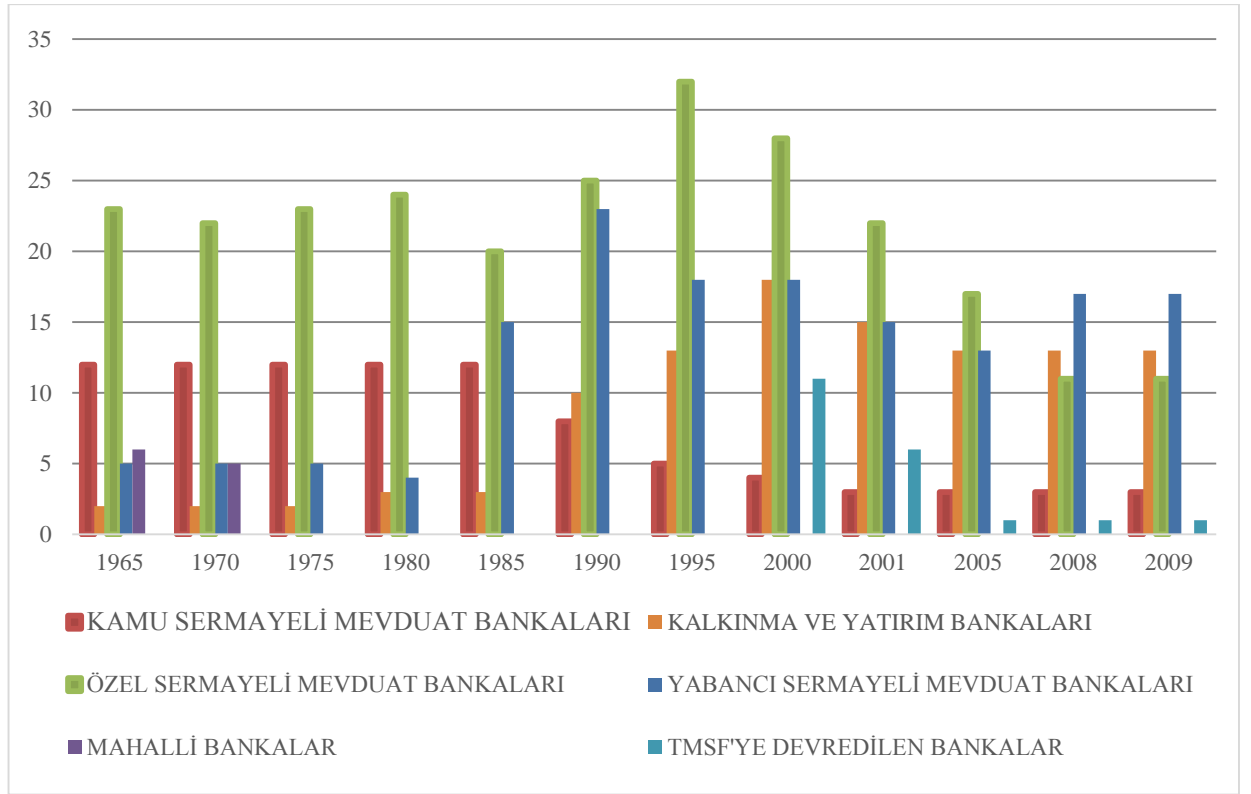
Türkiye’nin mali sistemi içerisinde bankacılık sektörü gerek mali yapısıyla gerekse organizasyonel yapısıyla gelmiş oldu nokta yadsınamaz bir gerçektir. Bu bağlamda, sektörü olumsuz etkileyecek her türlü faaliyetin göz ardı edilememesi gerekmektedir. Yeniden yapılandırma programına paralel olarak teknolojinin de hızla gelişiyor olması bankacılık sektöründe kaynak maliyetlerinin azalmasına yol açmaktadır. Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı çerçevesinde hayata geçirilen yapısal gelişmeler ile birlikte Türkiye sınırları içerisinde yaşanan her ekonomik birimin yaşam standartlarının yükseltilmesi ve güçlü ekonomik yapısını sağlama temel hedef olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte bankacılık sektörüne tekrar işlevsellik kazandırılması ve sürdürülebilir ekonomik kalkınma ortamının sağlanması programın temel hedeflerini oluşturmaktadır (Kol ve Karaçor, 2012: 387-392).

2000 ve 2001 yıllarında ortaya çıkan krizin asıl nedenlerinden biri de faaliyetlerin, klasik anlamdaki bankacılık faaliyetlerinin dışına taşmış olmasıdır. Bu sebepten dolayı bankalar görev zararlarını sürdürmez hale gelmiştir. Ancak 2002 yılında mali ve operasyonel yapılandırma çalışmaları olumlu sonuçlar vererek bankaların kâra geçmesini sağlamıştır. Diğer yandan küreselleşme ile birlikte bankacılık sisteminde yurt dışı kaynak kullanımının artması önemli rol oynamıştır. Bankacılık sektörü yaşanan krizden büyük oranda etkilenmiştir. Bankaların likidite sorunlarının çözülmesi üzerine gerekli tedbirler alınmıştır. Sermaye yeterliliği açısından yetersiz olan bankaların gereken sermaye düzeyine getirilmesi amaçlanmıştır. Banka faaliyetlerinin etkin ve verimli şekilde sürdürülebilmesi için kaynak kullanım yapılarının düzenlenmesi gerekmektedir. Türkiye’de faaliyet gösteren verimsiz şubelerin kapatılması ve personel azaltma yoluna gidilmesi de alınan diğer önlemler arasında yer almaktadır. Bu bağlamda 2001 yılı sonuna kadar BDDK 18 adet bankayı bünyesine devralmıştır (Selvigül, 2012: 17-20).

**Tablo 1.4.: Tarihsel Süreç İçerisinde Türlerine Göre Türkiye’deki Banka Sayıları 1965-2009**

Yıllar	Kamu Sermayeli Mevduat Bankaları	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Yabancı Sermayeli Mevduat Bankaları	Mahalli Bankalar	TMSF’ YE Devredilen Bankalar	Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Toplam
1965	12	23	5	6	0	2	48
1970	12	22	5	5	0	2	46
1975	12	23	5	0	0	2	42
1980	12	24	4	0	0	3	43
1985	12	20	15	0	0	3	50
1990	8	25	23	0	0	10	66
1995	5	32	18	0	0	13	68
2000	4	28	18	0	11	18	79
2001	3	22	15	0	6	15	61
2005	3	17	13	0	1	13	47
2008	3	11	17	0	1	13	45
2009	3	11	17	0	1	13	45

**Kaynak:** TBB, (2010). ‘Türkiye’de Bankacılık Sistemi 1958-2009’ Raporlar, Erişim Tarihi 08.09.2018



Tablo 1.4’de görüleceği üzere Türkiye’de de 2001 Şubat krizi sonrasında banka sayılarında azalmalar görülmüştür. Ekonomideki istikrarın bozulması ve faaliyetlerin kriz döneminde azalıyor olması en yakın olarak bankacılık sektörünü olumsuz etkilemiştir. Şubat krizi sonrasında; ekonomi %8,5-9 daralmış, milli gelir 51 milyar dolar azalmış, kişi başına gelir 725 dolar gerilemiş, 1,5 milyon kişi işsiz kalmış, %30’lara düşen enflasyon %70’i aşmış, Hazine’nin faiz ödemeleri %101 artmış, iç borç stoku 2000 yılının dört katına ulaşmıştır. 2000 yılında toplam banka sayısı 79 iken, 2001 yılında bu sayı 61’e düşmüştür (Yığıtoğlu, 2005: 119 ve Karluk, 2014: 552).

Türkiye bankacılık sisteminin Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı ile yeniden yapılandırılması, kriz sonrası dönemlerde de devam etmiştir. Bu anlamda bankaların yapılarının güçlendirilmesi, TMSF’ye yapılacak olan banka devirlerinin hızlı bir şekilde gerçekleşmesi, banka faaliyetlerinin düzenlenmesi ve denetlenmesi üzerine yapılan çalışmalar ile önemli bir yol kat edilmiştir. Programla beraber yapılan düzenlemeler sayesinde 2002 yılı itibarıyla ekonomide hızlı ve istikrarlı bir büyüme sağlamış, 2001 krizinden sonra ülkenin toparlanmasında olumlu katkıda bulunmuştur (Kesebir, 2018: 1-19). 2001 ve 2002 yılları Türk Bankacılık sektöründe birleşmelerin ön planda olduğu zamanları kapsamaktadır. Bu yıllarda altı adet banka ‘Banka 17’ çatısı altında birleştirilmiştir. 2004 yılına bakıldığında ise yurtiçinde siyasal ve ekonomik anlamda sağlanmış olan istikrarın etkisiyle bankacılık

sektöründeki büyüme devam etmiştir. 2007 yılında Amerikan Mortgage Piyasasında başlayan, Lehman Brothers'ın 2008 yılında çökmesiyle birlikte küresel hale gelen kriz birçok ülkeyi olumsuz yönde etkilemiştir. Bu krizin Türkiye üzerindeki etkisi 2001 yılında bankacılık sektöründe gerçekleştirilen yapılandırma sayesinde sınırlı kalmıştır. Yapılandırma kapsamında sorunlu durumda olan bankalar sistem dışına atılmış, bankaların sermaye yeterlilikleri güçlendirilmiştir (Bolaman Avcı ve Öztaş, 2016: 37-48).

### **1.3. Türkiye’de Temel Bankacılık Hizmet ve Ürünleri**

1980 yılları sonrasında Türkiye’deki tüketicilerin daha çok bilinçlenmesi, bankacılık faaliyetlerinin çeşitlenmesine yol açmıştır. Sektör içerisinde bulunan bankaların rekabete uyum sağlamaları için tüketici taleplerini hızlı bir şekilde karşılamaları gerekmektedir. Bu bağlamda rekabet avantajı sağlamak isteyen bankalar teknolojik alt yapı ile beraber ürün ve hizmet çeşitliliğine gitmiştir. Müşterilerine yüksek teknolojik ürün sunan bankalar, Türkiye ekonomisi ile paralel bir gelişme göstererek bireysel bankacılık faaliyetleri alanında hizmet vermektedir (Erdoğan, 1998: 154).

Finansal sistem içerisinde aracılık görevini bankalar yürütmektedir. Bu görevin yürütülürken çeşitli faaliyetlerde bulunmaktadırlar. Fona ihtiyaç duyan ekonomik birimlerle tasarruf yapan ekonomik birimler arasında hizmet vererek işlemlerini sürdürmektedir. İki tarafın işlemlerinin güvence altına alınması bankalarca sağlanmaktadır. Oluşabilecek riskin güvenceye alınmasının yanı sıra, ekonominin düzenine uygun işlem ve faaliyetleri de aynı zamanda yürütmekle sorumludur. Bankaların bu tarz işlemlerle para biriktiren, para ticareti yapan bir kuruluş olması söz konusudur. İçinde bulunduğu durumları göz önünde bulundurarak paranın daha verimli kullanılacağı alanlara aktarılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Ülke içerisindeki üretimin desteklenmesi arttırılması, bireylerin ekonomik işlerinin gerçekleştirilmesi, mevduat toplayıp bunlardan kredi vermek gibi ekonomi içerisinde geliştirici bir görevi de üstlenmektedir. Türk Bankacılık sisteminin yaşamış olduğu değişimler, ürün ve hizmetlerine yansımıştır. Sektördeki bankalar bu değişime cevap vererek tekrar yapılanmıştır (Otraç, 1998: 68).

Temel bankacılık hizmet ve ürünleri 3 başlık altında incelenmektedir.

### 1.3.1.Mevduat ve Mevduat Bankacılığı

Mevduat, bankaların belirli bir vade sonunda geri verilmek suretiyle tasarruf sahiplerinden doğrudan toplamış olduğu fonlar olarak tanımlanmaktadır. Bankacılık kanunları gereğince fon toplama yetkisi sınırlandırılarak bu görev sadece ticari bankalara ve katılım bankalarına verilmiştir (Doğan, 2018: 5-8).

Bankalar, kullanılmayan atıl fonların mevduat hesabı açtırılarak saklayan ekonomik birimlere hem kullanım açısından hem de finansal açıdan birçok kolaylık sağlamaktadır. Bankalarda biriktirilen fonlar ilk olarak güvence altında saklanmaktadır. Bu durum hem banka hem de tasarruf sahibince olumlu bir durumdur. Tasarruf sahibi parasının güvencede olduğunu her hangi bir risk taşımadığını bilir, banka açısından ise kaynaklarının artmasına yol açmaktadır. Ayrıca tasarruf sahibinin mevduat yapısına ve türüne göre bu mevduattan gelir sağlaması söz konusudur. Bireylerin diğer ekonomik işlemleri de mevduat hesapları üzerinden bankalar tarafından kısa sürede gerçekleştirilmektedir. Banka kartı, kredi ve benzeri ürünlerin kolaylıklarından faydalanılabilmektedir. Bunların dışında birçok işlemde bankalar tarafından gerçekleştirilmektedir. Burada amaç, müşterilerin, banka işlemlerini, banka işlemlerini kolay ve hızlı bir şekilde daha yakın iletişim kurarak yapılmasını sağlamaktır (Kanipek ve Balıkcıoğlu, 2015: 174-176).

Mevduat türleri pek çok şekilde sınıflandırılabilir. En genel olarak mevduatlar; vadesine göre mevduatlar, hesap sahibine göre mevduatlar, tasarruf sahibine göre mevduatlar ve para cinsine göre mevduatlar olmak üzere 4 başlık altında sınıflandırılmaktadır (Şemsi, 2014: 263-270).

Vadesine göre mevduat türleri vadeli mevduatlar, vadesiz mevduatlar, ihbarlı mevduatlar ve birikimli mevduatlar olmak üzere 4'e ayrılmaktadır. Vadeli mevduat, tasarruf sahibi ile banka arasında bir anlaşmaya dayanarak belirlenmiş bir vade sonunda parasının geri verilmesi amacıyla oluşturulan mevduat türüdür. Vadeli mevduat hesaplarının ticari bankalarca vade sonunda getiri sağlaması da söz konusudur. Bu getirinin hangi oranda olacağı ise taraflar arasında piyasa koşulları göz önünde tutularak belirlenmektedir. Vadesiz mevduat; tasarruf sahibinin her hangi bir şarta, vadeye ve zorunluluğa bağlı kalmaksızın dilediği zaman hesabını artış ve ya azalış olarak yönetebildiği mevduat türüdür. İhbarlı mevduat, tasarruf sahibinin mevduatı üzerinden bir işlem yapacağı zaman daha önceden belirlenmiş süre içerisinde bankaya bildirmesi üzerine oluşturulan mevduat türüdür. Bankanın kendi

gerçekleştirdiği işlemlerinin aksamaması, herhangi bir sorun teşkil etmemesi adına bu mevduat türü kullanılmaktadır. Birikimli mevduat ise en az 5 yıl süre ile açılan ve sadece belirlenmiş dönemlerde tasarruf sahibinin para yatırabilmesiyle oluşturulmuş mevduat türüdür (Takan ve Acar, 2018: 111).

Hesap sahiplerine göre mevduatlar gerçek kişi ve tüzel kişi olarak sınıflandırılmaktadır. Gerçek kişi, sağ ve tam doğmak kaydı ile kişinin anne rahmine düşmesinden ölümüne kadar geçen zamanda hukuken kullanılan terimdir. Bu kişilerin açmış olduğu hesaplar gerçek kişi mevduat hesapları olarak adlandırılmaktadır. Tüzel kişi, birçok malın topluluğundan doğan fakat hukuksal anlamda o mallardan ayrılarak tek başına bir kişi sayıldığı varlıktır. Bu kişilerin açmış olduğu mevduat hesapları tüzel kişi mevduatı olarak adlandırılmaktadır (Kalender, 2018: 14-36).

Tasarruf sahibine göre mevduat türleri ise tasarruf mevduatı, ticari mevduatları, resmi kuruluş mevduatı, ticari kuruluşlar mevduatı, bankalar arası mevduat ve diğer kuruluş mevduatları olarak sınıflandırılmaktadır. Tasarruf mevduatı, sadece gerçek kişilerce açılan, hiçbir şekilde ticari işlem ve faaliyetlere konu olmayan mevduat türüdür. Ticari mevduatlar ise, ticari faaliyetler gerçekleştiren kurumlara özgü bir mevduat türüdür. Resmi kuruluş mevduatı, kamu kuruluşları tarafından oluşturulan mevduatlardır. Adli kurumlar ve yerel yönetimler bu mevduata örnek olarak gösterilmektedir. Ticari kuruluş mevduatı, gerçek veya tüzel kişilerce oluşturulan işlemleri ticari faaliyetlere konu olan ekonomik kuruluşlara ait mevduattır. Bankalar arası mevduat, ülke içerisinde faaliyet gösteren bankaların başka bankalar nezdinde oluşturdukları mevduatlardır. Diğer kuruluş mevduatları ise, diğer tüm mevduat özelliklerini kapsamayan, bunların dışında kalarak oluşturulan mevduat hesaplarıdır (Vuraloğlu, 2011: 23-30).

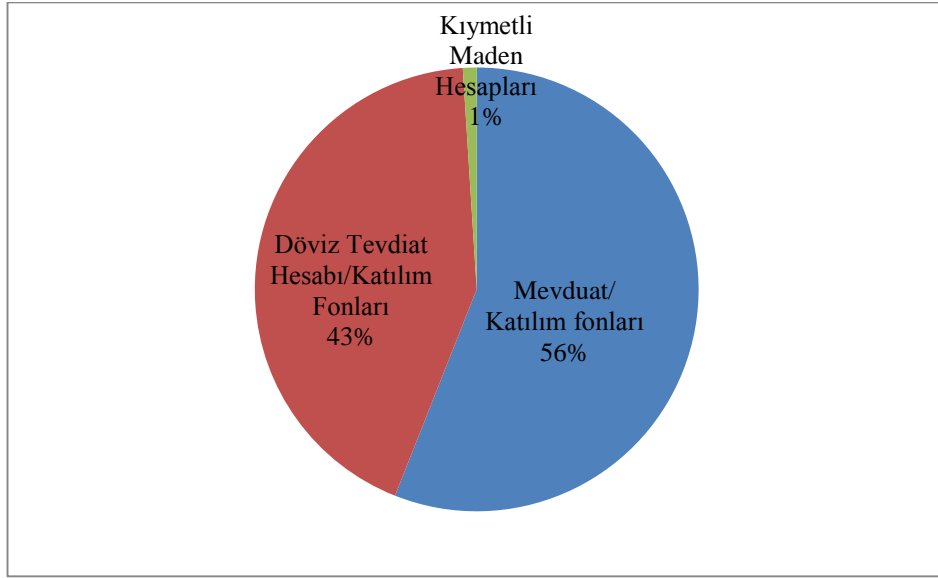
Para cinsine göre mevduatlar, Türk lirası ile açılan mevduatlar ve yabancı para cinsinden oluşturulan mevduatlardan oluşturulmaktadır. Bu mevduatlar gerçek kişi, tüzel kişiler ve diğer ekonomik birimler tarafından yönetilebilmektedir (Babuşcu, 2017: 131).

Türkiye’de mevduat hesaplarının gelişimine bakıldığında; toplam mevduat 1994 yılında çok hızlı bir şekilde artış göstermiştir. Bunda, mevduata verilen faizlerin arttırılmasının ve mevduata tümüyle devlet güvencesi verilmesinin etkisi büyüktür. Mevduat türleri içerisinde ise en önemli pay vadeli tasarruf mevduatına aittir. Mevduat bankalarının genel mevduat toplamı %103,3 seviyesiyle 1994 yılında rekor düzeyde gelişmiştir. Türk bankacılık



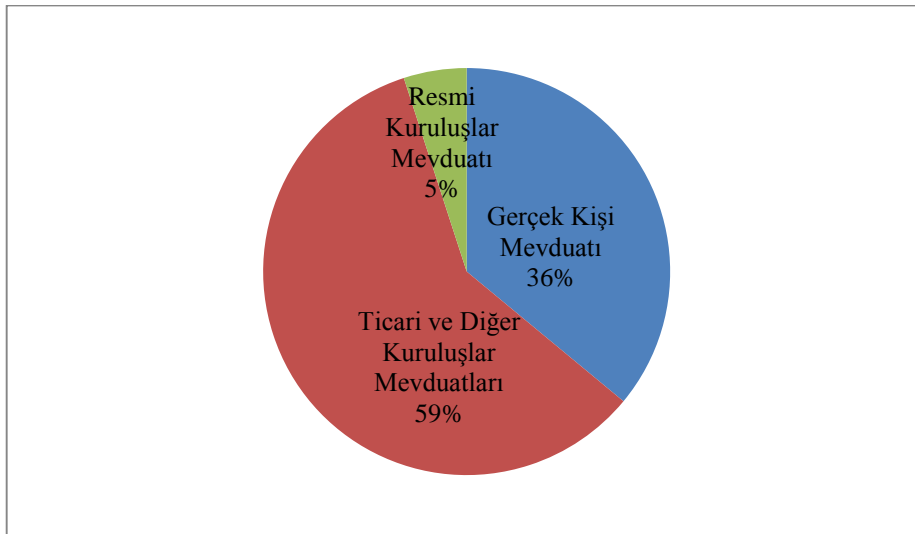
sektöründe mevduatın toplam pasif içerisinde %53,4 oranı ile en önemli fon kaynağı olma özelliğini korumaktadır. Mart ayı 2014 yılı verilerine göre mevduat 959,4 milyar TL olmuştur. 2013 yılına göre ise kamu ve katılım bankalarının mevduat oranları azalırken, %10,8 ile en fazla artışı gösteren yabancı bankalar olmuştur. 2014 yılı mart ayında ise tasarruf mevduatlarının toplam mevduat içerisindeki payı %59,7 olarak gerçekleşmiştir (Karluk, 2014: 421).

**Grafik 1.1.: Mevduat % Dağılımı (Eylül 2017)**



**Kaynak:** TBB, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Eylül 2017

**Grafik 1.2.: Mevduatın Türlerine Göre % Dağılımı (Eylül 2017)**



**Kaynak:** TBB, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Eylül 2017

Türkiye’de Eylül 2017 mevduat verilerine göre 918 milyar TL Mevduat ve katılım paylarından, 696 milyar TL’si Döviz Tevdiat hesabı ve Katılım Fonlarından, 21 milyar TL ise kıymetli maden hesaplarından oluşmaktadır. Mevduatların %59’luk kısmı gerçek kişilerin mevduatlarından oluşmaktadır. Ticari ve Diğer kuruluş mevduatları ise %36’lık orana sahiptir. Resmi kuruluşların mevduat payı da %5’tir (BDDK, 2017: 17-18).

### **1.3.2.Kredi Hizmetleri**

Bankalar kurumsal, bireysel, ithalat ve ihracat kredileri gibi çeşitli türlerde kredi kullanılmaktadır. Ancak her banka, kredi vermesine ilişkin farklı politikalar oluşturmaktadır. Genel olarak kredi, belirli bir vade sonunda bankaya geri ödemek şartı ile karşı tarafa mal ve hizmet satın alma gücü sağlaması için verilen ödünç fonlar olarak adlandırılmaktadır. Kredinin en önemli unsurları vade, güven ve risktir. Vade unsurunda, verilen ödünç fonların vade süresi sonunda bankaya iade edilmesi konusu esastır. Vadesiz bir kredi ilişkisi bankalar açısından risk oluşturmaktadır. Güven unsuru, ekonomik değerlerin geri alınmak şartıyla verilirken güven ilişkisinin bulunması gerekmektedir. Güven ilişkisinin olmadığı kredinin karşı tarafa aktarılması bankanın kaynaklarını tehlikeye sokmaktadır. Risk unsuru ise, kredinin iade edilmesinde yaşanan sıkıntının bankaya yansımalarıdır. Bankalar bu nedenle özellikle risk unsuruna dikkat etmektedir. Bankanın kendini güvenceye alması için bazı yöntemleri kullanılmaktadır. Kredinin geri dönmeme riskine karşı kefalet ipotek gibi teminatlar alınmaktadır (Takan ve Acar, 2018: 141-159).

Bankacılığın temelinde iki önemli etken bulunmaktadır. İlk olarak kaynak temininin sağlanmasıdır. Bankaların kaynak teminini en fazla toplanan mevduatlar karşılamaktadır. Bir bankanın elinde bulundurduğu mevduat oranının yüksek olması kaynak yeterliliği açısından önem taşımaktadır. Bir diğer önemli etken ise kredi vermektir. Bu iki önemli fonksiyonun birbirinden ayrılması söz konusu değildir. Bankaların kredi işlemlerinin artması kaynak riskini ortaya çıkarmaktadır. Bu riskin ortadan kaldırılması için bankanın mevduat ve kredide vade, miktar ayarlamalarını sistematik bir şekilde yapması gerekmektedir. Bankaların bireysel ve kurumsal müşterilerine kullandırmış olduğu kredilerde, sağlıklı bir şekilde takip edilmesine yardımcı olmaktadır. Kredi işlemlerindeki aşamalar şu şekilde sıralanmaktadır; Müşteri ile yapılacak ön görüşme ve kredi başvurusu süreci, kredi analizinin yapılması, verilmiş olan kredilere ait yapılandırma, kredinin sürekli olarak takip edilmesi, kredinin tahsil edilmesi ve tasfiyesidir. Bankalar kredi ve mevduat faaliyetlerinin dışında farklı finansal işlemlerde gerçekleştirerek; hem bankalara kaynak sağlamakta, hem de bireysel ve kurumsal

müşterilerin banka hizmetlerinden kolay faydalanmalarına yardımcı olmaktadır (Akgüç, 2000: 1-30).

Kredilendirme işlemlerinin sağlıklı bir şekilde devam edebilmesi için süreç içerisinde işlemler sıralama biçiminde yapılması gerekmektedir. Bankalar müşterilerine kredi kullanırken yasal düzenlemeleri yerine getirmek zorundadır. Banka mevzuatlarının dikkate alınarak kanun, tüzük ve yönetmeliklere uygun bir şekilde hareket etmelidir. Kredi kullanım işlemlerinde teminat sağlama ve kredinin geri dönmesi hususunda ilkeleri yerine getirmelidir (Akçacı, 2003: 23).

Kredilerin sınıflandırılması daha detaylı incelendiğinde 7 ayrı başlık altında toplandığı görülmektedir (Kılıç, 2018: 29-31).

- Niteliklerine göre krediler, nakdi ve gayri nakdi krediler olmak üzere 2 ye ayrılmaktadır. Nakdi krediler, ihtiyaç sahiplerine faiz karşılığında kullanılan krediler olarak tanımlanmaktadır. Gayri nakdi krediler ise, bankanın bir ücret ve ya komisyon karşılığında borcun ödenmesi için taahhütte bulunmasıdır.

- Vadeler açısından krediler kısa vadeli, orta vadeli ve uzun vadeli olarak sınıflandırılmaktadır. Kısa vadeli krediler, vadesi bir yıla kadar olan kredi türüdür. Orta vadeli krediler 1 yıldan 5 yıla kadar olan kredi türüdür. Uzun vadeli krediler ise, vadesi 5 yıldan uzun olan kredi türüdür.

- Veriliş amacı açısından krediler; yatırım kredileri, teçhizat kredileri ve işletme kredileri olarak 3 başlık altında incelenmektedir. Yatırım kredileri, sabit değerlerin finansmanı amacıyla verilen kredilerdir. Tesis yapımı, bina yapımı bu kredilere örnek olarak gösterilmektedir. Bu krediler genellikle orta ve uzun vadeli olarak ihtiyaç sahibine tahsis edilmektedir. Teçhizat kredileri, işletme bünyelerinin geliştirilmesi, yenilenmesi, işletme içerisine makine donanımının sağlanması için ihtiyaç sahiplerine kullanılan kredilerdir. İşletme kredileri, üretim yapan işletmelerin üretim masraflarını finanse etmek için, diğer sermaye gereksinimlerinin karşılanması için verilen kredi türüdür. Orta ve uzun vadeli olarak verilen krediler daha çok kısa vadeli olarak kullanılmaktadır.

- Güvence açısından krediler; güvenceli ve güvencesiz krediler olarak sınıflandırılmaktadır. Güvenceli krediler, kefil olarak başka kişilerin iması karşılığında ya da kefalet, teminat mektubu alınarak verilen kredi türüdür. Güvencesiz krediler, sadece krediyi alan kişi tarafından alınacak imza karşılığında verilen kredilerdir. Güvenceli krediler, daha az

risk taşıdığı için bankanın kaynaklarının korunması açısından daha önemlidir. Güvencesiz krediler ise bankanın riskini arttırmaktadır.

- İş konusu açısından krediler, ticari krediler, sanayi kredileri, ihracat kredileri, tarım kredileri, konut kredileri ve tüketici kredileri olarak bölümlendirilmiştir. Ticari krediler, ticari işlemlerle uğraşan kişilerin fon ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla verilen kredilerdir. Sanayi kredileri, sanayi sektöründe faaliyet gösteren işletmelere sağlanan kredilerdir. İhracat kredileri, dış ticaret ile uğraşan, kendi ülkesindeki malları yurtdışıyla anlaşarak satış yapan işletmelere, finansman sağlamak amacıyla kullanılan kredilerdir. Tarım sektörü için kullanılan krediler ise tarım kredileri olarak adlandırılmaktadır. Tarım faaliyetlerinde ihtiyaç duyulan fonlar tarım kredileri ile karşılanmaktadır. Komut kredileri, konut veya arsa gibi taşınmaz gayrimenkullerin satın alımı için belirli bir teminat karşılığında kullanılan kredilerdir. Tüketici kredileri ise, gerçek kişilerin kendine has ihtiyaçları için finansman sağlamak adına kullanılan kredilerdir. Bu kredilerde ticari faaliyetin bulunmaması esastır.

- İzin açısından krediler; şube yetkili krediler ve otorize krediler olarak ayrılmaktadır. Şube yetkili kredilerde başka bir kurum veya kuruluşunun izni alınmasına gerek olmadan kullanılan kredilerdir. Otorize krediler ise bankanın genel müdürlükleri ve yönetim kurulu tarafından onay alınarak kullanılan kredilerdir.

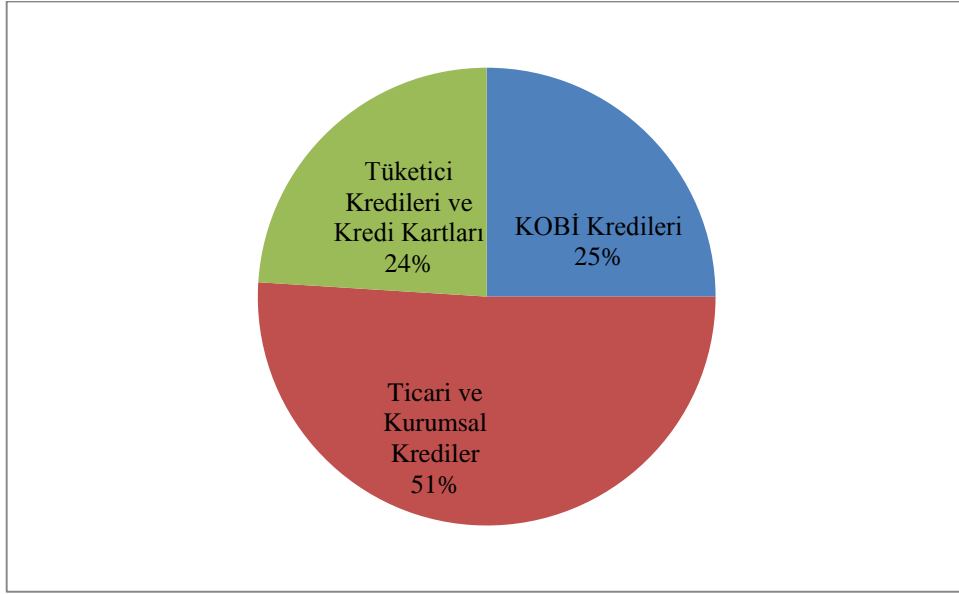
- Kaynak açısından krediler, banka kaynağından kullanılan krediler, reeskont kredileri, dış kaynaklı krediler olarak sınıflandırılmaktadır. Bankanın kendi kaynaklarından kullanılan kredilerdir. Reeskont kredileri TCMB tarafından vadeli senetlerin iskonto ettirerek sağladıkları ve bu yolla müşterilere kullanılan kredilerdir. Dış kaynaklı krediler ise bankaların başka kurum ve kuruluşlardan sağlamış olduğu fonları kredi olarak kullanılmasyla oluşan kredi türüdür.

Kredi kullanıldıktan sonraki süreçte kişi analizlerinin sürdürülmesi gerekmektedir. Kriz yönetimi için, kredi müşterisine verilecek belirli tutardaki kredinin taşıdığı risk belirlenmeye çalışılmalıdır. Verilen kredinin kontrol altına alınması olası bir riskin önüne geçmektedir. Periyodik aralıklarla müşteri ile iletişim kurulması ve müşteri hakkında güncel bilgilere sahip olunmalıdır. Kredinin sorunlu bir krediye dönüşmemesi adına banka şube içerisindeki personelle bir plan oluşturarak sürekli takip edilmesi gerekmektedir (Akgüç, 2000: 1-26).

Türkiye’de mevduat bankalarının kredilerinde 1990 yılından sonra genel bir düşüş yaşanmaktadır. Bununla birlikte kredi/ mevduat oranlarında da azalmalar görülmektedir.

1991 yılında mevduat bankalarının toplam mevduat içerisindeki payı %67,3 iken 1992 yılında bu oran %70,1'e yükselmiştir. 1993 yılında %80,9 olan oran 1994 yılında %54,3, 1997 yılında ise %63,1 oranında seyretmiştir. Diğer bir deyişle bankalarca toplanan mevduatın %63,1'i kredilere dönüşmektedir. 1994 yılında Banka kredilerinde yurt dışı kredi hacmi hızlı bir şekilde yükselmiştir. 2014 Mart ayı toplam banka kredilerinin %43,1'i kurumsal ve ticari kredilerden oluşmaktadır. Kişisel krediler %30,6'lık, KOBİ kredileri ise %26,3'lük bir yere sahiptir (Karluk, 2014: 422-423).

**Grafik 1.3.: Eylül 2017 Kredi % Dağılımı**



Eylül 2017 döneminde bankacılık sektörü içerisindeki toplam kredi tutarı 1.994 milyar TL'dir. Bu tutarın 1.356 milyar TL'si Türk parası kredilerinden, 638 milyar TL'si ise yabancı para kredilerinden meydana gelmektedir. Krediler içerisinde %51 oranındaki pay, ticari ve kurumsal kredileri oluşturmaktadır. KOBİ kredilerinin sektör içerisindeki payı %25, tüketici kredilerinin payı ise %24'tür (BDDK, 2017: 10-13).

### **1.3.3. Bankacılıkta Hizmet Bankacılığı**

Başlangıçtaki temel işlevi fon arz edenle fon talep eden arasında transfer gerçekleştirmek ve yatırımcılara farklı yatırım fırsatları sunmak olan bankalar, 1980'li yıllardan sonra teknolojiye hızlı gelişmeler nedeniyle yeni hizmet alanları oluşturmaya başlamıştır. Teknolojinin mali sistem üzerine yarattığı etkiler, küreselleşme, finansal liberalizasyon süreci ve artan rekabet bankalar için alternatif hizmet arayışını zorunlu

kılmıştır. Bu sebepten dolayı bankalar mevduat ve kredi işlemlerinin yanı sıra müşterilerin işlemlerinde kolaylık sağlayacak ek hizmetler geliştirmiştir (Kaya ve Arslan, 2016: 423-449).

Son dönemlerde bankacılıkta teknoloji çok belirleyici bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Nüfusun gençleşmesi yatırım ve mevduat ile ilgili alışkanlıkların da değişmesi var olan kimlik dışında yeni kimlik arayışı yeni açılımlara girmeyi gerektirmektedir. Teknolojinin herkesin bildiği üzere bankacılık sektöründe mobil ödeme sistemlerinin artması internet işlemlerinin artması gençlerin yatırım değil de harcama olarak kullanarak para sirkülasyonunu sağlaması gibi konular son derece günceldir. Teknoloji ile beraber bankalar kimlik değiştirmeye başlamış ve bankaların şubelerinde küçülmeye gittikleri görülmektedir. Banka yönetimi, küçülen şubeler vasıtasıyla müşterinin şubeleri daha aktif kullanması amaçlamaktadır. Daha az personel fakat daha yetkin yükseköğrenim mezunu personellerin çalıştırılarak maliyetlerinin düşürülmesinde etkili olmaktadır. Günümüzde yeni ve çok fonksiyonlu cihazların yaygınlaşması, bireylerin hayatını kolaylaştırması açısından işletme bünyelerinde bu durum avantaja dönüştürülmüştür. Teknolojinin en fazla etkilendiği sektörlerden biri olan bankacılık, bu gelişime ayak uydurarak rekabete yakından katılmaktadır. Zaman içerisinde banka maliyetlerinin düşmesi, daha geniş kesime ulaşılması, zamandan ve emekten tasarruf edilmesi, müşterilerin diğer mali nitelikteki işlerinde kolaylıklar sağlanması teknolojinin olumlu etkenleri arasında kendini geliştirmiştir (Uzun ve Berberoğlu, 2018: 51-62).

Hizmete dayalı bankacılık faaliyetlerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Kayan, 2009: 134-141);

- Saklama hizmetleri; bankanın kendi bünyesinde bulundurduğu kiralık kasalar ile müşterilere belirli bir bedel karşılığında emanetlerinin muhafaza edilmesi işlemidir. Bu kasalarda, kasaları bozmayacak ve diğer müşterileri rahatsız etmeyecek her türlü kıymet saklanmaktadır.
- Ödeme ve tahsilât hizmetleri; müşterilerin ödeme ve ya tahsilât işlemlerinin kolaylık sağlamak için kullanılan hizmetlerdir. Çek ve senet işlemleri, kredi kartları, havale, EFT (Elektronik Fon Transferi), virman, diğer ödeme ve tahsilât olarak sınıflandırılmaktadır.
- Döviz alım satımı ve arbitraj hizmetleri; müşterilerin, TL ve yabancı para cinsinden diğer para birimlerine dönüştürme işlemlerinin yapıldığı hizmet türüdür.
- Sigorta hizmetleri; bankanın doğrudan sigorta hizmeti olarak olmasa da, acentesi oldukları sigorta şirketleri adına hizmet ve ürünlerinin satılmasıdır.

- Elektronik bankacılık hizmetleri, müşteriler için elektronik ve güvenilir veri transferinin sağlandığı hizmetlerdir. Banka şubelerine bağımlılığın azaltılması, işlemlerin daha kısa sürede sonuçlandırılması amaçlanmıştır. Elektronik bankacılık hizmetlerinden ilki ATM'lerdir. Bankamatiklerin 7/24 bankacılık hizmeti sunması müşterilerin istedikleri vakit bankanın şube dışından işlemlerini gerçekleştirmesini sağlamaktadır. ATM'ler şubeden gerçekleştirilen birçok işlemi sunmaktadır. Bunlardan para yatırmak ve para çekmek başta olmak üzere, havale, EFT, Döviz alım satımı, her türlü ödeme gibi işlemler yapılmaktadır. Telefon bankacılığı hizmeti ise, müşterinin bankaya gitmeden telefon ile iletişime geçerek işlemleri gerçekleştirmesidir. Bankanın hizmet numaraları aranarak istenilen işlemin yapılması bankanın giderlerini düşürerek karlılığını artırması açısından önemlidir. Rekabet ortamında fark yaratan bir hizmet türüdür. Diğer elektronik banka hizmetleri ise; bu tez çalışmasında da ayrıca incelenecek olan internet bankacılığı, mobil bankacılık ile repo, yatırım fonu, yatırım işlemleri, hazine bonusu hisse senedi tahvil türev ürünleridir.

Ekonomideki gelişmeleri yakından takip eden bankacılık sektörü kar sağlamak, sürekli büyümek ve varlıklarını devam ettirebilme gibi temel amaçlarını, değişen teknoloji ve bunlara bağlı kalarak geliştirilen yeni ürün ve hizmetleri müşterilere sunabildiği takdirde yerine getirebilmektedir. Hizmet bankacılığında teknolojik alt yapı kadar ürünlerin çeşitlendirilip piyasaya sunulması da önem taşımaktadır. Alternatif hizmetlerin yaygınlaştırılması için teknolojik gelişimleri kendi bünyelerine en kısa sürede uyarlamaları gerekmektedir. Böylece ellerinde bulunan mevcut teknolojik alt yapıyı en iyi şekilde kullanarak müşteri tabanını genişletip pazarlama faaliyetlerini arttırabilmektedirler (Korkmaz ve Gövdeli, 2018).

## **1.4. Türk Bankacılık Sektörünün Organizasyonel Yapısı**

### **1.4.1. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası**

Merkez Bankası, devlet adına para üreten, kambiyo ve para politikalarını belirleyen ve yürüten bankalar birliği olarak tanımlanması mümkündür. Bu bankalar emisyon bankası ya da bankalar bankası olarak tanımlanabilir. Para ve bankacılık işlerinde diğer bankaları bir merkezden yönlendirmelerinden dolayı merkez bankası adıyla anılmaktadır. Şili'de bulunan Merkez Bankası Kanunları esas alınarak Türkiye Merkez Bankası Kanunu düzenlenmiştir. 1715 Sayılı TCMB Kanunu ile 30 Haziran 1930 tarihinde meclis tarafından kabul edilmiş, 3 Ekim 1931 yılında kanunda yazılı olan görev ve yetkileri haiz olmak üzere anonim şirket

şeklinde TCMB kurulmuştur. Faaliyet göstermeye ise 1 Ocak 1932 tarihinde başlamıştır (Afşar, 2006: 3).

Merkez bankalarının, temel işlemleri olan ekonominin para ve kredi arzının kontrol edilmesi yanında genel olarak temel görev ve yetkileri maddeler halinde sıralandıktan sonra TCMB'nin kanunda belirtilen görev ve yetkileri de ele alınacaktır.

Merkez Bankalarının önemli görev yetkileri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (TCMB Kanunu, 1970):

- Para politikasının belirlenmesindeki işlevleri,
- Hazine adına bankacılık işlemlerini yapma,
- Finansal sistemin istikrarının teminini ve devamını sağlama,
- Para arzının kontrol edilmesi,
- Para piyasasını düzenleme ve gerektiğinde bankaların kısa vadeli ihtiyaçlarını karşılama,
- Paranın dağıtılması,
- Finansal altyapı kurulmasına katkı yapma,
- Mali ve ekonomik konularda hükümete danışmanlık yapma,
- Uluslararası ödeme araçlarını idare etme,
- Para ve kredi ile ilgili istatistiklerin tutulması,
- Ulusal paranın iç ve dış değerinin korunması için gerekli tedbirleri alma,
- Ülkenin altın ve döviz rezervini koruma,
- Para-kredi – ekonomi ile ilgili araştırmalar yapmaktır.

25.04.2001 tarih, 4651 sayılı Kanununun 4.maddesine göre, TCMB'nin temel amacı fiyat istikrarını sağlamaktadır. Merkez bankası, fiyat istikrarını sağlamak için uygulayacağı ve kullanacağı para politikasını kendisi belirler. Merkez bankası istikrar sağlamak amacına ters düşmemek şartıyla hükümetin büyüme ve istihdam politikasını desteklemektedir (Karlık, 2014: 446-455).

TCMB'nin yerine getirmesi gereken temel görevler şu şekilde sıralanmıştır (Erdem, 2014: 210);

- Açık piyasa işlemleri yapmak



- Hükümetle birlikte Türk Lirasının iç ve dış değerlerini korumak için gerekli tedbirleri almak
- Yabancı paralar ile altın karşısındaki muadeletini tespit etmeye yönelik kur rejimini belirlemek,
- Türk Lirasının yabancı paralar karşısındaki değerinin belirlenmesi için döviz ve efektiflerin vadesiz ve vadeli alım ve satımı ile dövizlerin Türk Lirası ile değişimi ve diğer türev işlemlerini yapmak
- Bankaların ve Bankaca uygun görülecek diğer mali kurumların yükümlülüklerini esas almak zorunlu karşılıklar ve umumi dispo­nibilite ile ilgili usul ve esaslar belirlemek,
  - Reeskont ve avans işlemleri yapmak,
  - Ülke altın döviz rezervlerini yönetmek,
  - Türk Lirasının hacim ve tedavülünü düzenlemek, ödeme ve menkul kıymet transferi ve mutabakat sistemleri kurmak, kurulmuş ve kurulacak sistemlerin kesintisiz işlemlerini ve denetimini sağlayacak düzenlemeleri yapmak, ödemeler için elektronik ortam da dâhil olmak üzere kullanılacak yöntemleri ve araçları belirlemek,
  - Finansal sistemde istikrarı sağlayıcı ve para ve döviz piyasaları ile ilgili düzenleyici tedbirleri almak,
  - Mali piyasaları izlemek,
  - Bankalardaki mevduatın vade ve türleri ile katılım bankalarındaki katılma hesaplarının vadelerini belirlemektir.

TCMB'nin temel yetkileri de şu şekilde sıralanmaktadır (TCMB Kanunu, 1970);

- Türkiye'de banknot ihracı imtiyazı tek elden Bankaya aittir.
- Banka, Hükümetle birlikte enflasyon hedefini tespit eder, buna uyumlu olarak para politikasını belirler. Banka, para politikasının uygulanmasında tek yetkili ve sorumludur.
- Banka, fiyat istikrarını sağlamak amacıyla bu Kanunda belirtilen para politikası araçlarını kullanmaya, uygun bulacağı diğer para politikası araçlarını da doğrudan belirlemeye ve uygulamaya yetkilidir.
- Banka, olağanüstü hallerde ve Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonunun kaynaklarının ihtiyacı karşılamaması durumunda, belirleyeceği usul ve esaslara göre bu Fona avans vermeye yetkilidir.
- Banka, nihai kredi mercii olarak bankalara kredi verme işlemlerini yürütür.

- Banka, bankaların ödünç para verme işlemlerinde ve mevduat kabulünde uygulayacakları faiz oranlarını, belirleyeceği usul ve esaslara göre bankalardan istemeye yetkilidir.

- Banka, mali piyasaları izlemek amacıyla bankalar ve diğer mali kurumlardan ve bunları düzenlemek ve denetlemekle görevli kurum ve kuruluşlardan gerekli bilgileri istemeye ve istatistikî bilgi toplamaya yetkilidir.

Merkez Bankası, fiyat istikrarını sağlayabilmek için, finansal piyasalardaki istikrarın güçlenmesine önem vermiştir. Merkez bankasının en etkin şekilde kullandığı para politikası aracı, uygulanan para politikaları çerçevesinde farklılıklar göstermektedir. 2001 yılı şubat ayından bu yana kısa vadeli faizlerin enflasyon hedefine ulaşmak üzere kullanmış olduğu para politikası stratejisini sürdürmektedir. Günümüzde temel para politikası aracı olarak kısa vadeli faiz oranları, sadece enflasyon hedeflerine ulaşmak amacı ile kullanılmaktadır (Karluk, 2014: 445-459).

#### **1.4.2. Kamu Bankaları**

Kamu bankaları sermayesinin tamamı ya da yarısından fazlası devlete ait olan bankalardır. Kamu bankaları aynı zamanda ticari bankalarda olabilmektedir. Bu bankaların en önemli fonksiyonu, tasarruf sahiplerinin birikimlerini ihtiyaç sahiplerine aktarılmasıdır. Ticari bankaların fon kaynakları içerisinde en önemli pay mevduatlara aittir. Mevduat haricinde diğer bankacılık işlemlerinden de kaynak sağlamaktadır. Kamu bankaları, özel kişi ve kurumlar tarafından kârlı olmayan alanlarda faaliyet göstermektedir (Mikayılov, 2015: 19).

Ticari bankalar 1980 yılından sonra hızlı bir gelişim süreci geçirmiştir. Bu yıllarda sektördeki birçok banka otomasyon sistemine geçiş yapmış, bununla birlikte faaliyetlerini daha hızlı ve güvenilir bir şekilde gerçekleştirmiştir. 1992 yılında EFT uygulamasına geçilmesi de bankacılık sektörünü desteklemiştir. İşlemler daha az maliyetle zamandan tasarruf sağlayarak daha hızlı şekilde gerçekleştirilmiştir. Kamu bankalarının amacı kar elde etmektir. Bununla birlikte uzun dönem içerisinde bankanın piyasa değerinin korunması, hissedarların yaşam kalitesinin yükseltilmesi amaç olarak benimsenmektedir. Bankaların amaçları göz önünde tutulunca, finansal sistem içerisinde önemli yere sahip bu sektör, para politikasının yürütülmesinde ve amaçlanan hedeflerin gerçekleştirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Banka karlılığının yüksek olması durumunda ekonominin de bundan olumlu etkilenmesi söz konusu olmaktadır (Balci, 2010: 25-31).

Ticari bankaların bankacılık sistemi içinde bazı önemli fonksiyonları bulunmaktadır. Bunlardan ilki fon sağlama fonksiyonudur. Bankalarda fonlar öz kaynaklar ve yabancı kaynaklar olmak üzere iki ayrı grupta incelenmektedir. Öz kaynaklar, bankaların kendi bünyelerince sağlamış oldu kaynaklardır. Yabancı kaynaklar ise banka dışı kurum ve kuruluşlardan banka bünyesine sağlanan kaynaklardan oluşmaktadır. Banka içerisinde en az maliyet ile en fazla getiri sağlayacak kaynakların kullanılması banka karlılığını da olumlu yönde etkileyecektir. Ticari bankaların bir diğer fonksiyonu, fonların kullanılması fonksiyonudur. Ticari bankalar sağlamış oldukları kaynakları sistem içerisine aktarırken bu fonksiyonu kullanmaktadır. İhtiyaçlar doğrultusunda yapılan birçok işlemde müşterilere fon kullandırılmasını sağlamaktadır (Mikayılov, 2015: 26-29).

Kaydi para yaratma fonksiyonu sistem içerisindeki en önemli fonksiyonudur. Kaydi para, bankaya tasarruf sahibi tarafından yatırılmış olan mevduatın kanuni karşılıkları düşüldükten sonra, ihtiyaç sahiplerine tekrar kredi olarak kullandırılması ile oluşmaktadır. Bu fonksiyon uygulanırken bankanın vade ve miktar ayarlamalarını sistematik şekilde yapması gerekmektedir (Akçacı, 2003: 15-20).

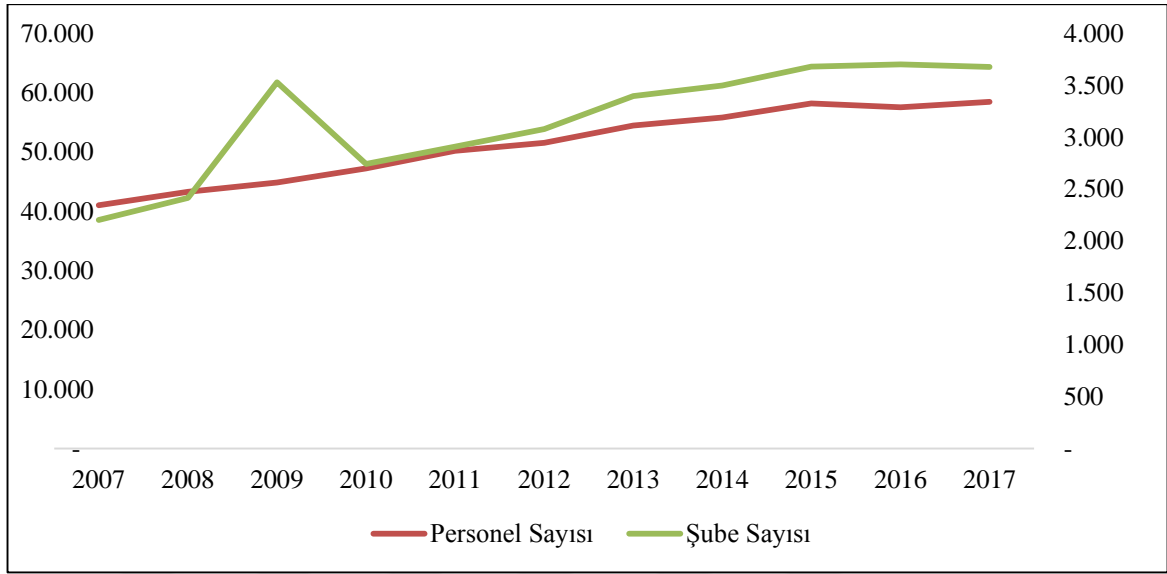
Hizmet fonksiyonu, bankalar çeşitlendirilmiş birçok işlemlerle müşterilerine hizmet sunmaktadır. Bankaların belirli bir ücret ve komisyon karşılığında sundukları hizmetler bankalara göre farklılık gösterebilmektedir. Burada yapılan işin niteliği, güvenilirliği, hızı, kalitesi gibi unsurlar ön plana çıkmaktadır. Bankaların bu hizmetleri gerçekleştirmesinin temel amacı ise kâr elde etmektir (Kınalı, 2012: 34).

**Tablo 1.5.: Kamu Sermayeli Bankaların Banka-Şube-Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi**

<b>Kamu Sermayeli Bankalar</b>			
<b>YILLAR</b>	<b>Banka Sayısı</b>	<b>Şube Sayısı</b>	<b>Personel Sayısı</b>
2007	3	2.203	41.056
2008	3	2.416	43.333
2009	3	3.530	44.856
2010	3	2.744	47.235
2011	3	2.909	50.239
2012	3	3.079	51.587
2013	3	3.397	54.466
2014	3	3.500	55.851
2015	3	3.681	58.211
2016	3	3.702	57.586
2017	3	3.677	58.502

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız, 2007-2017 arası ciltleri

**Grafik 1.4.: Kamu Sermayeli Bankaların Şube ve Personel Sayısının Yıllara Göre Değişimi**



Türk bankacılık sektörünün organizasyonel yapısını incelerken 2007-2017 yılları arasındaki gelişimini şube ve personel sayısı bakımında öncelikle tablo olarak yer verilmiş ve her bir banka organizasyonun bu gelişiminin seyri grafikte gösterilmiştir. Tablo 1.5'e bakıldığında; incelenen yılların tamamında Türkiye'de 3 adet kamu sermayeli banka bulunduğu görülmektedir. Tablo 1.5 ve Grafik 1.4'e göre 2007-2017 yıllar arasındaki şube ve personel sayılarına göre bankacılık faaliyetlerinin hız kazandığı günümüzde ihtiyaçların artması bankaların şube ağlarını genişletmesine yol açmıştır. Ekonomik birimlerin istedikleri zaman istedikleri yerde bankalara ulaşabilmeleri adına artışlar yaşanmıştır. Teknoloji ile birlikte otomasyon sistemlerinin de gelişmesi bankalar arasındaki iletişimi güçlendirmiştir.

Kamu sermayeli bankalar şube sayısı açısından 2008 yılında bir önceki yıla göre %10, personel sayısı bakımından ise %6 oranında arttığı görülmektedir. 2009 yılında ise %46 oranında şube sayısı, %4 oranında ise personel sayısında artış olmuştur. 2010 yılında kamu bankaları şube kapatılmasına gittiği için şube oranı bir önceki yıla göre %22 oranında azalış göstermiştir. Buna nazaran personel sayısı ise o yıl içerisinde %5'lik bir artış göstermektedir. 2011 yılında kamu bankalarına ait şube sayıları tekrar artarak %6'lık bir artış söz konusu olmuştur. Personel sayısı bakımından da %6 oranında artış yaşanmıştır. 2012 yılında giderek artan şube sayısı ile %6 oranında artış yaşanmış, personel sayısı ise %3 oranında artmıştır. 2013 yılı sonuna göre kamu bankalarındaki değişiklik şube sayılarında %10 oranında, personel sayısında ise %6 oranında bir artış yaşanmıştır. 2014 yılında şube sayıları %3

oranında, personel sayısı ise %3 oranında artış göstermiştir. 2015 yılı sonunda %5 oranında şube sayıları, %4 oranında ise personel sayılarında artış gözlenmiştir. 2016 yılına bakıldığında %1 oranında şube sayısının artması söz konusudur. Fakat personel sayılarına bakıldığında %1 oranında düşüş göstermiştir. 2017 yılına gelindiğinde ise şube kapatılmalarından dolayı şube sayılarında %1'lik bir düşüş yaşandığı görülmektedir. Bununla beraber %2 oranında personel sayısında artış yaşanmıştır.

**Tablo 1.6.: Kamu Sermayeli Bankaların Sektör İçerisindeki Yıllara Göre Yüzdesele Payları**

YILLAR	Kamu Sermayeli Bankalar		
	SEKTÖR PAYLARI (%)		
	TOPLAM AKTİFLER	TOPLAM KREDİLER	TOPLAM MEVDUAT
2007	29,2	22,5	35,8
2008	29,4	23,8	35,6
2009	31,3	27,2	36,9
2010	31,0	28,8	37,1
2011	29,4	27,8	34,4
2012	28,9	26,7	34,6
2013	29,5	27,8	34,3
2014	29,7	28,8	33,0
2015	30,1	30,0	33,5
2016	30,9	31,4	34,0
2017	32,6	33,1	35,9

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2007-2017 Ciltleri

Tablo 1.6'ya göre kamu bankalarının 2007 yılından 2010 yılına kadar toplam aktiflerinin sektör payı içerisinde artması söz konusudur. 2010 yılından 2015 yılına kadar ise azaldığı tabloda görülmektedir. Toplam aktiflerin en yüksek sektör payı %32,6 ile 2017 yılında gerçekleşmiştir. Sektör içerisindeki toplam kredi paylarının yıllara göre arttığı görülmektedir. En yüksek oran %33,1 ile 2017 yılında gerçekleşmiştir. Kamu bankalarının sektör içerisinde mevduat oranı ise 2017 sonuna göre %35,9'dur. En yüksek mevduat oranının %37,1 ile 2010 yılında elde ettiği görülmektedir.

### 1.4.3.Özel Sermayeli Bankalar

Sermayesinde kamu payı bulunmayan özel kişi veya kuruluşların sahip olduğu banka türüdür. Özel sermayeli bankalar genellikle ticaret, mevduat bankacılığı şeklinde kurulmaktadır (Demirel, 2017: 15). Özel sermayeli bankalarda amaç, kamu bankalarında

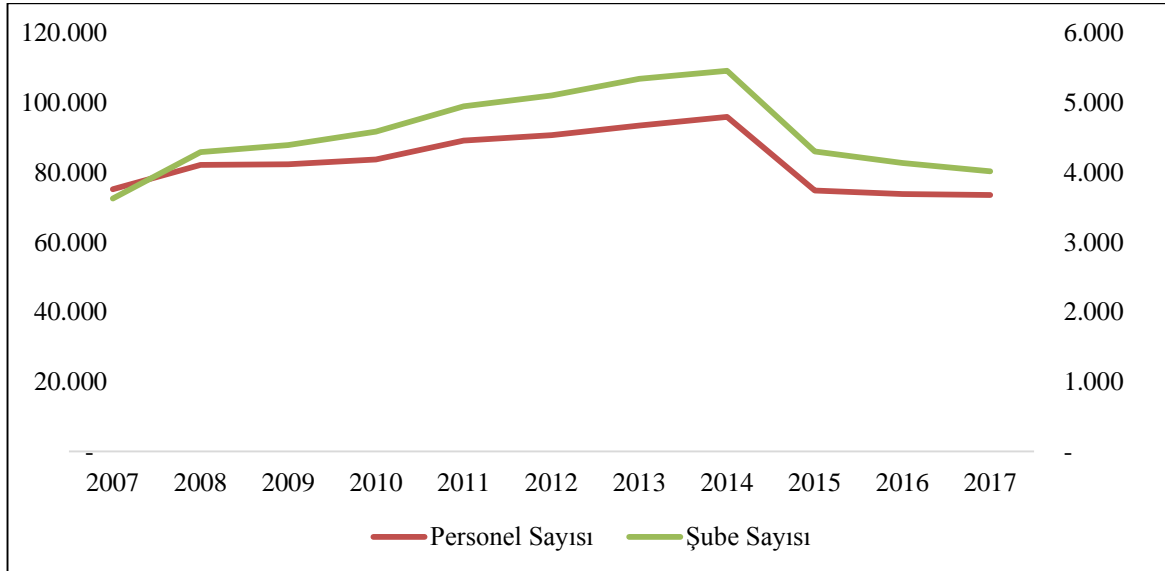
olduğu gibi mevduat toplayarak bunları kredi şeklinde kullandırıp kâr elde etmektir. Ticari ve mevduat ait bankacılık işlemlerinin hepsini gerçekleştirme yetkisine sahiptir (Yılmaz, 2018: 14-15).

**Tablo 1.7.: Özel Sermayeli Bankaların Banka-Şube-Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi**

Özel Sermayeli Bankalar			
YILLAR	Banka Sayısı	Şube Sayısı	Personel Sayısı
2007	11	3.625	75.124
2008	11	4.290	82.158
2009	11	4.390	82.270
2010	11	4.582	83.633
2011	11	4.944	89.047
2012	12	5.100	90.612
2013	11	5.339	93.365
2014	11	5.455	95.839
2015	9	4.299	74.756
2016	9	4.132	73.742
2017	9	4.013	73.460

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2007-2017 Ciltleri

**Grafik 1.5.: Özel Sermayeli Bankaların Şube ve Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi**



Tablo 1.7. ve Grafik 1.6'ya göre özel sermayeli bankaların 2007 ile 2014 arasında şube sayılarının ve personel sayılarının bazı dönemlerde arttığı gözlenmektedir. 2015 yılından sonra ise özel sermayeli bankaların azalması üzerine şube ve personel sayılarının da azalması söz

konusudur. 2008 yılında şube değişim oranının %18, personel değişim oranı da %9 olarak artış göstermiştir. 2009 yılında bir önceki yıla göre %2 oranında şube sayılarında artış yaşanmıştır. Personel sayısına bakıldığında ise bir önceki yıla göre 112 kişilik artış yaşanmıştır. 2010 yılında şube oranında %4'lük, personel oranında ise %2'lik artış meydana gelmiştir. 2011 yılına bakıldığında şube sayısı %8 oranında, personel sayısı ise %6 oranında artmıştır. 2012 yılında %3 oranında şube sayısı artarken, %2 oranında personel sayısı artmıştır. 2013 yılında toplam 11 tane faaliyet gösteren özel bankaların şube sayıları %5 oranında, personel sayıları da %3 oranında artış yaşamıştır. 2014 yılında ise yine 11 bankanın şube sayılarında toplam %2'lik artış, personel oranında da %3 oranında artış meydana gelmiştir. 2015 yılına bakıldığında iki bankanın faaliyetlerini sonlandırması şube ve personel sayılarında düşüşe neden olmuştur. Şube sayılarının %21 oranında, personel sayılarının da %21 oranında azaldığı görülmektedir. Giderek azalan şube ve personel yapısı 2017 yılına kadar düşüşe geçmiştir. 2016 yılında %4 oranında şube sayısında, %1 oranında da personel sayılarında azalma gerçekleşmiştir. 2017 yılına gelindiğinde şube ve personel azalması devam etmiş %3 oranında şube kapatılmıştır. Personel sayısındaki değişime bakıldığında bir önceki yıla göre 119 kişi personellerde azalma gözlemlenmektedir.

**Tablo 1.8.: Özel Sermayeli Bankaların Sektör İçerisindeki Yıllara Göre Yüzdesele Payları**

YILLAR	Özel Sermayeli Bankalar		
	SEKTÖR PAYLARI (%)		
	TOPLAM AKTİFLER	TOPLAM KREDİLER	TOPLAM MEVDUAT
2007	52,3	54,6	49,7
2008	52,4	54,5	51,1
2009	51,8	51,6	50,2
2010	51,6	51,5	50,1
2011	53,3	54,0	52,3
2012	53,5	54,3	51,9
2013	50,8	51,8	50,7
2014	50,3	50,8	51,1
2015	38,0	38,0	39,5
2016	37,3	36,9	39,4
2017	36,5	35,5	38,4

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2007-2017 Ciltleri

Özel sermayeli bankaların sektör içerisindeki toplam aktif payları Tablo 1.8.'de gösterilmiştir. Tablo 1.8'e göre dönem dönem olumlu ve olumsuz değişiklikler göstermektedir. 2015 yılında toplam aktiflerin payı giderek düşmüştür. 2007-2017 yılları

arasında en düşük toplam aktif oranı 2017 yılında %36,5 düzeyinde gerçekleşmiştir. Sektör içerisinde Toplam kredi payları ise zaman artıp azalmıştır. Kredi alanında da en düşük seviye %35,5 oranında 2017 yılında gerçekleştiği görülmektedir. Sektör içerisindeki toplam mevduat oranlarına bakıldığında en yüksek 2011 yılında %52,3 oranında gerçekleşirken, en düşük oran %38,4 ile 2017 yılında gerçekleşmektedir.

#### **1.4.4. Yabancı Sermayeli Bankalar**

Banka kurulurken gerekli olan sermayenin yabancı kişi ve kurumlarca sağlayan bankalar yabancı sermayeli bankalar olarak nitelendirilmektedir. Yabancı sermayeli bir banka doğrudan yabancı sermaye ile başka bir ülkede kurulacağı gibi, merkezi yurt içinde kalması şartı ile başka bir ülkede şube açma yolu ile de kurulabilirler. Küreselleşme ile birlikte son zamanlarda ülke ekonomisine birçok yabancı sermayeli bankalar dâhil olmaktadır. Uluslararası ilişkilerin gelişmesi ve bunun ticarete olan etkisi üzerinde bu banka çeşitlendirilmesinin yapılması sistem içerisindeki paylarının artmasına neden olmuştur. Teknolojik faaliyetlerle beraber yurt içinde ve dışında bankacılık işlemleri daha kolay gerçekleştirilmektedir. Yabancı bankalar yurt içinde rekabete katılarak ekonomik etkinliklerinin artmasına yol açmaktadır. Bununla paralel olarak banka karlılığında olumlu etkilenmesine neden olmaktadır. Ülke ekonomisi içerisinde özel sektörler kredi sağlaması verimlilik açısından da ekonomik büyümeye katkı sağlamaktadırlar. Maliyet rekabeti açısından ise yabancı bankalar dezavantaj oluşturabilirler. Ulusal bankalara göre daha fazla riski göze alan yabancı bankalar ürün yelpazesinin genişliğinden dolayı yurt içi bankaları maliyet açısından olumsuz etkileyebilmektedir (Özkahveci, 2018: 80-102).

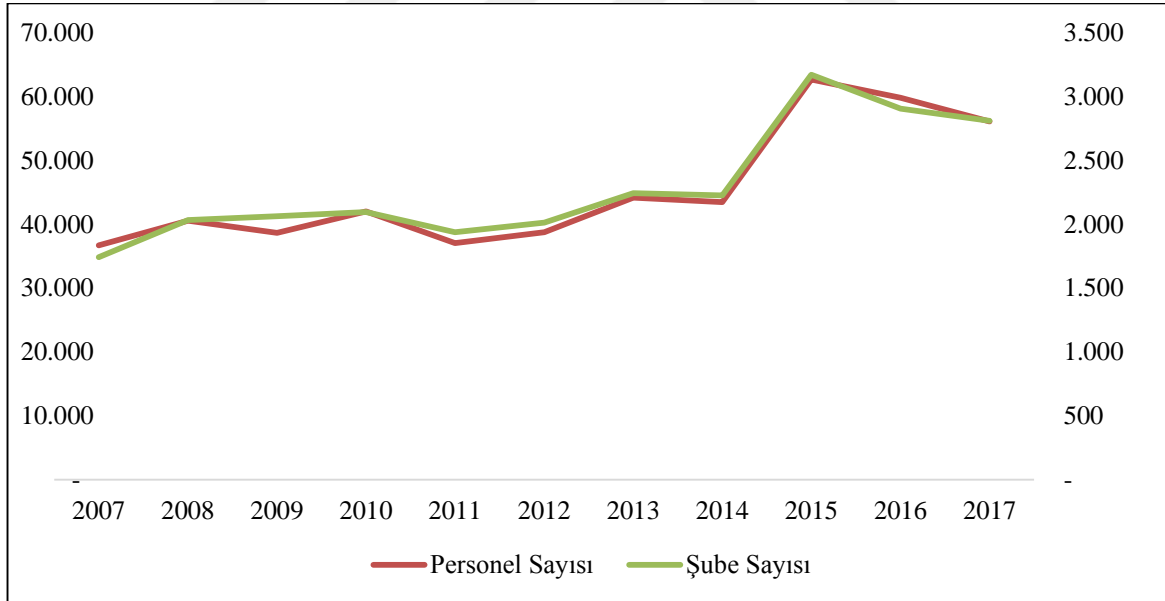


**Tablo 1.9.: Yabancı Sermayeli Bankaların Banka-Şube-Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi**

Yabancı Sermayeli Bankalar			
YILLAR	Banka Sayısı	Şube Sayısı	Personel Sayısı
2007	18	1.741	36.707
2008	17	2.034	40.567
2009	17	2.062	38.676
2010	17	2.096	42.013
2011	16	1.938	37.047
2012	16	2.012	38.772
2013	17	2.244	44.159
2014	19	2.226	43.446
2015	21	3.170	62.646
2016	21	2.905	59.804
2017	21	2.809	56.079

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2007-2017 Ciltleri

**Grafik 1.6.: Yabancı Sermayeli Bankaların Şube ve Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi**



Yabancı sermayeli bankaların şube ve personel değişim oranları incelendiğinde yıllara göre artışların ve azalışların meydana geldiği görülmektedir. Tablo 1.9 ve grafik 1.6'ya göre, 2008 yılında 17 adet faaliyet gösteren yabancı sermayeli banka varken 2017 yılında 21 adet yabancı sermayeli banka olduğu görülmektedir. 2008 yılında şube oranı %17, personel oranı ise %11 artmıştır. 2009 yılında aynı bankalar faaliyetine devam etmiş ve şube sayılarını %1 oranında arttırmış fakat %5 oranında personel sayısında azaltma yoluna gitmişlerdir. 2010

yılında bir önceki yıla göre %2’lik şube sayısının, %9 oranında da personel sayısında artış olduğu görülmektedir. 2011 yılında ise faaliyet gösteren banka sayısı 16’ya gerilemiş bununla birlikte %8 şube oranında, %12 personel oranında azalma yaşanmıştır. 2012’de 16 banka ile faaliyetlerini sürdüren yabancı bankalar yılsonunda şube sayısında %4’lük, personel sayısında ise %5’lik bir artış yaratmıştır. 2013 yılında yabancı bankalara bir yenisi daha eklenerek sektördeki yabancı banka sayısı tekrar 17 olmuştur. Bununla birlikte şube sayıları bir önceki yıla göre %12 oranında, personel sayısı ise %14 oranında artmıştır. 2014 yılında sektöre yeni iki banka daha eklenerek toplam 19 adet banka faaliyet göstermiştir. Banka sayısının artmasına karşılık şube sayısının bir önceki yıla göre %1, personel sayısında ise %2’lik bir azalma yaşanmıştır. 2015 yılında sektöre 2 yabancı banka daha eklenmiş, şube sayıları %42 oranında, personel sayıları ise %44 oranında artış göstermiştir. 2016 yılında 21 yabancı banka faaliyetlerine devam etmiş ancak şube sayısında %8, personel sayısında ise %5 oranında azalma gerçekleşmiştir. 2017 yılına gelindiğinde ise bir önceki yılın azalışı devam etmiş, şube oranı %3, personel oranı ise %6 oranında azalmıştır.

**Tablo 1.10.: Yabancı Sermayeli Bankaların Sektör İçerisindeki Yıllara Göre Yüzdesele Payları**

YILLAR	Yabancı Sermayeli Bankalar		
	SEKTÖR PAYLARI (%)		
	TOPLAM AKTİFLER	TOPLAM KREDİLER	TOPLAM MEVDUAT
2007	15,0	18,8	14,4
2008	14,8	17,6	13,3
2009	13,5	16,9	12,9
2010	14,1	16,0	12,7
2011	13,6	14,0	13,3
2012	13,4	14,4	13,5
2013	15,3	15,2	14,9
2014	15,4	15,2	15,9
2015	26,9	26,4	26,9
2016	26,2	25,3	26,6
2017	25,1	24,4	25,7

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2007-2017 Ciltleri

Yabancı sermayeli bankaların sektör içerisinde toplam aktiflerinin payı yıllara göre değişiklik göstermektedir. Tablo 1.10’de görüldüğü üzere her üç göstergede de 2014 yılından sonra artış olmuştur. Toplam aktifler de en yüksek pay %26,9 oranla 2015 yılında gerçekleşmiştir. Toplam kredilerin sektör içerisinde 2015 yılında %26,4 oranında en yüksek

seviyede gerekleŖtiđi görülmektedir. Toplam mevduat alanında, 2015 yılından sonra yeni yabancı sermayeli bankaların sektöre katılımı üzerine ciddi artıŖ gözlenmektedir. En yüksek oran 2015 yılında %26,9 oranında gerekleŖmiŖtir.

#### **1.4.5. Katılım Bankaları**

Katılım bankaları, faizli bankacılık anlayıŖının aksine kâr zarar ortaklığına katılım adı altında fon toplayan bankalardır. Nakit kullandırımının doğrudan yapılması yerine ticaret ve ortaklık esasına göre fon toplamaktadır. Dini nedenlerden dolayı faizin yasaklanmış olması üzerine katılım bankaları ortaya ıkmıŖtır. Katılım bankaları ekonomik birimleri ticarete yönlendirerek iŖlem hacminin geniŖletilmesinde rol oynamıŖtır. Katılım bankalarından önce faize karŖı olan grupların diğer ticari bankalarla iliŖkisinin geliŖmemesi fonların saklanmasına, aktif alanlara yönlendirilememesi sorunları ortaya ıkmıŖtır. Bundan dolayı fonların ekonomiye aktarılmasında katılım bankaları önemli yer tutmaktadır (Ustaoglu, 2014: 12-18).

Türkiye’de 1980’li yıllardan itibaren İslami esaslara göre faaliyet gösteren finansal kuruluŖlara izin verilmiŖtir. İslami banka ve finansal kuruluŖların temel özelliği, İslam Ŗeriatına göre faaliyetlerini sürdürmesi ve faiz vermeden alıŖmalarıdır. Bu sistemde finansal kuruluŖ gereksinim duyana kredi sağlayıp, geri ödeme zamanında kredi alınarak yapılan giderlerin değerlerine bağlı olarak taksitlendirme gerekleŖtirilmektedir. Para sahibi arz eden taraf olarak elindeki fonları bankaya vermektedir. Finansal kuruluŖta önceden belirlenen dönemler için fonları yönetmektedir. Vade sonunda tasarruf eden bireylerin fonları önceden belirlenmiŖ kar marjları ile beraber tekrar teslim edilmektedir (Karluk, 2014: 425-428).

Kr ve zarara katılma esasına göre alıŖan katılım bankaları, dünyada daha çok faizsiz bankacılık veya İslami bankacılık olarak bilinmesine rağmen Türkiye’de 2005 yılında çıkan 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile ‘‘Katılım Bankacılığı’’ adını almıŖtır. Türkiye’de Katılım Bankacılığı alanında ilk banka olan Albaraka Türk 1984 yılında kurulmuŖtur. Albaraka Türk’ 1989 yılında kurulan Kuveyt Türk, 1991 yılında kurulan Anadolu Finans, 1996 yılında kurulan Asya Finans bankaları takip etmiŖtir (Oğuz, 2016: 225-241).

#### 1.4.6.Kalkınma ve Yatırım Bankalar

Kalkınma bankaları; yatırımların özendirilmesi için hükümet tarafından oluşturulan kalkınma politikaları çerçevesinde finansman sağlamak adına 1950’li yıllarda Dünya Bankası teşvikleri ile gelişmekte olan ülkelerde kulan banka türüdür. Bankaların amacı, ülke içi ve ülke dışı kaynakların kullanılarak yapılacak yatırımlara finansman sağlanması, sermaye açıklarının yatırım sayesinde giderilmesi, girişimcilerin riskinin azaltılması ve sanayileşme sürecinin hızlandırılmasıdır. Sermaye piyasasının gelişmesine yardımcı olan kalkınma bankalarının ticari bankalardan ayıran temel özelliği mevduat toplama yetkisinin olmamasıdır. Kalkınma bankası kaynaklarını, uluslararası kurum ve kuruluşlardan alınan kredilerle ve hükümetin yönlendirmiş olduğu yardımlarla sağlamaktadır (Takan ve Acar, 2018: 59).

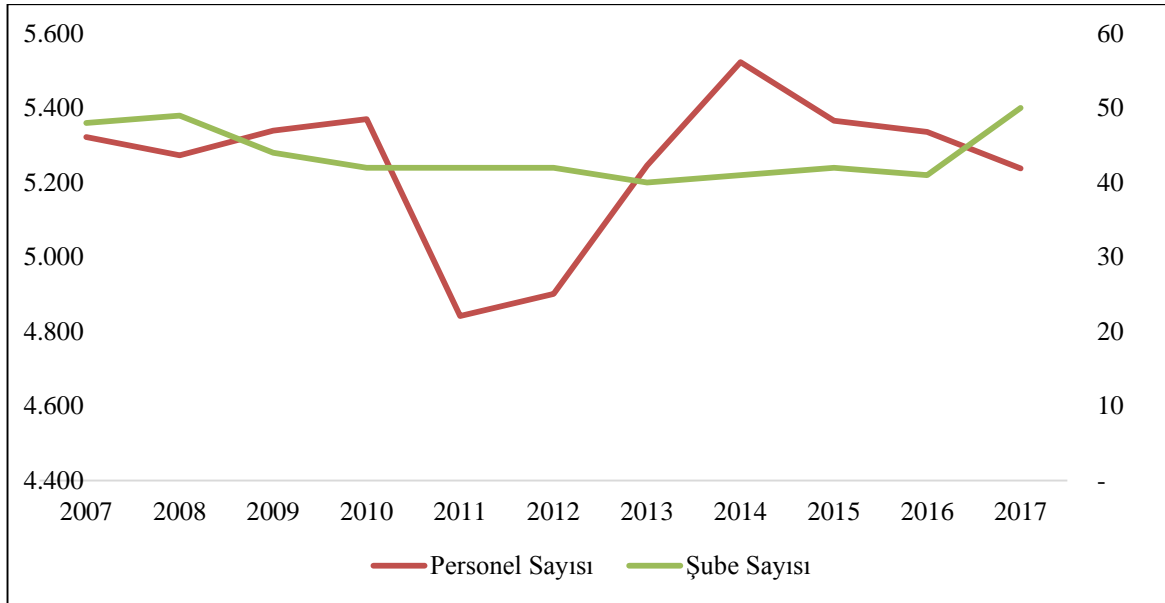
Yatırım bankaları, ticari bankacılık işlemlerini gerçekleştirilmeyen, işlemlerini sınırlı olarak yerine getirebilen, kalkınma bankası çerçevesinin dışında kalan faaliyet alanlarına kaynak sağlayan bankadır. Kalkınma bankaları gibi, yatırım bankalarının da mevduat toplama yetkisi yoktur. Uzun vadeli finansman ihtiyaçlarının, hisse senedi ve tahvil ihraç edilmesi ile sağlanması söz konusudur. Yatırım bankaları, para ve sermaye piyasa sistemlerinin çok gelişmiş olduğu ülkelerde görülmektedir (Arabacı, 218: 25-42).

**Tablo 1.11.: Kalkınma ve Yatırım Bankalarının Banka-Şube-Personel Sayılarının Yıllara Göre Değişimi**

YILLAR	Kalkınma ve Yatırım Bankaları		
	Banka Sayısı	Şube Sayısı	Personel Sayısı
2007	13	48	5.322
2008	13	49	5.273
2009	13	44	5.339
2010	13	42	5.370
2011	13	42	4.842
2012	13	42	4.901
2013	13	40	5.246
2014	13	41	5.523
2015	13	42	5.366
2016	13	41	5.336
2017	13	50	5.238

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2007-2017 Ciltleri

**Grafik 1.7.: Kalkınma ve Yatırım Bankalarının Şube ve Personel sayılarının Yıllara Göre Değişimi**



Türkiye’de toplam 13 adet Kalkınma ve yatırım bankaları faaliyet göstermektedir. Tablo 1.11. ve grafik 1.7’ye göre; 2008 yılında değişen şube oranı %2 ile artış göstermiş fakat personel sayısında %1 oranında azalma yaşanmıştır. 2009 yılına bakıldığında şube sayısındaki azalma 5 adet şubenin kapatılmasından dolayı %10 oranında gerçekleşmiştir. Personel değişim oranı ise %1 oranında artmıştır. 2010 yılında toplam 2 adet şube kapatılmış %5 oranında azalma yaşanmış, personel değişimi ise %1 oranında artarak değişiklik göstermiştir. 2011 yılı ve 2012 yılında şube sayısı değişmemiş ancak personel sayılarında değişimler olmuştur. 2011 yılında %10 oranında personel sayısında azalma, 2012 yılında da %1 oranında artış görülmüştür. 2013 yılında 2 şube daha kapatılarak faaliyet gösteren banka sayısı 40’a düşmüştür. Şube sayısı %5 olarak azalmış ancak %7 oranında personel artışı gözlenmektedir. 2014 yılında şube sayısı 1 adet artırılarak %3 oranında değişiklik göstermektedir. Personel sayılarında ise %5 oranında artış yaşanmıştır. 2015 yılında bir adet daha şube faaliyete geçmiş, bir önceki yıla oranla %2’lik artış yaşanmıştır. Bu artışa rağmen %3 oranında personel azaltımı yapılmıştır. 2016 yılına gelindiğinde bir şubenin faaliyetleri sonlandırılmış ve şube sayısı %2 oranında azalmıştır. Personel oranı ise %1 oranında azalarak değişiklik göstermiştir. 2017 yılında ise 9 adet yeni şube açılarak %22 oranında şube sayısında artış yaşanmıştır. Ancak personel sayısında ise %2 oranında azalma yaşandığı gözlenmektedir.

**Tablo 1.12.: Kalkınma ve Yatırım Bankalarının Sektör İçerisindeki Yıllara Göre Yüzdesel Payları**

YILLAR	Kalkınma ve Yatırım Bankaları		
	SEKTÖR PAYLARI (%)		
	TOPLAM AKTİFLER	TOPLAM KREDİLER	TOPLAM MEVDUAT
2007	3,4	4,1	0,0
2008	3,2	4,1	0,0
2009	3,4	4,3	0,0
2010	3,2	3,7	0,0
2011	3,6	4,2	0,0
2012	4,1	4,6	0,0
2013	4,3	5,1	0,0
2014	4,5	5,2	0,0
2015	4,8	5,5	0,0
2016	5,5	6,4	0,0
2017	5,7	6,9	0,0

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2007-2017 Ciltleri

Mevduat toplama yetkisi bulunmayan yatırım ve kalkınma bankalarının sektör içerisindeki paylarının 2008 yılından 2017 yılına kadar istikrarlı bir şekilde geliştiği gözlenmektedir. Mevduat toplama yetkisi olmayan bu bankalar sektör içerisinde aktif ve kredilere göre değerlendirilmektedir. Kalkınma ve Yatırım bankaları sektör içerisindeki toplam aktif 2007 yılında 3,4 iken 2017 yılında bu oran 5,7'ye yükselmiştir. Uzun vadeli yatırımlara finansman sağlayan yatırım ve kalkınma bankalarının toplam kredi oranı ise 2007 yılında 4,1 iken 2017 yılında artarak 6,9'a yükselmiştir.

## 2.BÖLÜM: TÜRKİYE’DE BİLİŞİM SEKTÖRÜ

### 2.1. Türkiye’de Bilişim Sektörünün Gelişimi

Elektronik iletişimdeki hızlı değişim, ödeme sistemlerinin gelişmesine hatta yeni ödeme sistemlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Mevcut ödeme sistemleri internet kullanımı ile birlikte değişime uğramaktadır. Bunun sonucu olarak çevrimiçi ödeme araçlarının da sayısı hızla artmaktadır. Yeni ödeme sistemlerindeki kolaylık, hızlilik ve güvenilirlik gibi faktörler bu sistemlere olan girişleri hızlandırmaktadır. Bilgiye daha kısa yoldan hızlıca ulaşılmasının sağlanmasında bilişim teknolojilerinin önemi büyüktür. İletişim teknolojilerinin ve bilgisayar sistemlerini birbirine bağlayan internet kullanımının hızla gelişmesi ile beraber coğrafi sınırlar ortadan kalkmaya başlamıştır. Tasarruf sahipleri ve ihtiyaç sahiplerinin buldukları ortamlar boyut değiştirerek bilişim tabanlı uygulamalara kaymıştır. Bilgi teknolojilerindeki değişimler çevrimiçi sistemlerine dönüştürülmüş, bilgilerin hızlıca depolanmasına olanak sağlamıştır. Ayrıca bilişim sistemleri günlük yaşamın vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Bunun bir sonucu olarak ekonomik kalkınma ve refah düzeyinin arttırılmasında da önemli rol oynamıştır (Aydın, 2018: 1).

Türkiye bilişim teknolojileri ile 1960 yılında ABD tarafından Türkiye Cumhuriyetine bir bilgisayar istemini bağışlaması üzerine tanışmıştır. Bu bilgisayar sisteminin kullanım amacı ise karayollarının tasarlanması üzerinedir. Bu gelişmeyi ise Türkiye tarafından başka bilgisayar sistemlerinin kiralanması izlemiştir. Kişisel bilgisayarların Türkiye’ye girişi ise 1980’li yılların sonlarına doğru başlamıştır (Çınar, 2013: 17-19). Bununla paralel olarak Türkiye’nin bilişim sektörüne telekomünikasyon yatırımları ile başlamıştır. Bilginin bir yerden başka bir yere taşınması sürecinde telekomünikasyon önemli bir rol üstlenmektedir. Bu yüzden teknolojik yatırımlar ekonomik anlamda birçok olumlu sonuçlar doğurmuştur. İletişimi hızlandıran, kişiler arası sosyal bağları güçlendiren bilişim teknolojileri Türkiye için önemli bir sektör haline gelmiştir. İlk olarak finans, iletişim ve ulaştırma gibi bilgi birikiminin yoğun olduğu sektörler, bilişim sektörüne önemli ölçüde yatırım gerçekleştirmişlerdir. Teknolojik değişimlerden en belirgin şekilde etkilenen sektör, bankacılık sektörüdür. Sektör içerisinde faaliyet gösteren bankaların teknolojiye gerekli yatırımları yapmaları, müşterilere daha hızlı ulaşmalarına ve portföy yapılarının genişletilmesine olanak sağlamaktadır (Korkmaz ve Gövdeli, 2018).

Türkiye’de yoğun bilgiye dayanan işlemlerde yeterince verimlilik elde edilememiştir. 24 Ocak kararlarıyla birlikte hükümetin liberalizasyonu desteklemesi üzerine bir takım alt yapı çalışmalarını zorunlu hale getirmiştir. Ancak Türkiye’nin iletişim yapısının iyi olmaması bu yatırımların bir süre ertelenmesine sebep olmuştur. Bunun yanında teknolojik donanımlara ait vergi oranlarının yüksek olması nedeni ile çalışmalar yeterli seviyeye ulaşmamıştır. Bu bağlamda bilişim teknolojilerinin istenilen seviyeye gelmemesi ülkede birçok sektörü olumsuz etkilemiştir. Ulaşımın ve iletişimin kolaylıkla sağlanamıyor olması ve hükümet tarafından sorunların giderilmesi üzerine gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Ayrıca bilişim teknolojilerinin gelişmemesi daha fazla emek sarfiyatına yol açmaktadır. Emek maliyeti önlemek, dış piyasaları yakından kontrol etmek, ulaşımın ve iletişimin kolaylığını sağlamak ve bilgiye hızlı ulaşabilmek adına bilişim sistemleri kullanılmaya başlanmıştır (Otraç, 1998: 40-44).

Bilgisayar kullanımlarının giderek artması üzerine bilişim teknolojilerindeki gelişim hızlı bir ivme kazanmıştır. Küreselleşmenin etkisi ile birlikte Türkiye’de bilişim sektörü daha da büyüyerek gelişmektedir. Dünya çapında ise bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması çağın bilgi çağı olarak adlandırılmasına neden olmaktadır. Bilgi toplumunda bilişim teknolojileri sayesinde bilgi üretiminde artış yaşanmaktadır. Bilginin daha güvenilir ve hızlı yönetilmesi açısından bilişim sektörüne doğan ihtiyaçta artmıştır. Bilgiye kolay erişebilmenin yolu ise bilişim teknolojilerinin gelişmesinden geçmektedir. Bu verilerin toplanması kaydedilmesi işlenmesi bilişim sürecine dâhil edilmesi için sistemlerin geliştirilmesi gerekmektedir (Pamukoğlu ve Ocak, 2018: 54-57). Bilgi çağında, ekonomik kalkınmanın sağlanması ve teknoloji arasında güçlü bir ilişki mevcuttur. Teknoloji mal ve hizmetlerin hem üretim aşamasında hem de tüketiciye sunulması aşamasında kolaylıklar sağlamaktadır. Çağın getirdikleriyle birlikte birçok bireyin teknoloji ile yakından ilişkisi bulunmaktadır.

Tüm sektörlerin teknolojiden etkilenmesi üzerine, bankacılık sektörü de bu gelişmeden payını almıştır. Geleneksel bankacılık hizmetlerinin yanı sıra internet bankacılığının gelişmesi üzerine müşteri odaklılık ön plana çıkmıştır. Maliyetlerden tasarruf etme, bankacılık ürün ve hizmetlerin dağıtımını ve pazarlamasının daha kolay yapılması adına teknolojik avantajlardan faydalanılmıştır. Tüketicilerin zamandan tasarruf ederek bankacılık ürün ve hizmetlerine hızlı bir biçimde ulaşımın sağlanması teknoloji sayesinde sağlanmaktadır. Bankacılık sektörü, ürün yelpazesini geliştirmek ve daha fazla müşteriye ulaşabilmek adına gelişen teknolojiye ayak uydurmak zorundadır. Rekabet ortamında geri kalmaması, daha fazla ön plana çıkarak



farklılık yaratması gerekmektedir. Çünkü müşteriler bankalar için çok değerlidir. Bundan dolayı bankalar müşterilerin ihtiyaçlarına ve taleplerine yönelik olarak kendilerini bazı alanlarda geliştirmek zorunda kalmaktadır. Kolay bir şekilde müşteri taleplerinin gerçekleştirilmesi üzerine, rekabetin yüksek olduğu bankacılık sektöründe sadık müşteriler yaratılmaktadır (Gülmez ve Kitapçı, 2006: 83-99).

Yoğun bir biçimde teknoloji kullanmanın bankacılık sektörü içerisinde artması organizasyonel işleyiş değişikliğini de beraberinde getirmiştir. Teknolojinin kullanılması ayrıca yönetsel ve operasyonel olarak ciddi değişikliklere yol açmıştır. Rekabete daha fazla ayak uydurabilmek adına bankacılık sektöründe kullanılan teknolojinin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması hedeflenmiştir. Müşterilere daha farklı yollarla fiyatları düşürülmüş ürün ve hizmet sunulması üzerine çalışmalar yapılmıştır. Teknolojik yapının kullanılması üzerine internet üzerinden satışlarının gelişmesi maliyetlerin azalmasına yardımcı olmaktadır (Savrul ve Kılıç, 2018: 285-286).

## **2.2.Türkiye'de Bilim ve Teknoloji Politikaları**

Teknolojinin ortaya çıkmasından sonra toplumun yaşayış biçimi birçok yönden etkilenmiştir. Toplumsal yaşamın teknoloji ile birlikte üst düzeye çıkarılması amaçlanmıştır. Ülkelerin gelişmişlik düzeyinin belirlenmesinde de teknolojinin önemli bir rolü bulunmaktadır. Teknolojik alt yapıda gelişmek ve ilerleyebilmek için düzenlenmiş bir sistem bulundurulması gerekmektedir. Küreselleşme sürecinde teknoloji önemli bir rekabet unsuru olmaktadır. Bu durumda bir ülke, teknoloji üretip kullanması halinde ilgili politikalara ihtiyaç duymaktadır. Kalkınma sürecinde bu belirlenen politikaların uygulanması ülkenin ekonomik büyüme amacına olumlu katkı sağlamaktadır (Yüksel, 2018: 3-7).

Yoğun teknoloji araştırmaları için ülkelerin ortaya koydukları politikaların sanayi ve diğer sektörlere aktarılması ile sistematik bir kalkınmaya yol açmaktadır. Çünkü bilim ve teknoloji politikaları ülkelerin gelişmişlik düzeyini doğrudan etkileyerek ekonomik sistemlere yön vermektedir. Bilimin gelişmesi için ülkenin bilim ve teknoloji politikalarının çok iyi belirlenmiş olması gerekmektedir. Bu politikalar oluşturulurken Ar-Ge faaliyetlerinin, ekonomik ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilmesini sağlayacak yol gösterici faaliyetler şeklinde belirlenmelidir. Hızla gelişen ve değişen çağa ayak uydurmaları için ülkelerin dönem koşullarına uygun olarak planlama yapılması gerekmektedir. Çağın sürekli değişiyor olması bilim ve teknoloji politikalarında yenileşmeyi zorunlu kılmıştır. Rekabet açısından önemli bir

üstünlük sağlayan bilim ve teknoloji ülkelerin değişim süreçlerini olumlu etkilemektedir. Buna paralel olarak Türkiye’de 1960 yılından itibaren hız kazanan kalkınma politikaları teknoloji açısından da ele alınmıştır (Bayraktutan ve Bıdırdı, 2015: 37-55).

Teknoloji politikalarının Türkiye geçmişine bakıldığında, 17.yy da Avrupa ile Osmanlı devleti arasındaki bilim ve teknoloji farkı uçurum derecesindedir. 18.yy da ise bu durumun fark edilmesi üzerine bazı yenilik hareketleri başlatılmıştır. Cumhuriyetin ilk dönemlerinde ise ülkede yaşanan olumsuz koşullar ve toplumsal gelişmenin az olmasından dolayı herhangi bir teknolojik alt yapı bulunmamaktadır (Yıldız, Ilgaz ve Seferoğlu, 2010: 1). Cumhuriyet döneminde refahın artırılması adına 1921 yılında İş bankası kurulmuş, Ziraat bankası ise Anonim şirket statüsüne dönüştürülmüştür. Bununla beraber teknolojik gelişmelerin oldukça yavaş ilerlemesi söz konusudur.1933 yılında ilk defa Planlı Kalkınma modeli uygulamaya konulmuştur. 1933 ile 1938 yıllarını kapsayan bu politika sanayi sektöründe, maden, kâğıt, cam, kimya gibi alanlarda yatırımların düzenlenmesi ve desteklenmesi konuları ele alınmıştır (Yücel, 1997: 45-46).

1950 yılları devlet daha çok yol, baraj ve liman gibi altyapı yatırımlarına yönlendiği dönem olarak nitelendirilebilir. Teknoloji yoğun olarak gerçekleşen yatırımlarda özel sektörü destekleyici politikalar uygulama yolu tercih edilmiştir. Bunun yanında kamu desteği kesilmemiştir. Çünkü özel girişimler için finansman yeterli düzeyde sağlanmamıştır. Dönemin diğer gelişmeleri ise Türk Sanayi ve Kalkınma Bankası kurulması ve özel sektöre dış kaynaklı krediler sağlanmaya çalışılarak yatırımları arttırmaya yönelik politikalar olarak özetlenebilir.1960-1980 dönemleri arasında teknolojinin kolay temin edilemediğinden dolayı bazı sorunlar ortaya çıkmıştır. Gümrük duvarlarının oluşturulması, aşırı değerlenmiş kur ve ithal ikameci politikaları ile korumacılığın ön plana çıkması söz konusudur. Ancak bu dönem içerisinde, teknoloji politikalarına ilk kez kalkınma planları içerisinde yer verilmiştir(Yıldız, Ilgaz ve Seferoğlu, 2010: 2).

1960 yılından sonra devlet planlı kalkınma dönemine geri dönmüştür. Bu sürecin yönetilmesi üzerine Devlet Planlama Teşkilatı görevlendirilmiştir. Vizyonu, "*Toplumumuzun yaşam kalitesinin artmasına ve ülkemizin sürdürülebilir gelişmesine hizmet eden, bilim ve teknoloji alanlarında yenilikçi, yönlendirici, katılımcı ve paylaşımcı bir kurum olmak*" olan TÜBİTAK, 1963 yılında kurulmuştur (TÜBİTAK, 2018).

1980’li yıllarda sanayi sektörüne yapılan ciddi yatırımların yapılması söz konusudur. 1980 sonrasındaki dönemde devlet nitelikli iş gücünün yetiştirilmesi adına çalışmalar yürütmüştür. Ancak 1990’lı yıllara gelindiğinde yatırımların hizmet sektörlerine kaydığı görülmektedir. Bu dönem içerisinde devlet tarafından gerekli bilim düzeyine ulaşılması adına çalışmalar yapılmıştır. 1980ve 1990’lı yıllar teknolojideki gelişmelerin yoğun olarak yaşandığı bir dönem olmuştur (Çalışır ve Gülmez, 2010: 24-39).

Dünyada bilgi toplumu kavramlarının kullanımının artması ve bunun ülkelere uyarlanması adına bilişim teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Türkiye’de 1990’lı yıllardan sonra bilim, teknoloji ve yenilik hareketlerinde çağı yakalamak adına politikalar daha çok geliştirilmiştir. Geliştiren politikaların uygulamasında devlet önemli bir görev üstlenmektedir. Bu bağlamda ülkelerin, bilimsel araştırma alanlarına odaklanarak Ar-Ge çalışmalarının artıyor olması teknoloji düzeyinde yetkinliğe ulaşılmasına katkı sağlayacaktır (Yüksel, 2018: 3-11).

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 3 Şubat 1993 yılında yapmış olduğu toplantısında TÜBİTAK tarafından hazırlanan “Türk Bilim ve Teknoloji Politikası: 1993-2003” belgesini kabul etmiştir. Belge ile bilim ve teknoloji alanında Türkiye’nin güncel durumu ortaya konmuş, bilim politikası hedeflerine ulaşabilmek için alınması gereken önlemler belirtilmiştir. Bu önlemler (Alkan, 2009: 21);

- Parasal kaynakların arttırılmasını sağlayacak gerekli tedbirlerin alınması,
- Üretim faktörleri içerisinde yer alan emeğin, kaynak açısından arttırılmasını sağlayacak önlemlerin alınması,
- Özel sektörler başta olmak üzere tüm kuruluşların Ar-Ge için olan harcamalarının arttırılmasını sağlayacak önlemlerin alınması,
- Türkiye’nin Dünya üzerindeki Bilişim teknolojilerine katkı düzeyinin arttırılmasını sağlayacak önlemlerin alınması başlıkları altında sıralanmıştır.

Türk bilim ve teknoloji politikaları, teknolojinin hemen tüm sektörlerde yaygın olarak kullanılmasını amaçlayarak, ülkenin bu sistemden olabildiğince yararlanılması gerektiği vurgulanmaktadır. Bununla birlikte devlet sektörleri eşliğinde yasal düzenlemeler yapılarak, nitelikli ve bilişimle uyumlu insan gücünün yetiştirilmesi, Ar-Ge projelerinin desteklenmesi ve sektörün teknoloji ihtiyacının karşılanması amaçlanmaktadır (Bayraktutan ve Bıdırdı, 2015: 40-53).

### **2.3. Türkiye’de Bilişim Kümelenmeleri**

Kümelenme, aralarında benzerlik bulunan ticari ve üretim işletmelerinin faaliyetlerini aynı coğrafi alanda gerçekleştirmesi yolu ile oluşan yapılardır. Gelişi güzel bir yerde tek başına çalışan işletmeler belirli süre sonra rakiplerinin bulunduğu alanlara kaymak istemektedirler. Kümelenmelerin olduğu coğrafik alanda rekabete, uzmanlaşmış tedarikçilere, nitelikli işgücüne, teknik bilgi ve donanım sağlayan kuruluşlara ulaşmak daha kolay hale gelmektedir. Firmaların bu kümelenmelere yönelmesi durumunda işletmelerin verimliliği ve etkinliği artmaktadır. Müşteri çekmek adına rekabetin artıyor olması işletmeleri inovasyona yönlendirmektedir. Kümelenmelerdeki firmalar arasındaki bilgi alışverişinin gerçekleşmesinde önemli rol oynamaktadır. Kümelenmeye dâhil olan işletmeler bu bilgi transferlerinden kolay bir şekilde yararlanmaktadır (Bozkurtoğlu, 2013: 3-4). Bu bölümde Türkiye’de bilişim sektörü üzerine kurulan kümelenmeler incelenecektir.

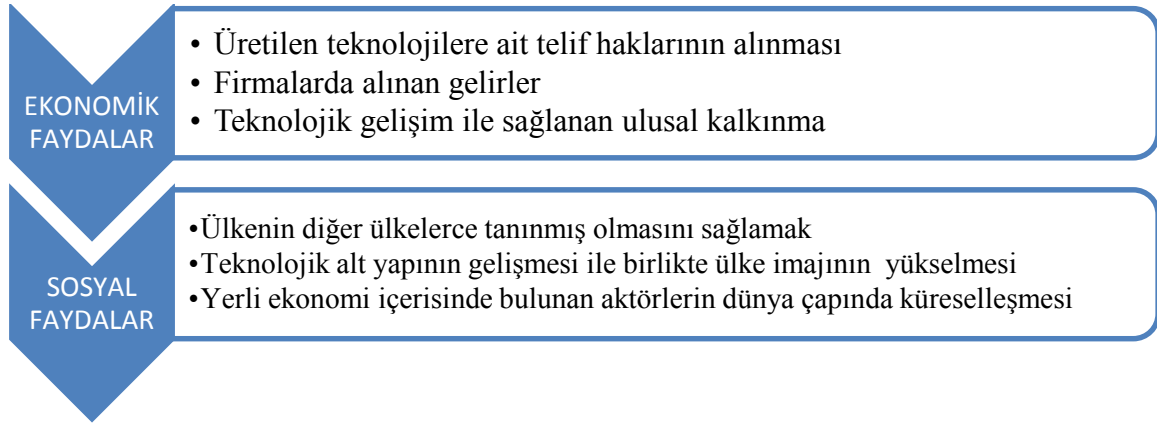
#### **2.3.1. Gebze Bilişim Vadisi**

Bilişim Vadisi (Muallimköy Teknoloji Geliştirme Bölgesi), 16.08.2012 yılında 2.847.968,66m<sup>2</sup>’lik bir alana kurulmuştur. Paydaşları; TÜBİTAK, Gebze Teknik Üniversitesi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, KOSGEB, Türk Standartları Enstitüsü, İstanbul Ticaret Odası, İstanbul Sanayi Odası, Kocaeli Ticaret Odası, Kocaeli Sanayi Odası, Gebze Ticaret Odası ve TOSB’ dur (TGBD, 2018).

Türkiye Bilişim Vadisi projesi, dünya üzerindeki ülkelerle tüm alanlarda rekabet seviyesinin en yüksek düzeye çıkarılması için ihtiyaç duymuş olduğu yenilik ve girişim hareketlerini destekleyecek ve bu amaca hizmet edecek bir yapılanma modelidir. Türkiye’nin potansiyel gücünü arttırmak için, küresel ölçekte bilişim teknolojilerine dayalı bir sistem geliştirilmektedir. İnovasyon ile birlikte ulusal kalkınmayı sağlayacak bilişim vadisi, ülkeler arasında teknolojik yeteneklerinin geliştirilmesini amaçlamaktadır (Dikbaş, 2011).

Bilgi dolaşım hızının çok yüksek olduğu günümüzde ihracatta teknolojik ürünlerinin payını arttırmayı amaçlayan bilişim vadisi, Türkiye’yi ileri teknolojik olan ülkeler arasında yer almasını amaçlamaktadır. Türkiye’de inovasyon seviyesinin artırılması için kurulan bilişim vadisi, ülkenin genelinde dolaylı ya da dolaysız katkılar da sağlamaktadır. Teknolojik alt yapının gelişmesi sayesinde ülkede üretilen ürünlerin küresel boyutta pazarlanabilme şansı yakalayan hizmetlere dönüşmektedir. Buna bağlı olarak ekonomide ve sosyal alanda katma

değeri yüksek faaliyetlerin gerçekleşmesi söz konusu olmaktadır (Ankara Kalkınma Ajansı, 2018: 15-18).



### Şekil 2.1.: Bilişim Teknolojilerinin Faydaları

Geleceğin dünyasına yön verecek teknolojilerin üretileceği AR-GE ekosistemi Gebze Bilişim vadisi üzerinde kurulmuştur. Türkiye'nin teknoloji odaklı büyümesini başlatacak olan sistem bilişim vadisi sayesinde hayata geçirilmiştir. Türkiye'nin teknolojiyi takip eden ülkeler arasında yükselerek teknoloji üreten ülkeler arasında yer almasını sağlayacak bilişim vadisi, bilim insanlarına ve genç girişimcilere destek vermektedir. Bilişim vadisinin amacı, yeni fikirler ışığında Türkiye'nin teknolojide dünya markası ürünler geliştiren ülkeler arasında yer almasıdır. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının önderliğinde kurulan bilişim vadisi, Türkiye'yi bilişimin üssü olması adına çalışmalarını yürütmektedir. Alanında öncü ulusal ve uluslararası üniversiteler ile işbirliği yaparak eğitim alanında da gelişerek, Türkiye'nin inovasyon merkezine ev sahipliği yapmaktadır. Proje odaklı inovasyonların sanayi sektörü üzerinde geliştirilerek, sürdürülebilir hale getirilmesi ve Ar-Ge çalışmalarının artırılması sağlanmaktadır. Teknolojik ve nitelikli iş gücü alt yapılarının desteklenmesi, sektör gözetmeksizin teknoloji üreten tüm firmaların Ar-Ge yeteneklerinin geliştirmelerine katkı sağlamaktadır.

#### 2.3.2. Konya Bilişim Kümelenmesi

Katma değeri yüksek ürünlerin üretimine ve ihracatına odaklanarak büyümeyi amaçlayan Konya Bilişim firmalarına yönelik olarak Konya Teknokent tarafından T.C. Ekonomi Bakanlığı İhracat Genel Müdürlüğü 2010/8 sayılı Uluslararası Rekabetçiliğin Geliştirilmesinin Desteklenmesi hakkında tebliğ kapsamında sunulan "Konya Bilişim Kümelenmesi" isimli proje faaliyetlerine 2014 yılında kurularak başlamıştır. Konya

teknokentin de içerisinde bulunduğu bu kümelenme yazılıma, bilişime ve elektroniğe ihtiyaç duyan firmalara yöneliktir. 2017 yılında inaktif olan Konya bilişim kümelenmesi faaliyetleri Konya Teknokent tarafından yürütölmektedir (TGBD, 2018).

#### **2.4. Bilişim Teknolojilerinin Etkileri**

Dünyanın bakış açısı teknoloji ile günden güne değışmektedir. Yaşanan teknolojik gelişmeler birçok faktörü yakından etkilemektedir. Hızla değışen teknoloji karşısında, toplumlar ve işletmeler kendilerini buna göre şekillendirmektedir. Üretim faktörlerinin yanı sıra teknolojinin de üretim sürecine dâhil edilmesi sayesinde bilgi ekonomisine katkı sağlamaktadır. Böylelikle teknoloji odaklı olan ölkelerde bazı yapıların gelişmesine de destek olmaktadır. Günümüzün iletişim ve bilgi çağı olarak adlandırılmasına karşın teknoloji ile ilgili yeni olgular ortaya çıkmaktadır. İşletme bazlı bilişimin üretim yapısı açısından, geleneksel yöntemlere göre daha esnek ve tam zamanlı üretim üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır. Rekabet yapısı ise teknoloji sayesinde daha küresel düzeyde gerçekleşmektedir. İşletmenin büyümesinde de etki eden teknoloji yenilikçi hareketler ve bilgi sayesinde olmaktadır. İşletmelerde gerçekleşen Ar-Ge harcamaları ise teknoloji ile beraber müşteri odaklılık sağlanması için daha yüksek düzeyde tutulmaktadır (Akata, Dikdak ve Kırbaş, 2015: 17-22). İşletme için önemli olan bu yapıların teknoloji kullanılarak geliştirilmemesi durumunda ise işletmenin sürdürülebilirliğinden bahsetmek söz konusu olmamaktadır.

İşletmelerin stratejik davranarak, rekabet üstünlüğü kazanması, performansının ve verimliliğinin artırılması bilişim teknolojileri ve bilgi sistemleri sayesinde gerçekleşmektedir. Geçmiş dönemlerde faaliyet gösteren işletmelerin bu sistemleri kavrayamamış olması rekabet avantajı sağlayamamalarına neden olmuştur (Şahin, Çetin ve Yıldırım, 2018: 561). Faaliyetlerine sürekli olarak devam edip kar sağlamak isteyen işletmeler piyasa koşullarına, rekabet ortamlarına ve teknolojik gelişmelere hızlı bir şekilde ayak uydurmak zorundadır. İşletmelerin bu gelişimleri yakından takip edebilmesi adına bilişim teknolojileri önemli bir kaynak oluşturmaktadır (Peppard, 1993, Aktaran; Demirhan, 218: 118).

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler Sosyo kültürel yapıya da önemli katkılar sağlamaktadır. Bilişim çağı ile beraber bireylerin kariyer geliştirmesi açısından daha fazla girişimci oldukları gözlenmiştir (Eraydın, 2001: 264-275). Teknolojik yapının değışmesi ile birlikte sosyal uyum açısından da bazı sorunların ortaya çıktığı görölmektedir. Bireylerin yeni ve farklı iş alanları için yetkin olmaması sosyal uyumsuzluğu ortaya çıkarmıştır. Buna paralel

olarak nitelikli iş gücünün az olması, işsizlik seviyesinin artarak ülke ekonomisini olumsuz etkilemektedir. Bilişim teknolojilerinin kurumsal olarak benimsenmesi teknolojiye yapılan yatırımlar ve eğitimler sayesinde gerçekleşmektedir. Bireye bu yönden katkı sağlandığı takdirde, sektörlerin iyileştirilmesine ve bireylerin etkin bir şekilde sistem içerisinde rol almasına yardımcı olmaktadır (Orhan ve Genç, 2018: 264-275). Bu bağlamda yapılacak olan teknoloji üzerine gerçekleşen faaliyetler ortaya çıkan sorunların çözümlenmesine olanak sağlayacaktır.

Üretim faktörlerinin bilişim teknolojileri ile birleştirildiğinde değer artışları meydana gelmektedir. Üretim faktörlerinin içerisinde bulunan iş gücü unsuru da bilişim teknolojilerinin gelişimden etkilenmektedir (Aytekin, 2011: 18). Bu bağlamda, iş gücünü yaratacak olan tarafların teknoloji ile uyumları göz önünde tutulması gerekmektedir. Çünkü teknoloji kaliteli işgücünün sağlanmasına destek olmaktadır. Kârı maksimize edebilmek adına teknolojik yeniliklerin yakından takip edilmesi gerekmektedir. Ancak teknolojik gelişmeler bazen istihdam üzerinde olumsuz etki yaratabilmektedir. Bilişim teknolojileri ile beraber insan gücüne olan gereksinimlerin azalmasından dolayı ülke ekonomisi de olumsuz etkilenmektedir. İstihdamın bilişim sistemlerinden dolayı azalmasının yavaşlatılması için, nitelikli iş gücünün sağlanması gerekmektedir (Çetin, 2014: 50-53).

Bankacılık ve finans, bilişim teknolojilerinin yakından etkilediği bir sektördür. Bankacılık sektöründe iş yapısının belirlenmesinde bilişim önemli rol oynamaktadır. Ürünlerin pazarlama aşamasından sonra kolay bir şekilde alıcıya ulaşmasını sağlayan bilişim ağı doğru ve verimli kullanılması durumunda bankacılık sektörüne olumlu etkiler bırakmaktadır. Bankacılık alanında faaliyet gösteren bankaların rekabet açısından güçlenebilmesi için sektöre ait teknolojik yenilikleri yakından takip ederek bunları kendilerine uyarlaması gerekmektedir. Çünkü bankacılık sektörü içerisinde otomasyon sistemi ile beraber teknolojik alt yapının geliştirilmiş olması birçok yönden avantaj sağlamaktadır. Bankacılık sektörü içerisinde yaşanan teknolojik gelişmeler hayatı kolaylaştırmaktadır (Akata, Dikdak ve Kırbaş, 2015: 17-23).

Geleneksel yöntemlerde bankacılık faaliyetlerinin yürütülüyor olması bankaların rekabetten uzaklaşmasına neden olmaktadır. Bilişim sistemlerinin gelişmesi ile ekonomik birimlerin bankacılık faaliyetlerini kolayca gerçekleştirdiği aşikârdır. Bankacılık sisteminde kullanılan teknolojik alt yapının gelişmesi daha fazla müşteriye ulaşma imkânı sağlamaktadır. Bireylerin ve ticari işletmelerin ihtiyaçlarına kısa sürede cevap verilebilmesi adına sektör

bilişim teknolojilerinin gelişmesini zorunlu kılmıştır. Bu nedenle bankacılık sektöründe rekabet ve maliyet avantajı sağlamak, yeni ürün ve hizmet üretmek, pazar payını arttırmak için teknoloji yatırımlarını arttırmalıdır (Yıldız, 2017: 5-6).

## **2.5.Bankacılık Sektöründe Teknolojiyi Zorunlu Kılan Nedenler**

### **2.5.1. İş Gücü Maliyeti**

Modern ekonomide yeni teknolojilere dayalı sistemlerde yer alabilmek için emek açısından özel yeteneklere sahip olunması gerekmektedir. Teknolojik gelişmeler büyümeyi anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Ancak bilişim teknolojilerinin iş gücü üzerindeki etkisi belirsizdir. Bir yandan iş gücü verimliliği arttırırken, diğer yandan birçok işin yok olmasına neden olmaktadır (Aydın, 2018: 2).

İnsana yapılan yatırım maliyetleri ve personel yenileme maliyetleri bankalar için önemli bir konudur. İnsan kaynaklarının fiziksel ya da finansal olarak değerlerinin ve maliyetlerinin stratejik olarak belirlenmesi gerekmektedir. Bir mal ve ya hizmeti üretmek için yapılan her harcama maliyeti ortaya çıkarmaktadır. İnsan kaynakları ile ilgili olarak kaynak bulunması, personellerin işe alınması, iş ile ilgili eğitimlerin verilmesi ve geliştirilmesi gibi unsurlar bankaya maliyet oluşturmaktadır. Bu maliyetler göz önünde tutulurken personelden sağlanacak fayda, etkinlik ve verimliliği arttırıcı önlemler alınmalıdır. İyi eğitim almış yetenekli, iyi ilişkilere sahip personeller bankayı rekabet ortamında ön plana çıkarmaktadır. Teknolojik ve ekonomik gelişmelerin bankalara yansması sonucunda gerçekleştirilen eğitim ve geliştirme çalışmaları, boşa giden bir harcama olarak değil, ciddi maliyetler gerektiren alanlar olmaktadır (Ceran, 2007: 187-206).

İşletmeler kendileri ile uyumlu teknolojiyi belirleyip bunu uyarlamak adına bazı maliyetlere katlanmaktadırlar. Teknoloji, işletme üzerinde ilk zamanlar maliyet unsurunu yükselten bir değer olarak karşımıza çıkmaktadır. Ar-Ge harcamaları, teknik donanımlar, teknolojiyi kullanabilecek işçilerin eğitim masrafları gibi maliyeti arttıracak kalemler oluşmaktadır. Bu gider kalemleri, işletmelerin karlılığını, verimliliğini ve etkinliğini olumlu etkilemesi için katlanması gereken maliyet unsurlarıdır. Bilişim sistemlerinin kurulmasından sonraki zaman zarfında işletmeye olumlu değerler katmasına olanak sağlamaktadır. Teknolojinin etkin kullanılması sayesinde işletmelerin rakiplerine nazaran birim maliyetlerinin azalmasına, bununla paralel olarak rekabet avantajı da kazandırmaktadır



(Şahin, Çetin ve Yıldırım, 2018: 564-566). Teknoloji üzerine gerçekleştirilen yatırımların hem işletmeler üzerinde hem de ülke ekonomisi üzerinde olumlu etkileri bulunmaktadır.

### **2.5.2. Teknolojik Rekabet**

Küreselleşme ile birlikte önemi daha çok artan rekabetle hayatın her alanında karşılaşmaktadır. Teknolojinin değişimin rekabet üzerine farklı etkileri bulunmaktadır. Teknolojinin yaygın olarak kullanılması durumunda emek ve sermaye maliyet oranlarında düşme yaşanmaktadır. Üretimin hızının artmasına karşılık personel sayılarında azalma yaşanmaktadır. Ancak bu azalma nitelikli iş gücüne olan talebi de arttırmaktadır. Teknoloji kullanan kuruluşların eskisinden daha geniş, kapsamlı ve kaliteli hizmet sunması rekabet ortamında avantaj sağlamaktadır. Yeni ürünler geliştirmek, teknolojik değişiklikleri yakalayarak mevcut sisteme uyarlamak her zaman olumlu sonuçlar ortaya koymaktadır (Erdem ve Köseoğlu, 2014: 55).

Rekabet ortamında kuruluşların en temel amacı karlılık oranları arttıracak şekilde faaliyet göstermektir. Küresel rekabette kuruluşların ayakta kalabilmesi için teknolojik değişimlere hızlı adapte olması gerekmektedir. Kuruluşun sürekli olarak faaliyetlerine devam edebilmesi için bu değişim sürecinin oldukça uzun bir dönemi kapsaması da gerekmektedir (İleri ve Horasan, 2018: 172-174).

Kurumlar arasındaki rekabet gücü, temelde yenilikçi faaliyetlerde bulunarak değişim sayesinde sürdürülebilmektedir. Kurum içi daha iyi teknolojik stratejiler geliştirildiği takdirde uluslararası rakiplere karşı üstünlük sağlanmaktadır. Teknolojideki hızlı gelişim ile birlikte bankacılık sektöründe de rekabet koşulları farklılık göstermektedir. Bankacılık ürün ve hizmetler hakkında teknolojik yenilikler sayesinde kısa sürede daha fazla bilgiye sahip olunmaktadır. Rekabette bankaların daha önde olabilmesi için ürün ve hizmetlere olan talebe hızlı şekilde cevap vermeleri gerekmektedir. Bununla birlikte bankaların Ar-Ge faaliyetlerini çeşitlendirmesi, teknolojik yatırımların artırılması ve iletişim, bilgi ağlarını genişletmesi gerekmektedir (Uysal, 2000: 5-15).

### **2.5.3. Yeni Bankacılık Ürün ve Hizmet Anlayışı**

Bilişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler bankacılık sektöründe yeni ürün ve hizmetlerin üretilmesini sağlamaktadır. Bankaların tercih edilme oranlarının artırılması için yenilikçi faaliyetler zorunlu kılınmaktadır. Teknoloji ile beraber şube işlemlerinin yanı sıra

internet aracılığı ile işlemlerin gerçekleştiriliyor olması maliyetleri azaltmıştır. Ayrıca ürün ve hizmetlere daha hızlı ve kolay ulaşılmaya başlanmıştır. Elektronik alt yapının gelişmesi sayesinde yeni ürün ve hizmetler açısından birçok ekonomik birimin talepleri kısa sürede karşılanmaktadır. Bankalarda bu avantajdan yararlanarak daha büyük kitlelere ulaşmaktadır. Bankacılık sektöründe bilişim teknolojileri ile birlikte ekonomik verimlilikte artmaktadır. Bankacılıkta geliştirilmiş teknolojik sistemler sayesinde yeni ürün ve hizmetlere ilişkin işlemlerin internetten gerçekleşiyor olması bankalara zamandan tasarruf etme faydası da sağlamaktadır (Savrul ve Kılıç, 2018: 285-286).

Bankacılık sektörüne teknolojinin girmesi ile geleneksel bankacılık ürün ve hizmetler yeniden şekillenmiştir. Teknolojik alt yapı ürün ve hizmet kullanımı işlem getirilerini de arttırmaktadır. Bankacılıkta teknoloji altyapısıyla sunulan hizmetlerde, bankacılık işlemlerinin, müşterilere her an, her yerde ve hatasız olarak sunulması anlayışı büyük rol oynamaktadır (Koçaşlı, 2017: 375-412).

#### **2.5.4. Talepte Yaşanan Farklılıklar**

Teknolojinin gelişmesi ile beraber yıllara göre ekonomik birimlerin ihtiyaçlarında farklılıklar yaşanmaktadır. Bireylerde ortaya çıkan talep farklılıkları kurumları geliştirmek zorunda bırakmaktadır. Bu anlamda bankalar, yönetim ve işleyiş süreçlerini tekrar gözden geçirerek bireylerin talepleri karşılamak için değişimi gerçekleştirmelidir. Bankacılık işlemlerinde dinamiği sağlamak için ileriye dönük değişim stratejileri geliştirilmelidir. Bireylerin taleplerine karşı hızlı cevap veriyor olması kuruluşları rekabette bir adım önde tutmaktadır. Banka değişim sürecinde personellerin buna adapte olması ve buna göre müşterilerle ilişkilerini belirlemelidir. Müşteri ile yakın alaka durumunda bireylerin ihtiyaçlarını önceden tahmin ederek bunlara uygun hizmetlerin sunulması gerekmektedir (Tunçer, 2013: 373-406).

İhtiyaçların ve taleplerin değişmesi durumunda kuruluşların buna uygun olarak değişim yapması gerekmektedir. Dinamik bir toplum karşısında olan bankaların gelişen koşullara göre kendisini yeniliyor olması zorunlu bir süreçtir. Hizmetten yararlanan müşterilerin fayda düzeylerinin artması ve bankaya sadık kalabilmesi için, ihtiyaçlarda ve koşullarda meydana gelen farklılıklara karşın aksiyom alınması gerekmektedir.

### **3. BÖLÜM: TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE, BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN BANKACILIK HİZMETLERİNDEKİ ÖNEMİ**

#### **3.1. Türk Bankacılık Sektörünün Uluslararası Alandaki Yeri**

Türkiye ekonomisine tarihsel bir perspektiften bakıldığında 1980 sonrası dönemde ciddi değişiklikler yaşadığı görülmektedir. Bu değişimlerin başında bankacılık sektörü gelmektedir. 2001 yılında yaşanan ekonomik krizler Türkiye bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılmasını ön görmüştür. Oluşan rekabet ortamında mali ve kaynak yapısının bozulmaması adına önemli adımlar atılmıştır. Bunu desteklemek ve sürdürülebilirliğini sağlamak amacı ile Mayıs 2001 yılında bankacılık sektörü yeniden yapılandırma programı uygulanmaya başlanmıştır. Uygulanan bu program neticesinde bankacılık sektörü olumlu etkilenmiş kaynak ve mali açıdan güçlendirilmiştir (Tiryaki, 2012: 59-60).

Bankacılık sektöründe karlılığın arttırılmasında aktif büyüklükler önem taşımaktadır. Bankaların aktif büyüklüğünü etkileyen kredilerin ve mevduatların artıyor olması, karlılığı olumlu yönde etkilemektedir. Yeniden yapılandırılma döneminde bankaların aktiflerinde büyüme kaydederek karlılığını arttırması, uygulanan politikalar ve istikrarın sağlanması ile meydana gelmiştir. Türk bankacılık sektörünün rakiplerine göre olası kriz dönemlerinden önce önlemler alması olumsuz etkenlerden korunmasına yol açmıştır. Alınan önlemler sayesinde bankaların sermayeleri güçlendirilmiştir. Nitekim 2001 yılında yaşanan krizde birçok banka sermaye yetersizliklerinden dolayı tasfiye edilmiştir. 2000 yılına kadar gelişme göstermeyen öz kaynakların toplam pasif içerisindeki payı, 2001 krizinden sonra uygulanan banka öz sermayelerinin güçlendirilmesi programının etkisi ile yükselerek, 2004 yılı itibariyle %15 oranında gelişme göstermiştir. Bankalardaki kar oranlarının yükselmesi, sermaye taahhütlerinin yerine getirilmesi ve kar dağıtımının az yapılmasından dolayı 2008 yılında % 12 olan özkaynakların payı; 2009 yılında % 13 seviyesine, 2010 yılı sonunda da %14 seviyesine yükselmiştir (Afşar, 2011: 155-164).

Tarihsel ve jeopolitik konumu itibariyle, batı ülkelerini örnek alan Türkiye Cumhuriyetinin Avrupa Ülkeleri ile yakın ticari ilişkileri bulunmaktadır. Uluslararası finansal gelişmeler sonucunda bankacılık sektöründe çeşitli gelişmeler meydana gelmiştir. Türk bankacılık sektörünün büyüme etkisinin sürdürülebilir olması AB'ye üyelik sürecini hızlandırmıştır. Bankacılık ile ilgili hükümlerin yer aldığı 1958 yılında kabul edilen Roma

anlaşması ile AB bankacılık sektörünün gelişmesinde olumlu etki yaratmıştır (Yiğit ve Güner, 2008: 287). Bu anlaşma ile birlikte sermaye hareketleri de belirlenmiştir. Ekonomik ve parasal birliğin sağlanması adına 1993'te imzalanan Maastricht anlaşmasıyla tek para birimine geçiş ve kriterler belirlenmiştir. Bu dönemde ise Türkiye ekonomisi içerisinde yaşanan sıkıntılar nedeni ile AB'ye uyum açısından rekabete ayak uyduracak nitelikte olmadığı ifade edilmiştir (Yetim ve Gülhan, 2005:1).

AB uyum sürecinde bankacılık sektörünün gelişmesi zorunlu hale gelmiştir. Sektörün yoğunlaşması, uluslararası piyasalara açılması amacı bankaların artmasına neden olmuştur. Yeni bankalar ve şubeler açılarak bir yandan geleneksel faaliyetlere devam edilip, bir yandan da ürün ve hizmet yelpazesinin genişletilmesi için çalışmalar yapılmıştır. 2001 yılında yaşanan kriz öncesinde AB ülkeleri karşısında rekabeti azalan Türk bankacılık sektörü bu faaliyetlerin düzenlenmesi ve AB ülkelerine yapısal ve mali açıdan yaklaşmak için Bankacılık Kanununu 2006 yılında tekrar düzenlemiştir.

**Tablo 3.1.: Temel Ekonomik Göstergeler (2016)**

Gösterge	Birim	AB	AB GÜ Ortalaması	AB GOÜ Ortalaması	Türkiye
GSYİH	Milyar Euro	14.821	760	114	701
Nüfus	Milyon Kişi	510	23	10	80
Kişi Başına Gelir	Bin Euro	29	33	11	9
Cari Denge/ GSYİH	Yüzde	2,4	2,9	1,4	-4
Bütçe Dengesi/GSYİH	Yüzde	-1,2	-1,4	-0,8	-2
Kamu Borç Stoku/ GSYİH	Yüzde	71	86	45	29
İşsizlik Oranı	Yüzde	8,7	9,3	7,8	11
Enflasyon	Yüzde	1	1	1	9
Nominal Faiz Oranı	Yüzde	0	-0,3	0,5	11
Reel Faiz Oranı	Yüzde	-1	-1,2	-0,5	2
Bankacılık Sektörü Aktif	Milyar Euro	43.170	2.337	1.104	736
Bankacılık Sektörü Kredi	Milyar Euro	23.570	1.268	74	467
Bankacılık sektörü Mevduat	Milyar Euro	22.137	1.190	72	392
Bankacılık Sektörü Öz kaynaklar	Milyar Euro	3.481	185	15	81

Çalışan Sayısı	Bin Kişi	2.800	133	40	211
Şube Sayısı	Bin	180	8	3	12
ATM sayısı	Bin	448	22	6	46

**Kaynak:** TBB, Temel Ekonomi ve Bankacılık Göstergeleri 2016, Türkiye- AB ülkeleri, Ağustos 2017

Tabloda görüldüğü üzere GSYİH bakımından, Almanya, İngiltere ve Fransa ilk üç sırada iken Türkiye 701 Milyar Euro ile 6.sıradadır. AB ortalamasının altında kalmaktadır. Nüfus bakımından Almanya ilk sırada yer alırken Türkiye 80 Milyon kişi ile 2. Sırada yer almaktadır. Türkiye'nin nüfusu da Ab ortalamasının altında seyretmektedir. Kişi Başına Gelir göstergesinde İrlanda, Danimarka ve İsveç ilk 3 sıradayken, Türkiye 9 Bin Euro ile 26. Sırada kalmaktadır. Cari denge/ GSYİH oranında %-4 ile 28.sırada, Bütçe Dengesi/ GSYİH oranında %-2 ile 21. Sırada, Kamu Borç Stoku/ GSMH oranında ise %29 ile 26.sıradadır. Türkiye bu sıralamalar göz önünde tutularak AB ortalamasının altında kalmaktadır. İşsizlik oranının %11 olması ile Türkiye AB ülkeleri arasında 7.sırada yer almaktadır. İlk üç ülke sırasıyla; Yunanistan, İspanya ve Hırvatistan'dır. Temel ekonomik göstergelerden enflasyon da ise Türkiye %9 oranı ile 1. Sırada yer almaktadır. Ülkeler arasındaki en yüksek orana sahip Türkiye'yi Estonya ve Lüksemburg takip etmektedir. Nominal faiz oranında ve Reel faiz oranlarında da Türkiye AB ülke ortalamalarının altında kalmaktadır. Bankacılık sektörü açısından bakılacak ekonomik göstergelerde, Türkiye'nin toplam aktif 736 Milyar Euro'dur. AB Ülkeleri arasında ise 13. Sırada yer almaktadır. İlk üç ülke sırasıyla İngiltere, Fransa ve Almanya'dır. 467 Milyar Euro toplam kredi, 392 Milyar Euro mevduat ile Türkiye 11. Sırada yer almaktadır. Öz kaynaklar açısından ise 81 Milyar Euro ile 9. Sırada yer almaktadır. Bankacılık sektöründe ise 2005 yılından 2016 yılına kadarki süreçte Türkiye'nin temel göstergelerinde artış olması söz konusudur. Türkiye bankaların şube sayısı açısından, 12 bin ile 6. Sırada yer almaktadır. Çalışan sayısı 211 Bin kişi ile 5. Sırada, 46 bin ATM ile 6. Sıradadır (TBB, 2017).

**Tablo 3.2.: Seçilmiş Göstergelerle Avrupa Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sektörü Karşılaştırması (2016)**

<b>Avrupa Birliği ve Türkiye Seçilmiş Göstergeler (2016)</b>	<b>Birim</b>	<b>AB ortalaması</b>	<b>Türkiye</b>
Aktif	Milyar Euro	1.541	736
Aktif/GSYH	Yüzde	291	105
Kredi	Milyar Euro	841	467
Kredi/GSYH	Yüzde	159	67
Mevduat	Milyar Euro	791	392
Mevduat/GSYH	Yüzde	149	56
Özkaynaklar	Milyar Euro	124	81
Özkaynak/Aktif	Yüzde	8	11
Nüfus/Personel	Kişi	182	378
Nüfus/Şube	Kişi	2.835	6.794

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2017

Türkiye bankacılık sektörü 736 milyar Euroluk aktif büyüklüğü ile AB ülkeleri içerisinde 13. sırada yer almaktadır. Aktiflerin GSYH’ ye oranı %105 ile AB ortalamasının altında seyretmektedir. AB ülkelerinde kredi/aktif oranı %55; mevduat/pasif oranı ise %51’dir. Söz konusu oranlar Türkiye’de sırasıyla %64 ve %53 düzeyindedir. Türkiye bankacılık sektöründe özkaynakların aktiflere oranı %11 ile %8 olan AB ortalamasının üzerinde seyretmektedir. Türkiye bankacılık sektöründe bir banka şubesine 6.794; bir banka çalışanına ise 378 kişi düşerken, söz konusu değerler AB’de ortalama 2.835 kişi banka şubesine, 182 kişide bir banka çalışanına düşmektedir. Türkiye’de bankacılık sektörü büyüklüğünün GSYH’ ye oranı gelişmiş ülkelerin altında, gelişmekte olan ülkeler ortalaması düzeyindedir. Sermaye piyasalarının büyüklüğü ise henüz düşük düzeydedir ve bu alandaki büyüme potansiyelini göstermektedir (TBB, 2018: 24).

Türk bankacılık sektörünün teknoloji düzeyi, personel kalitesi ve yönetim seviyesi, AB ülkeleri ile karşılaştırılabilir ve rekabet edebilir özelliğindedir. Bununla beraber Türk bankalarının AB bankaları ile girecekleri rekabet ortamına ayak uydurabilmeleri için maliyetleri düşürmeleri, verimliliklerini arttırmaları, birleşme ve devredilmesi yoluyla ölçeklerini büyütmeleri gerekmektedir (Yetim ve Gülhan, 2005: 88-92).

## 3.2. Bankalarda Kullanılan Bilişim Teknoloji Çeşitleri

### 3.2.1. ATM Bankacılığı

Müşterilere 7 gün 24 saat hizmet veren Otomatik Para Çekme Makineleri (Automated Teller Machine- ATM), ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleşen bankacılık işlemlerini yerine getirmelerini sağlayan elektronik makinelerdir. Dünya üzerindeki ilk ATM, 1939 yılında Luther George Simjian tarafından icat edilmiştir. Modern anlamda işleyen ATM ise, Don Wetzel tarafından 1968 yılında geliştirilmiştir. Bu ATM ilk defa New York Chemical Bank tarafından 1969 yılında kullanılmıştır (Kaya, 2009: 15).

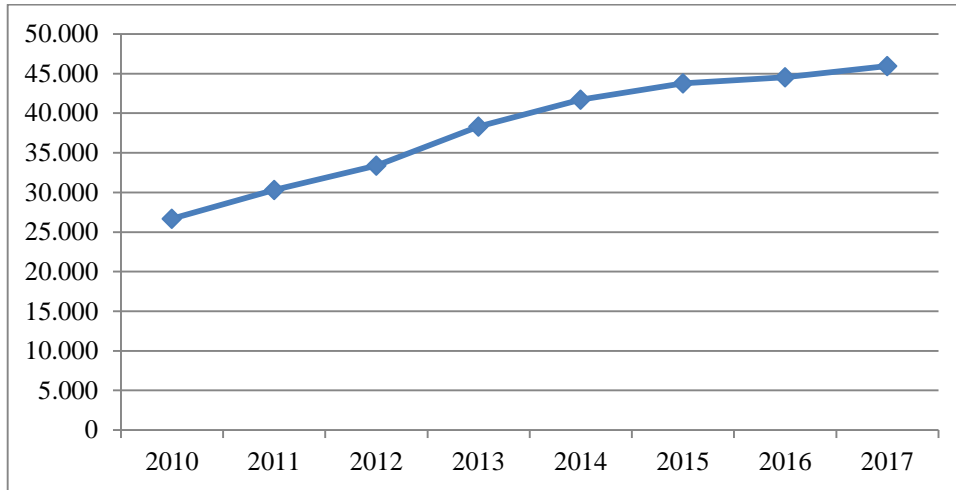
ATM Fransa’da 1984 yılında, İngiltere’de ise 1988 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Türkiye’de ATM ilk kez 1987 yılında hizmete girmiştir (TCMB, 2011: 33). ATM aracılığı ile hizmetlerine katkı sağlayan ilk banka ise İş Bankası’dır. Teknolojide sağlanan gelişmeler ve küreselleşmenin hız kazanmasından sonra ATM kullanımı da sektör içerisinde yaygınlaşmıştır. Sektör içerisinde faaliyet gösteren bankalar, rekabet ortamına uyum sağlayabilmesi ve müşteri kaybı yaşamamaları adına teknolojik gelişmeleri her zaman yakından takip etmiştir (Bayoğlu, 2010: 52-53).

**Tablo 3.3.: Türkiye’de Yıllara Göre ATM Sayıları**

YILLAR	ATM
2010	26.692
2011	30.328
2012	33.374
2013	38.303
2014	41.695
2015	43.755
2016	44.547
2017	45.970

**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2010-2017 arası Ciltleri

**Grafik 3.1.: Türkiye’de Yıllara Göre ATM Sayıları**



**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2010-2017 arası Ciltleri

Yıllar bazında bakıldığında; Türkiye’de kullanılan ATM sayıları giderek artmıştır. ATM sayısında, 2010 yılından 2017 yılına kadar %72’lik bir artış meydana gelmiştir. Bu artışın meydana gelmesinde bireylerin kolayca ihtiyaçlarını karşılayabilmesi ve teknolojik alt yapıların gelişmesinin katkısı büyüktür. Müşterilerine daha iyi hizmet sunması açısından kullanılan ATM’ler, para çekmenin yanı sıra birçok bankacılık hizmetlerini de bünyesinde barındırmaktadır.

Sektör içerisindeki bankalar tarafından ayrı ayrı kurulan ATM’ler işlem kolaylığı ve müşteri memnuniyetinin sağlanması adına, ortak kullanım olarak faaliyet göstermektedir. Bankacılık sektöründeki ortak ATM uygulaması birçok yönden avantajlar ortaya çıkarmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (TBB, 2004: 16);

- Müşteriye, tabana yayılmış geniş bir coğrafyada hizmet verme olanağı sağlanacaktır.
- Banka şubelerindeki yoğunluğun azalmasına bir miktar etkisi olacaktır. ATM’lerdeki yoğunluğun bir kısmının dengeli bir şekilde başka alternatif ATM’lere yayılmasına olanak sağlayacaktır.
- Mevcut şube-dışı ATM’lerin “paylaşım” durumunda başka lokasyonlara kaydırılmasına olanak sağlanacaktır.
- ATM’lerin paylaşımının emisyonadaki para hacmini daraltacağı, müşterinin para çekme olanağı artırıldığı için cebinde daha az, bankasında daha çok para bulundurmaya tercih edecektir.



- Bankaların yeni ATM yatırımları yapmak yerine mevcut ATM'lerden yararlanmayı tercih edebilecektir. Servis ağı büyük olan bankalar ek komisyon geliri elde edebilecektir.
- Bankaların kendi şubelerinin olmadığı lokasyonlarda diğer bankaların ATM'lerini kullanarak kart ve ürün pazarlayabileceklerdir.

### 3.2.2. Ödeme Sistemleri

Ödeme sistemlerinin finansal piyasalar açısından önemi oldukça büyüktür. Bankacılık sektöründeki ödeme sistemlerinin teknolojik alt yapı ile geliştiriliyor olması birçok işlemde kolaylık sağlamaktadır. Bunun yanı sıra sistemlerin güvenilir ve verimli şekilde sürdürülebilir olması gerekmektedir (TCMB, 2014: 7).

Teknolojideki gelişmeler ödeme sistemlerinin gelişmesini zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda işlem hacminin giderek artıyor olması üzerine bankalar arası elektronik fon transferi sistemi geliştirilmiştir. TCMB tarafından ödeme sistemi olarak 1992 yılında EFT (Elektronik Fon Transferi) kurularak işleme açılmıştır (Duramaz ve Dündar, 2014: 24-37). Bu sistem bankacılık sektörü içerisinde birçok avantaj sağlamıştır. EFT ile para transferleri bankalar arasında daha kolay ve güvenilir bir şekilde gerçekleşmektedir.

Geleneksel bankacılık dışında EFT sistemi ile fonun bir yerden başka bir yere elektronik ortamda transfer edilmesi sağlanmaktadır. Mali piyasadaki işlem hacimlerinin artması nedeni ile verimliliğin daha yüksek tutulması, iş yükünün azaltılması, geleneksel ödeme sistemlerinde kullanılan kâğıt miktarlarının azaltılması için EFT sistemi günden güne geliştirilmiştir. Bununla birlikte bankacılık faaliyetleri de hız kazanmıştır (Uysal, 2017: 5).

Çekle ödeme sistemi, güvenli ve ucuz yolla ödemelerin gerçekleştirildiği diğer bir sistem türüdür. Likititesi nakde göre düşük olan çek, ödeme sürecinde vade açısından uzun zamanları kapsayabilmektedir. Malların değişim sürecinde ödemelerin altın ve gümüş gibi yöntemler kullanılarak oluşan sisteme ise mal para sistemi adı verilmektedir. Mal para sisteminde kullanılan nesnelere ihtiyaç durumunda başka alanlarda da kullanılmaktadır. Gümüş paraların daha küçük alışverişlerde kullanıldığı bu sistemde büyük alışverişler için altın kullanılmaktadır. Ayrıca bir malın para olarak kabul edilebilmesi için, herkes tarafından talep edilmesi, dayanıklı, bölünebilir ve saklanabilir olması gerekmektedir. Günümüzde kâğıt para sistemi kullanılmaktadır. Merkez bankaları tarafından basılan nominal değerli kâğıt

paraların altın karşılığı bulunmamaktadır. Ekonomik yapısal durumlara göre kâğıt paraların, satın alma ve borç- alacak ödeme gücünün değişmesi söz konusudur (Çelik, 2015: 93-99).

### 3.2.3. Performans Sistemleri

Bankanın kurum imajını etkileyen en önemli özelliklerden biri personellerin müşteri ilişkilerinde sergilemiş oldukları güvenilir ve etkileyici davranışlardır. Hizmet sektörü içerisinde yer alan çoğu banka için çalışmakta olan personellerin müşteriyle ilişkisi oldukça önem arz etmektedir. Banka çalışanlarının müşteriye vermiş olduğu güven, göstermiş olduğu samimi yaklaşım, anlayışlı ve özverili davranışlar bankanın mevcut müşterilerini korumasını sağlayacaktır. Banka personellerinin öncesinde almış oldukları eğitimler sayesinde müşteri ile kurduğu iletişim yeni müşterilerin kazanılmasında da önemli rol oynamaktadır. Bireyler, ihtiyaçları doğrultusunda kendilerine en çok fayda sağlayacak, taleplerini en kısa sürede ve en etkili şekilde çözecek olan bankayı bulmaya çalışmaktadırlar. Bu süreç içerisinde internet, telefon ya da yüz yüze görüşme gibi farklı yöntemler sayesinde bankalarla iletişime geçmektedirler. İlk görüşmenin bireyler üzerinde olumlu bir izlenim bırakması ve güven duygusunun oluşması durumunda ilgili olan bankayı seçme olasılığını artıracaktır. Bankayı temsil eden personellerin, bireylerin taleplerini doğru anlaması ve onları doğru şekilde yönlendirmeleri gerekmektedir. Personelin yanlış yönlendirmesi veya yeterli güven duygusu sağlayamaması durumunda, diğer bankalarla görüşerek kolaylıkla başka bir ekonomik kuruluşu tercih etmektedirler. Personellerin hataları veya ilgisizlikleri müşteri tercihlerini olumsuz etkilemektedir. Bu yüzden şube performans sistemlerinde önceden alınacak aksiyomların belirlenmesi gerekmektedir (Eser, 2007; Aktaran, Ekinci, 2018: 68)

Sürekli gelişim ve değişim içerisinde olan bankacılık sektöründe kurumların rekabete ayak uydurabilmeleri için performans değerlendirme önemli bir araç haline gelmiştir. Performans değerlendirmesi aşamalı olarak gerçekleşen zor bir süreci kapsamaktadır. Bankalarda verimliliğin artırılması, personellerin etkin çalışması ve kurumun hedeflere ulaşabilmesi için gerekli olan planların önceden yapılmasında yardımcı olmaktadır. Performans değerlendirmenin objektif yapılması durumunda banka faaliyetlerinin kalitesi ve verimliliği artmaktadır. Bunların yanında şube performansını olumsuz etkileyen faktörlerde bulunmaktadır. Eğitimlerin yetersiz olması, çalışma ortamlarındaki sıkıntılar ve ücretler bu faktörlerden bazılarıdır. Bu tarz problemlerin giderilmesi ile birlikte şube performanslarının artırılması hedeflenmektedir (Sakınç ve Kakaç, 2018: 116-129).

### 3.2.4. İnternet Bankacılığı

Zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın bankacılık hizmetlerinin, internet bankacılığı sayesinde 24 saat dünyanın her yerinden gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Şubeye gidilerek yapılan tüm işlemlerin, teknolojik yapının gelişmesi ile birlikte elektronik ortamlarda da yapılması söz konusudur. Risk faktörünün azaltılması ve karlılık oranının yükselmesi adına yapılan çalışmalar sonucunda internet bankacılığına olan önem artmıştır (Yurttadur ve Süzen, 2016: 115-117).

1987 yıllarına kadar bankacılık faaliyetleri şubeler üzerinden yürütülmüştür. Bankacılık sektöründe internet bankacılığı alanında ilk adımı 1997 yılında T.C İş Bankası atmıştır. Aynı yıl içerisinde T.C. Garanti Bankası internet bankacılığını müşterilerinin hizmetine sunmuştur (Şiker, 2011: 37). Daha sonra internet bankacılığını sırasıyla; Osmanlı Bankası, Pamukbank, Esbank, Akbank ve Yapı Kredi Bankası müşterilerine sunmuşlardır. Akbank, ilk defa 1999 yılında bireysel müşteriler için internet bankacılığına başlamıştır (Pala ve Kartal, 2010: 46).

İnternet bankacılığının bankacılık sektöründe maliyet tasarrufu sağlaması ve müşterilerin zaman, mekân sınırlaması olmadan işlemlerini gerçekleştirmesi gibi temel faydalar sağlamaktadır. Bunlar dışında sağlamış olduğu faydalar şu şekilde sıralanabilir (Gurau, 2002 ve Joseph ve Stone, 2003; Aktaran Durer, vd., 2009: 137);

- Sektöre yeni ürün ve hizmet kazandırılması,
- Müşteri potansiyel sayısının artarak işlem hacminin gelişmesi,
- Mevcut bulunan müşterilerin elde tutulması,
- Marka imajının daha da güçlendirilmesi,
- Ürünlerin pazarlaması üzerine yaratılan fırsatlar,
- Geleneksel bankacılık faaliyetleri dışına çıkılması,
- Daha etkin ve verimli müşteri ilişkilerinin yönetilerek, müşteri hizmetlerinin geliştirilmesi,
- Piyasadaki değişikliklerden dolayı meydana gelen taleplerin kısa sürede karşılanması,
- Şubedeki işlem yoğunluğunun azaltılması,
- Maliyet unsurlarını göz önünde tutarak şube ve personel sayılarının azaltılmasıdır.

**Tablo 3.4.: İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayısı**

İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı	Aralık 2009	Eylül 2018
<b>Bireysel Müşteri Sayısı (Bin Kişi)</b>		
Aktif (A) (Son 3 Ayda 1 Kez Login Olmuş)	5.369	11.334
Kayıtlı (B) (En Az 1 Kez Login Olmuş)	12.165	59.403
Kayıtlı (C) (Son 1 Yılda En Az 1 Kez Login Olmuş)	7.064	21.953
Aktif (A) / Kayıtlı (B) Müşteri oranı (Yüzde)	44	19
<b>Kurumsal Müşteri Sayısı (Bin Kişi)</b>		
Aktif (A) (Son 3 Ayda 1 Kez Login Olmuş)	606	1.270
Kayıtlı (B) (En Az 1 Kez Login Olmuş)	1.402	3.532
Kayıtlı (C) (Son 1 Yılda En Az 1 Kez Login Olmuş)	685	1.721
Aktif (A) / Kayıtlı (B) Müşteri oranı (Yüzde)	43	36
<b>Toplam Müşteri Sayısı (Bin Kişi)</b>		
Aktif (A) (Son 3 Ayda 1 Kez Login Olmuş)	5.974	12.604
Kayıtlı (B) (En Az 1 Kez Login Olmuş)	13.568	62.935
Kayıtlı (C) (Son 1 Yılda En Az 1 Kez Login Olmuş)	7.749	23.673
Aktif (A) / Kayıtlı (B) Müşteri oranı (Yüzde)	44	20

**Kaynak:** TBB, (2010-2018). Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, **Rapor Kodu:DT22**, Erişim Tarihi: 01.12.2018

İnternet bankacılığını aktif kullanan bireysel müşteri sayısı, Eylül ayında 11 Milyon 334 bin kişidir. Aktif olarak internet bankacılığını kullanan bireysel müşteriler Aralık 2009 yılına göre %100'den daha fazla artış yaşamıştır. Müşterilerin kendilerine ait bankanın internet bankacılığı sistemine kayıt olup, en az 1 kez çevrim içi olan müşteri sayısı ise, Eylül 2018 yılında 59 Milyon 403 bin kişidir. Aralık 2009 dönemine göre bu sayı, yaklaşık olarak 47 Milyon 238 bin kişi artmıştır. Son bir yılda en az 1 kez sisteme giriş yapan kayıtlı sayısı Aralık 2009 dönemine göre yaklaşık 14 Milyon 889 bin kişi artarak Eylül 2018 döneminde 21 Milyon 953 bin kişiye ulaşmıştır. Aktif müşteri sayısının kayıtlı müşteri sayısına oranı Eylül 2018 döneminde %19'dur.

İnternet bankacılığını aktif kullanan kurumsal müşteri sayısı, son 3 ayda 1 kez sisteme giriş yapan Eylül 2018 döneminde 1 Milyon 270 bin kişidir. Aralık 2009 dönemine göre bu sayı yaklaşık olarak 664 bin kişi olarak artış göstermektedir. Sisteme kayıtlanıp en az 1 kere giriş yapan müşteri sayısı ise Eylül 2018 döneminde 3 milyon 532 bin kişidir. Son 1 yılda en

az 1 kere sisteme giren kurumsal müşteri sayısı ise Eylül 2018 döneminde artarak 1 Milyon 721 bin kişiye ulaşmıştır. Kurumsal internet bankacılığını aktif olarak kullanan müşteri sayısının kayıtlı müşteri sayısına oranı ise %36'dır.

**Tablo 3.5.: Türkiye’de Kullanıcılara Sunulan İnternet Bankacılığı İşlemleri**

Hesap İşlemleri	Bakiye ve Hesap Hareketi Kontrolü			
	Vadesiz Hs. Açma	Vadeli Hs. Açma	Faiz Oranı Hesaplama	Faiz Oranı İzleme
<b>Para Transferi</b>	Havale	EFT	SWIFT	Toplu Transfer İşlemleri
<b>Kredi Kartları</b>	Kart Bilgisi/ Hesap Özeti/ Dönem içi Hareket Görüntüleme	Borç Ödeme/ Puan Sorgulama	Başvuru/ Talimat İşlemleri	Sanal Kart Oluşturma İşlemleri
<b>Yatırım İşlemleri</b>	Yatırım Fonu/Tahvil/Bono Alım Satımı		Eurobond/ YP Tahvil Alımı Satımı	
<b>Ödemeler</b>	Fatura Ödemeler/TL Yükleme/ Bağışlar	Yurtkur/ MEB/ ÖSYM/ SGK Ödemeleri	Vergi/ Trafik Cezası Ödemeleri	Otomatik Ödeme Talimatı
<b>Kredi İşlemleri</b>	Bireysel Kredi Başvuru/ Ödeme	Kredi Hesabı İzleme	Artı Para Hs. Tanımlama	
<b>Borsa İşlemleri</b>	Hisse Senedi Alımı Satımı	Emir Hazırlama Takip	Virman İşlemleri Raporlar	Halka Arz İşlemleri/ VOB
<b>Döviz ve İthalat İhracat İşlemleri</b>	Döviz Alım Satımı	İthalat İşlemleri	Arbitraj İşlemleri	
<b>OGS İşlemleri</b>	OGS Talep İşlemleri	OGS Ödeme İşlemleri	OGS Talimat İşlemleri	
<b>Kur ve Oran Bilgileri</b>	Döviz Kurları	Repo Oranları	Kredi Faiz Oranları	
<b>Kurumsal Üye İşlemleri</b>	POS İşlemleri		Ekstre Görüntüleme	
<b>Güvenlik ve Bilgi Güncelleme</b>	Güvenlik Bilgilerini Güncelleme		İletişim Bilgilerini Güncelleme	

**Kaynak:** Oğuzhan Aytar, İkbal Yeğen, Namık Kemal Erdemir, Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri <https://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> Erişim Tarihi: 05.12.2018, S.8

### 3.2.5.Telefon Bankacılığı

Telefon bankacılığı; bankacılık sektörü içerisinde çağrı merkezi (Call Center) olarak adlandırılan banka merkezinde çalışan personelin müşterilerle canlı konuşma yaparak bankacılık işlemlerinin yapılmasını sağlamaktadır. Telefon tuşları kullanılarak sesli uyarılar sayesinde müşterilerin talepleri doğrultusunda işlemler gerçekleştirilmektedir (Arıkan, 2015: 42).

Bankacılık sektöründe telefonun aktif olarak kullanılması 1980’li yıllarda Amerika’da başlamıştır. Telefon sayesinde gerçekleştirilen işlemler, telefonda müşteri temsilcisi ile inaktif biçimde yapılmaktadır. Türkiye’de 1996 yılında İş Bankası öncülüğünde telefon bankacılığı ilk olarak kullanılmaya başlanmıştır (Ergül, 2011: 21). Şubesiz bankacılık işlemlerinin artmasıyla çağrı merkezinde istihdam da artmaktadır.

**Tablo 3.6.: Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı	Haziran 2008				Eylül 2018				Net Değişme
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri Temsilcisi Sayısı	3.413	1.249	4.662	25	5.364	1.841	7.205	27	2.543
Destek Hizmeti Veren Personel Sayısı	242	77	319	23	566	276	842	32	523
Yönetici Sayısı	351	180	531	32	475	363	838	34	307
Toplam Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı	4.017	1.512	5.529	(-)	6.405	2.480	8.885	(-)	3.356

**Kaynak:** TBB, (2018). Çağrı Merkezi İstatistikleri Ocak 2009 ve Eylül 2018, Rapor Kodu:DT23, Erişim Tarihi: 05.12.2018

Çağrı Merkezi’nde Eylül 2018 döneminde toplam 8.885 kişi çalışmaktadır. Bir önceki döneme göre 77 kişilik bir artış göstermiştir. Eylül 2018 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların %72’si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde %74, destek hizmeti veren personelde %67, yöneticilerde ise %57’dir. Çağrı merkezindeki çalışan sayıları yıllara göre incelendiğinde; müşteri temsilcisi sayısı 2008 yılına göre %55 oranında artış göstermiştir. Destek hizmeti veren personel sayısı ise 2008 yılına göre Eylül 2018 yılında %163 oranında artmıştır. 2008 yılındaki yönetici sayısı 531 iken, Eylül 2018 yılında %58

oranında artarak 838 kişiye yükselmiştir. Toplam olarak bakıldığında ise çağrı merkezinde çalışan personel sayısı 2008 yılına göre, 2018 Eylül dönemine kadar %60 oranında artış göstermiştir.

### **3.2.6. Veri Tabanı ve Pazarlama Stratejisi**

Finansal sektörlere teknoloji ile beraber yeni ürün ve hizmetlerin giriyor olması, kuruluşlar arasındaki rekabeti arttırmaktadır. Bu rekabet sürecinde kuruluşların talep edilebiliyor olması için fark yaratmış olması gerekmektedir. Bireylere sağlanan fayda ve maliyetler arasındaki dengenin sağlanarak kuruluşların rekabete yön vermesi amaçlanmaktadır. Sektör içerisinde ürün farklılaştırması ve müşteri ilişkilerinin güçlendirilmesi üzerine pazarlama stratejileri oluşturulması gerekmektedir. Müşterilere ancak iyi ve kaliteli hizmet sunan kurumlar ayakta kalabilmektedir. Bu bağlamda bankaların pazarlama stratejileri oluştururken birey merkezli olması gerekmektedir. Bankaların pazarlama ve satış yeteneklerini kullanarak hedeflerine ulaşmasında ve gelişmesinde yardımcı olmak için her türlü bilginin kullanılmasıyla müşterilerle yakın ilişki kurulması amaçlanmalıdır. Teknolojik alt yapıların gelişmesi ve bankacılık sektörüne yansısıyla birlikte bilgilerin güncellenmesi, müşteri memnuniyetlerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi üzerine veri tabanı yöntemi de oldukça yaygın olarak kullanılmaktadır (Öztürk ve Güven, 2013: 63-72).

### **3.2.7. Kredi Kartı ve Pos Kullanımı**

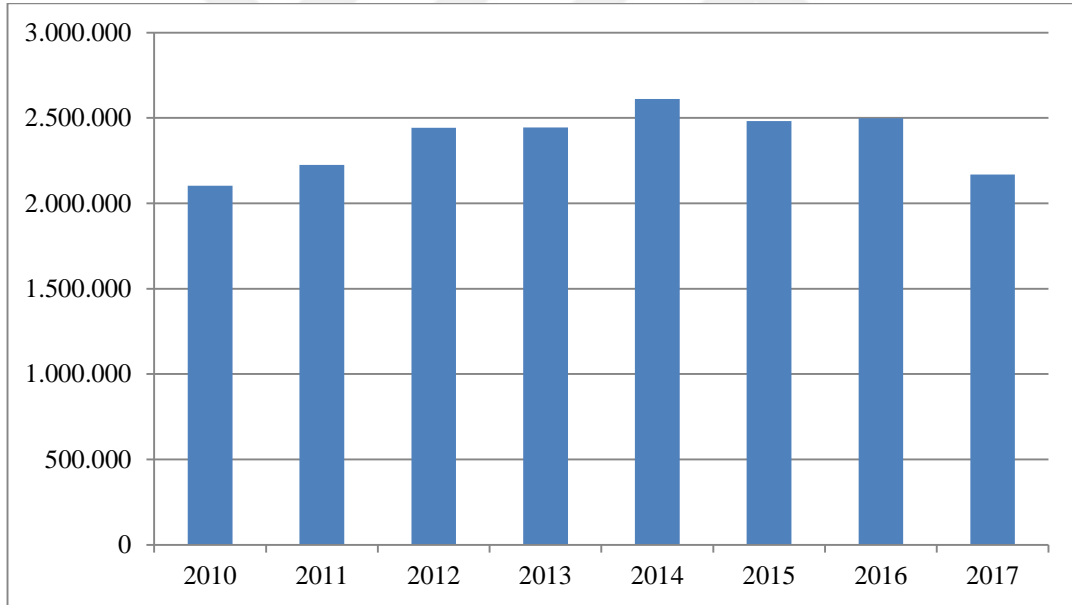
Kredi kartı, kart çıkaran kuruluşların müşterilerine belirli limitler dâhilinde açmış oldukları kredilerle, nakit kullanmaksızın mal ve hizmet satın almalarını sağlayan ödeme aracı olarak nitelendirilmektedir. Müşteriler nakit kullanmadan bankanın sunmuş olduğu kartları kullanarak ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar. ATM'lerin yaygınlaşması ile kart kullanımı arasında pozitif bir ilişki vardır. Teknolojik gelişme ile beraber artan rekabet içerisinde bankaların farklı hizmet yöntemleri sunması üzerine tüketicilerin alışkanlıkları değişmiştir. Küresel teknolojik alt yapının zenginleşmesi dünya üzerindeki kart kullanım oranlarını arttırmıştır (Kaya, 2009: 1-4).

Dünya üzerinde ilk kredi kartı uygulaması ABD'de ortaya çıkmıştır. Türkiye'de ise kredi kartlarının ilk temsilcisi olan Koç Grubuna bağlı "Servis Turistik A.Ş." ABD'den yurtiçi kart çıkarma yetkisini almak suretiyle 1968 yılında "Diners Club" kredi kartları

sunmaya başlamıştır. Bu ve diğer kredi kartları piyasada gördüğü ilgi ve getirdiği karlılık nedeniyle 1980’den başlayarak bankalar da kredi kartı uygulamasına geçmişlerdir. Günden güne teknolojinin gelişmesi ile kredi kartı türleri de çeşitlilik göstererek hizmet kalitesini ve sektördeki rekabet gidişatını etkileyen faktör haline gelmiştir (Özkan ve Özen, 2011: 127-130).

İlk POS (Point of Sale – Satış Noktası) sistemi 1987 yılında IBM tarafından geliştirilmiştir. Bu sistem 1974 yılında ise Amerika’da market zincirleri tarafından kullanıma sunulmuştur. POS sisteminde özel olarak geliştirilmiş elektronik bir cihaz içerisine kartın yerleştirilmesi ile alıcı ve satıcı arasında direk olarak transfer gerçekleşmektedir. Bu yöntem sayesinde geleneksel bankacılıkta olduğu gibi fonların bir yerden başka bir yere kaydı para yaratarak transfer edilmesi söz konusudur. Türkiye’de ilk elektronik POS cihazı 1991 yılında Yapı Kredi Bankası tarafından kullanıma sunulmuştur (Kaya, 2009: 18).

**Grafik 3.2.: Yıllara Göre Pos Kullanım Sayıları**



**Kaynak:** TBB, Bankalarımız 2010-2017 arası Ciltleri

2010 yılında kullanılan POS sayısı 2.102.585 adettir. 2014 yılında ise teknolojik alt yapının güçlenmesinden dolayı POS kullanım oranı %24 artış göstererek 2.611.571’e yükselmiştir. 2017 yılına bakıldığında ise bu sayı 2014 yılına göre ekonomik durumların iyiye gitmemesinden dolayı bankalara olan üye iş yerlerinin kapatılması üzerine %16 oranında azalarak 2.169.471’e gerilemiştir.



### 3.3. Elektronik Ticaretin Dijital Bankacılığa Etkisi

İnsanlığın varlığında önemli bir yer tutan ticaret, dönemler içerisinde değişiklik göstermiştir. Teknoloji ile birlikte internetin günlük yaşama dâhil olması üzerine, ticaret günümüzde elektronik ortamlara aktarılmıştır. Piyasaların teknoloji ile küreselleşmesi; her türlü ticari faaliyetlerin, kısa süre içerisinde elektronik ortamda yapılmasına olanak sağlamaktadır. Teknoloji ile değişen ticaret anlayışında, mal ve hizmetlerin internet üzerinden alıcıya sunulması ve alışveriş işlemlerinin yapılması internet ağları üzerinden gerçekleşmektedir. Bilgisayarların ve mobil uygulamaların günümüzde daha sık kullanılması üzerine müşterilere kolaylıklar sağlanmaktadır. Buna paralel olarak e-ticarette her geçen gün daha fazla yaygınlaşmaktadır (Abdüsselam, vd., 2015: 263-265).

İşletmelerin uluslararası düzeyde rekabet edebilmeleri için iletişim ve bilişim teknolojilerinden yararlanmaları gerekmektedir. Zaman, mekân sınırlamasının olmadığı ve maliyetlerin daha düşük olması günümüzde e-ticareti daha çok gündeme getirmektedir. Elektronik ortamlar iletişim ve ticaret önündeki engellerinde kaldırılmasında olanak sağlamaktadır. E-ticaret sayesinde işletmeler birçok tüketiciye kolay bir şekilde ulaşarak, pazarlama stratejilerini teknolojik alanlara yönlendirmektedirler. Buna bağlı olarak işletme pazar paylarını arttırmaktadır. Tüketiciler ise, kısa sürede ürün ve fiyat karşılaştırması yaparak alternatifler arasından gerekli ihtiyaçlarını kolay bir şekilde gerçekleştirmektedir (Sarısakal ve Aydın, 2003: 83-85).

İnternette e-ticaret faaliyetlerinin çok hızlı gelişme nedenlerinden biri yatırımı gerçekleştiren firmalara sunmuş olduğu avantajlardır. Daha az maliyet ile girişimin gerçekleştirilmesi ve işletmede bulunan sermaye ile çeşitli pazarlarda faaliyet gösterme olanağı sağlamaktadır. Hızlı bir şekilde büyümek, gelişmek ve kar elde etmek isteyen yatırımcılar e-ticarette faaliyet göstermektedir. Teknolojik yatırımlarla beraber ekonomik değer yaratan hizmet sayısı ve kalitesi son zamanlarda giderek artmaktadır. Buna bağlı olarak mobil ticaretinde gelecek dönemler içerisinde hızlı bir ivme gerçekleştirmesi beklenmektedir (Sezgin, 2013: 1-15).

Günümüzde iletişim ve bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte ticari işlemlerde kolaylık kazanmıştır. Geleneksel yöntemler yerine teknolojik alt yapıdan yararlanma imkânı doğmuştur. Gelişmiş sistemler üzerine bankacılık faaliyetleri de elektronik ortamlara taşınmıştır. Elektronik bankacılık, teknolojik kanallar aracılığı ile bireysel ve kurumsal

bankacılık ürün ve hizmetleri sağlamaktadır. Elektronik bankacılığın iki temel özelliği; işlemlerin gerçekleştirildiği elektronik kanalların yapısı ve müşterilerin bu kanallara ulaşabilme yollarıdır. Yaygın elektronik kanallar arasında açık ve kapalı ağlar bulunmaktadır. Açık ağlarda, üyelik koşulu anlaşmaları bulunmamaktadır. Banka müşterileri bankacılık ürün ve hizmetlerine yaygın bir biçimde kullanılan erişim araçları, satış noktaları, otomatik vezne makineleri, telefon, bilgisayar, akıllı ve kartlı cihazlar sayesinde erişim sağlayabilmektedir. Kapalı ağlarda ise, üyelik koşul anlaşması bulunmaktadır. Müşterilerin ilgili kanallara üye olmadıkları takdirde ürün ve hizmetlerden yararlanamamaktadır (Takan ve Acar, 2018: 319-331).

Bankacılık sektörü elektronik kanallar aracılığı ile mobil bankacılık ve internet bankacılığı alanlarında hizmet vermektedir. Mobil araçlarının kullanımının artması ile birlikte müşteriler istedikleri zaman istedikleri yerden bankacılık işlemlerini teknolojik cihazlar yardımı ile gerçekleştirebilmektedir. Banka müşterileri talepleri doğrultusunda dijitalleşmenin sunmuş olduğu tüm imkânlardan yararlanmaktadırlar. Bankacılık sektörü 7 gün, 24 saat boyunca elektronik kanallar yöntemiyle hizmet sunmaktadır (Alptekin, 2016: 3-8).

Bankacılık sektöründe geleneksel yöntemlerin yerini dijital araçlar almıştır. İnternet güvenlik politikalarının geliştirilmesi, internet bankacılık sistemlerini garanti eden banka politikaları, ürün ve hizmetlerdeki ücret politikaları ile dijitalleşme hızla yaygın hale gelmektedir. Bankacılık sektörü açısından işlem masraflarının azalması, hizmetlerin yaygınlaşması, müşteri üzerinde memnuniyetin sağlanması gibi birçok avantaj sağlamaktadır. Müşteriler; banka şubelerinin mesai saatleri dışında, faaliyetlerini zaman ve mekân unsurlarından bağımsız olarak gerçekleştirmektedir. Şubelere ihtiyaç duyulmadan bireysel ve kurumsal işlemler kolaylıkla gerçekleştirilmektedir. Banka müşterileri internet bankacılığını kabul etmeleri karşısında tüm hizmetlerden yararlanabilmektedir. Dijitalleşme sürecinin iyi yönetilmesi halinde; bankacılığa ilişkin maliyetlerin azalması, hizmet yelpazesinin genişletilmesi, organizasyon yapıların teknolojiye göre yenilenmesi, şubelerden bağımsız çalışma imkânlarını sağlaması gibi avantajlarla gün geçtikçe artan rekabete yakından katılma olanağı sağlamaktadır. E-ticaretin ağırlığının artması üzerine bankacılık sektöründe de buna uygun ödeme yöntemlerinin geliştirilmesi gerekmektedir (Çakmak, Güneşer ve Terzi, 2011: 1-30).

Bankacılık sektörünün ülkemizde gelişmiş düzeyde olması e-ticaretin büyümesinde ve gelişmesine katkı sağlamaktadır. E-ticaret pazarının büyümesinde ise internet kullanımının etkisi bulunmaktadır. 2018 yılına göre, Türkiye’de, nüfusun %67 oranında yani 54 Milyon internet kullanıcısı bulunmaktadır. Bu oran içerisinde 51 Milyon kişi internete mobil telefonlar sayesinde bağlanmaktadır. Diğer yandan Türkiye internet kullanıcısının çok büyük bir kısmının kredi kartı kullanıcısı olması, e-ticaretin büyümesine katkı sağlayan önemli bir faktördür. Türkiye’de 2018 Mart sonu itibariyle 63 milyon adet kredi kartı, 135 milyon adet banka kartı olmak üzere, toplam 198 milyon adet kart sayısına ulaşılmıştır. 2018 yılının ilk üç aylık döneminde kredi kartlarıyla yapılan alışverişler %17 oranında artış göstermiştir (Demirdöğmez, vd., 2018: 2216-2237).

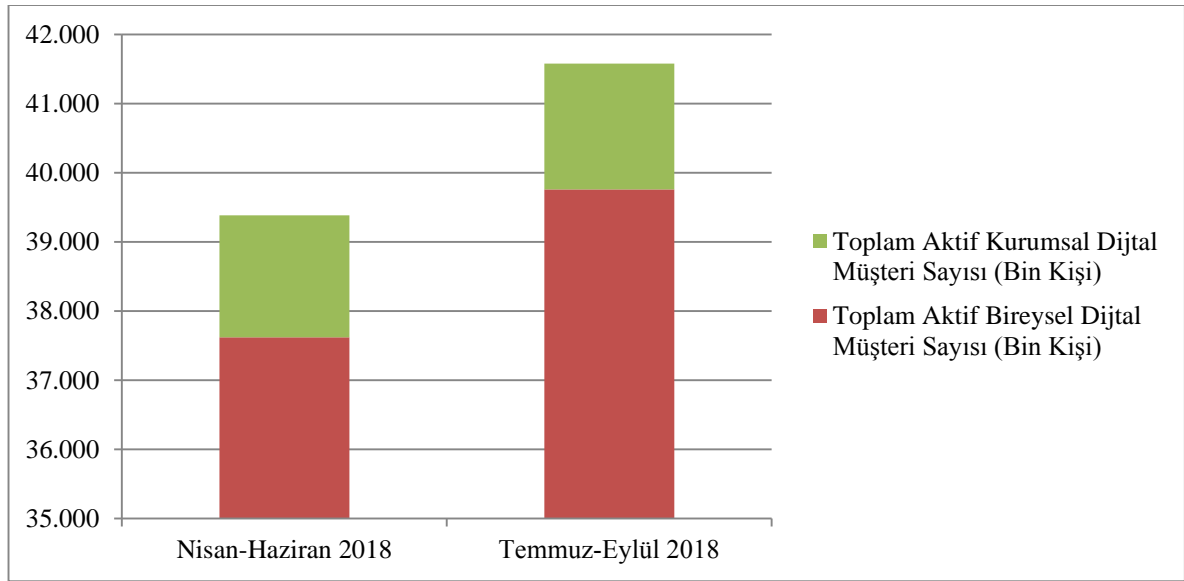
**Tablo 3.7.: Dijital Bankacılığı Kullanan Aktif Müşteri Sayısı**

<b>Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı</b>	<b>Nisan-Haziran 2018</b>	<b>Temmuz-Eylül 2018</b>
Toplam Aktif Bireysel Dijital Müşteri Sayısı (Bin Kişi)	37.623	39.758
Toplam Aktif Kurumsal Dijital Müşteri Sayısı (Bin Kişi)	1.764	1.822
Toplam Aktif Dijital Müşteri Sayısı (Bin Kişi)	39.387	41.580

**Kaynak:** TBB, (2018) Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri Eylül2018, Rapor Kodu:DT22

Dijital bankacılık alanında müşteri sayılarına bakıldığında Nisan-Haziran 2018 döneminde aktif bireysel dijital müşteri sayısı 37.623 iken Temmuz-Eylül 2018 döneminde %5 oranında artarak bu sayısı 39.758 kişiye yükselmiştir. Aktif kurumsal dijital müşteri sayısı Nisan-Haziran 2018 döneminde 1.764 kişi iken, Temmuz- Eylül 2018 döneminde bu sayı %3 oranında artarak 1.822’ye yükselmiştir. Toplam aktif dijital bankacılığı kullanan müşteri sayısı; Temmuz- Eylül 2018 döneminde, Nisan- Haziran dönemine göre %5 oranında artarak 41.580 kişiye yükselmiştir.

**Grafik 3.3.: Dijital Bankacılığı Kullanan Aktif Müşteri Sayısı (2018)**



### 3.3.1. Elektronik Ticaretin Tarihçesi

Amerika'daki dört üniversite ve ordu işbirliği sonucunda ARPANET Projesi ortaya çıkmıştır. Bu proje ile bilgisayarlar arası iletişim ağı yaratılmış bilgisayarlar da yer alan bilgilerin paylaşılması amaçlanmıştır. Bunun yanında e-posta, haber grubu, çevrimiçi tartışma platformu gibi projenin kazandırdığı iletişim ortamları ortaya çıkmıştır. 1980 yılında TCP-IP protokolünün ARPA protokolünün yerine geçmesi sonucu iletişim ağının birçok bilgisayar, farklı işletim sistemleri ve farklı kullanıcı arasında genişlemesi sağlanmıştır. 1990 yılında HTTP protokolüne geçilmesi ile ilk web sitesi ortaya çıkmıştır. Bu gelişme günümüzde alışverişlerin dünyanın her yerinden ağlar aracılığı ile yapılacağı, ödemelerin ve bankacılık işlemlerinin dahi içerisinde barındıran yaygın internet kullanımının önünü açmıştır(Kıroğlu, 2012: 3-4).

1990 yıllı sonrasında işyerleri ve evlerde bilgisayar ve internet kullanımı yaygınlaşmaya başlamış ve kullanıcılar bu teknolojiyi alışverişlerde de kullanmak istemiştir. Bunun temellerini daha öncesine, 1970 yılına dayanmaktadır. İngiliz girişimci Michael Aldrich e-ticaretin gelecekte bir ihtiyaç olacağını öngörmüş ve bu kavramı internet alışverişlerindeki tarafları da belirleyerek kitle iletişim araçları ile onları buluşturmayı hedeflemiştir. Daha sonra tarafların bir araya gelip alışverişi gerçekleştirebilecekleri bu portal hakkında toplumu bilgilendirmiştir. Toplumun e-ticareti öğrenmesinden sonra bu kavram hızlı bir şekilde benimsenerek satıcı firmaların da bu talebi karşılamasının ve e-ticaret piyasasında yer almasının önünü açmıştır. 1992 yılında J.H. Snider ve Terra Ziporyn, "Geleceğin Dükkânı"

adlı kitabı yayınlamasının ardından 1994 yılında Navigator isimli internet tarayıcısının ortaya çıkması ve ilk çevrimiçi bankanın kurulması gerçekleşmiştir. E-ticaret tarihinde en önemli gelişmelerden biri olan günümüzün en büyük işletmeden-tüketiciye, (B2C), e-ticaret sitesi Amazon.com 1994 yılında Jeff Bezos tarafından kurularak faaliyete geçmiştir. Amazon'un ardından eBay de internet üzerinden faaliyete geçerek e-ticarete adım atmıştır. 2000'li yıllara gelindiğinde ise alan adları (.com) patlama yaşayarak internet siteleri hızla yaygınlaşmıştır (Duman, 2015: 3-4).

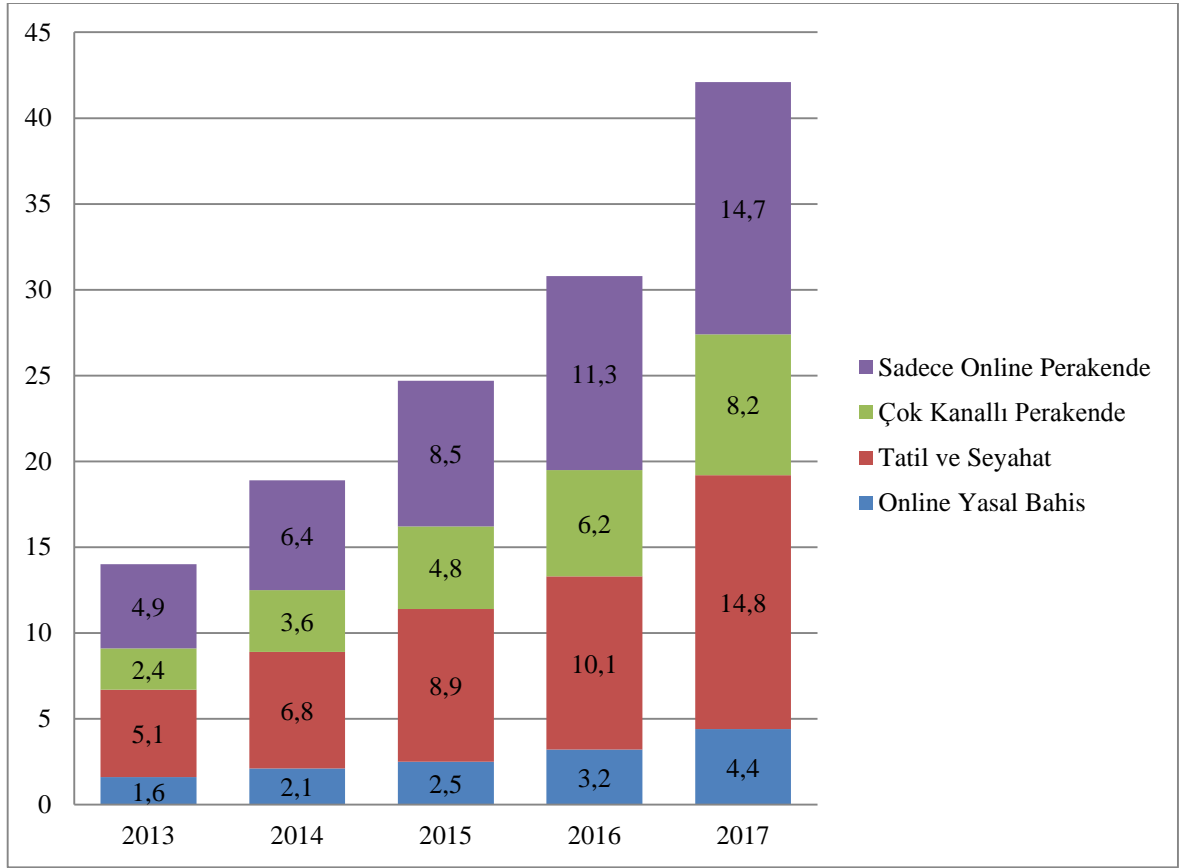
Türkiye'de e-ticaretin gelişimine bakıldığında; 1992 yılında Merkez Bankası'nın elektronik fon transferini kullanıma sunması e-ticaretin başlangıcı olarak kabul edilmektedir. E-ticaretin temelleri TÜBİTAK tarafından sekretaryalık görevi, Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından ise e-ticaret ağının kurulması görevi 1997 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından verilerek atılmıştır. 2000'li yıllara gelindiğinde Türkiye'de EFT'nin bankalar arası kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber "Yemek Sepeti", "Gittigidiyor", "Superonline" gibi e-ticaret firmaları e-ticaretin güçlü örnekleri olarak ortaya çıkmıştır. 2008 yılında E-Devlet projesinin hayata geçirilmesi ile vatandaş-devlet arası elektronik ticaret Türkiye'de faaliyete geçmiştir(Ankara.org, 2019: 11).

### **3.3.2. Türkiye'de Elektronik Ticaretin Güncel Durumu**

Türkiye'de e-ticaret tüm Dünya'da olduğu gibi hızla büyümektedir. Bunun sebebi olarak bireylerin internet üzerinden alışveriş yapma alışkanlığı edinmesi ve e-ticaret firmalarının gelişmiş araçları kullanarak faaliyetlerini daha verimli ve daha kârlı bir şekilde yapması gösterilebilir.

Türkiye'de e-ticaretin gelişim süresi içinde internet kullanan bireylerin sayısı 25 yılda 54,3 milyon kişiye ulaşmıştır. İnternetin kullanımının yıllara göre gelişimini rakamlarla ifade edersek; 2008 yılında yaklaşık olarak 6 milyon olan internet abonesi sayısı, 2017 yılının sonuna gelindiğinde bu rakam 68,9 milyon düzeyine ulaşmıştır. 2009 yılının temmuz ayında kullanılmaya başlanan mobil geniş bant hizmeti, mobil bilgisayarlar ve cep telefonu internet abonesi sayısı 2017 yılı sonu itibariyle 57 milyona yaklaşmıştır(Demirdöğmez, vd., 2018: 2228).

**Grafik 3.4.: Türkiye’de E-ticaret pazar büyüklüğü (Milyar TL)**



**Kaynak:** [http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad\\_2018\\_e-ticaret\\_sunum\\_tr.pdf](http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_2018_e-ticaret_sunum_tr.pdf)

Tabloda görüldüğü üzere Türkiye’de e-ticaret pazar büyüklüğü 2013-2017 yılları arasında düzenli bir artış göstermemiştir. Özellikle 2017 yılı baz alındığında bu pazarda %14,8 ile tatil ve seyahat alanındaki alışverişin büyük bir paya sahip olduğu görülmektedir. Bununla beraber bireysel müşterilerin internet üzerinden sipariş verme oranı 2017 yılında %14,7 olarak yine Türkiye’de e-ticaret pazarında yüksek bir paya sahip olmaktadır. 2013 yılında e-ticarete işlem büyüklüğü toplam %14 oranında gerçekleşmiştir. 2014 yılında bu oran %18,9’a, 2015 yılında %24,7’ye, 2016 yılında %30,8’e, 2017 yılında ise %42,2’ye yükselmiştir. 2013 yılından 2017 yılına kadar e-ticaret Pazar büyüklüğü ise ortalama yıllık %32 oranında artış göstermektedir. 2017 yılında, 2013 yılına göre ortalama olarak; Online yasal bahis işlemlerinde %29 oranında, tatil ve seyahat işlemlerinde %31 oranında, çok kanallı perakende işlemlerinde %36 oranında, sadece çevrimiçi perakende işlemlerinde ise %32 oranında artış yaşanmıştır.

**Tablo 3.8.: Ülkelerarası E-ticaret Oranları Karşılaştırılması (2017)**

Ülkeler	Online Perakende/ Toplam Perakende	Online Alışveriş Yapanlar	Mobil Alışveriş Yapanlar
İngiltere	15,7%	78%	40%
ABD	11,8%	67%	36%
Almanya	9,1%	74%	23%
Fransa	8,3%	61%	14%
Japonya	7,9%	63%	24%
İspanya	4,0%	59%	26%
Çin	20,4%	45%	39%
Polonya	6,2%	57%	22%
Hindistan	4,9%	26%	20%
Brezilya	6,3%	45%	27%
Rusya	4,8%	46%	23%
Türkiye 2016	3,5%	43%	31%
Türkiye 2017	4,1%	43%	30%

**Kaynak:** [http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad\\_2018\\_e-ticaret\\_sunum\\_tr.pdf](http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_2018_e-ticaret_sunum_tr.pdf)

İnternet ve kitle iletişim araçlarının yoğun olarak kullanıldığı Türkiye’de e-ticaret oranları diğer ülkelerle karşılaştırılmasını Tablo 3.8’ de olduğu gibi rakamlarla ifade edersek gelişmekte olan ülkelerin ortalama e-ticaret oranlarına yakın olduğu görülmektedir. Türkiye’de özellikle mobil alışveriş yapan bireylerin oranı gelişmiş ülkelerdeki kullanım oranlarını dahi geride bırakmaktadır. Gelişmiş ülkelerde online perakendenin toplam perakende içerisindeki ortalama payı %9,8 iken, gelişmekte olan ülkelerde ise bu oran %4,8’dir. Gelişmekte olan ülkeler arasında yer alan İspanya’nın online perakende oranı %4 iken, Türkiye gelişmekte olan ülkeler arasında yer almasına rağmen aynı yılda bu oran %4,1 olarak gerçekleşmiştir. Türkiye’de, e-ticaret işlemleri ortalama yakın miktarlarda gerçekleştirilmektedir. e- ticaret işlemlerinde online perakende oranının en yüksek olduğu ülke ise Çin’dir. Toplam parkende içerisindeki online perakende payı 2017 yılında %20,4 olarak gerçekleşmiştir.

### 3.3.3. Bankacılık Sektöründe Elektronik Ticaretin Önemi

İnternet ve diğer küresel çevrimiçi ağlarda yaşanan gelişmeler, e-ticaret için yeni ticari fırsatlar ve tamamen yeni küresel ve ulusal ticaret ilişkileri kümeleri yaratmıştır. Bunun doğal sonucu olarak internet bankacılığının ve e-ticaretin artık finansal hizmetlerin kaçınılmaz bir

yönü olduğu algısına yol açmıştır. E-ticaret bireysel gereksinimlerden dolayı birden fazla alıcı ve satıcının ortak bir platformda bir araya gelmelerini ve katılımcılar arasındaki ilişkilerin zamandan ödün vermeden yapılmasını sağlamaktadır(Khan, 2016).

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler, ekonomi, sosyolojik, bireysel ve toplumsal alanlarda önemli miktarda değişimleri de beraberinde getirmiştir. Yaşan değişimler insanların, firmaların ve ülkelerin alışkanlıklarını, davranış şekillerini ciddi bir şekilde etkileyerek farklılaştırmaktadır. Bu gelişmeler sonucu dijital boyuta gelen bankacılık ve ona ortak hale gelen elektronik ticaret bireylerin özel hayatına ve şirketlerin iş hayatında önemli kolaylık sağlamaktadır. Sahip olduğu bu yapı ile elektronik ticaret, kamu hizmetleri dâhil kurumların ve bireylerin olduğu bütün ticari işlemlerde gün geçtikçe yeri artmaktadır (Çelebi, 2018).

Bilişim teknolojilerinin kullanımı bankalar arasında rekabet aracı olarak görülmektedir. İnternet ile işletmecilik davranışlarında köklü değişimler yaşanması ile bankalar da kullanmakta olduğu satış ve pazarlama faaliyetlerini değiştirme yoluna gitmektedir. Bankalar ürünlerini müşterilerine pazarlarken internet bankacılığını sıklıkla araç olarak kullanmaya başlamıştır. Bankalar teknolojiyi yakından takip ederek maliyet, zaman ve hızın çok önemli olduğu günümüz şartlarında internet bankacılığını müşterilerine sunarak hem kendilerine hem de müşterilerine ciddi fayda sağlamaktadır. Elektronik fon transferinden, internet alışverişlerinde kullanılmak üzere sanal kart oluşturulmasına kadar müşterilerin memnuniyetini en yüksek seviyeye çıkarmak bankaların birincil hedefleri arasında yer almaktadır. İnternet bankacılığı bir anlamda şubelerdeki yoğunluğu azaltan personel ve şube giderlerini azaltan bir e-ticaret stratejisi olarak görülmektedir (İleri, T.Y. : 110).

E-ticarete ödeme işlemleri en çok bankaların müşterilerine sunduğu kredi kartları üzerinden olmaktadır. 2016 yılında 68 milyar TL civarında olan internet üzerinde yapılan kredi kartlı ödeme miktarı 2017 yılında 99 milyar TL'ye çıkmıştır. Aynı şekilde mobil ödemelerde de ciddi artışların yaşandığı 2015 yılında %42 olan cep telefonları ile gerçekleştirilen ödemelerin, 2017 yılına gelindiğinde %67'ye çıktığı görülmektedir (Bkm.com.tr, 2018). Kredi kartlarını sunan bankalar ödeme noktasında e-ticarete ciddi katkı sağlamaktadır.



### **3.3.4. Elektronik Ticaretin Bankacılık Sektörüne Sağladığı Avantajlar ve Dezavantajlar**

Bankacılık ürün ve servislerinden olan kredi kartı ve elektronik fon transferi e-ticaret ödemelerinde sıklıkla kullanılan araçlardır. E-ticaret firmaları ve müşterileri ödeme konusunda bankacılık ürünlerine ihtiyaç duyarak bankaların bu ürünlerden kazandığı gelirlere olumlu etki etmektedir. İnternet bankacılığı, müşterilerin bankacılık işlemlerini güvenli bir şekilde sanal ortamda yapabildiği, banka ürün ve servislerinin internet üzerinde sunulmasına imkân veren bir elektronik ticaret uygulamasıdır. E-ticaret hacimlerinin artması ve kapsamının genişlemesi ile beraber e-ticarette yaygın bir şekilde kullanılan internet bankacılığının da gelişmesi ve daha da yaygınlaşması beklenmektedir (Ashraf, 2012: 105).

E-ticaret sayesinde biriktirilen ve genişletilen müşteri tabanları sayesinde bankalar kendi servislerini sunabilecekleri potansiyel müşterilerin alışveriş profillerini çıkarabilmekte ve müşterilerin ihtiyaç duyabilecekleri bankacılık hizmetlerini telefon bankacılığı ya da elektronik posta üzerinden sunabilmektedir (Kuzic, Fisher, vd, 2002: 1607-1616).

Elektronik ticaretin bir diğer avantajlarında birisi de sahip olduğu otomasyon ile daha az girdi ile daha çok iş yapılabilmesi konusundaki verimliliği arttırmasıdır. Bu yönü ile özellikle dijital bankacılığın bankalara verim artışı sağlamasının yanında fiziksel bankacılık işlemlerinin meydana getirdiği masrafların da azaltılması konusunda ciddi fayda sağlamaktadır (Magutu vd., 2011).

E-ticaretin bankacılık konusundaki dezavantajlarına bakıldığında satıcıların ödemek durumunda kaldığı komisyonlar sebebiyle farklı ödeme yöntemlerine yönelmesi görülmektedir. Kredi kartlarının e-ticaret firmalarına alınan her ödemede toplam tutarın %2-3 oranında maliyeti olmaktadır. Bununla beraber güvenlik riski e-ticaretin ve dolaylı yoldan bankacılığın önemli sorunlarında biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Genellikle güvenilir olmayan bazı e-ticaret siteleri üzerinden yapılan alışverişlerde kredi kartı bilgilerinin kötü niyetli bilgisayar casusları tarafından ele geçirilmesi riski yine e-ticaretin bankacılık üzerindeki olumsuz etkilerinden biri olmaktadır (Ojeka ve Ikpefan, 2011).

Teknolojiye direnen bireylerin fiziksel olarak görüşme sağlamak istemeleri sonucunda internet üzerinden bankacılık hizmetlerinin kullanılması, ürün ve servislerin tanıtılıp banka müşterilerinin satın almasına yönlendirilmesi konularında da olumsuzluklar meydana

gelmektedir. Müşteri servisini içeren iş zorluklarından birisi de kişiselleştirilmiş müşteri banka ilişkilerinin kaybetme tehlikesi yaratmasıdır. Çevrimiçi yapılan işlemlerde müşterilerin bankaya olan bağlılıkları azalabilmekte hatta tamamen yok olabilmektedir (Whinston vd. 1997). İnternet hızının düşük olmasının yanında internet kullanım oranlarının da henüz tam olarak yaygınlaşmaması e-ticaretten yeterince faydalanılmaması ve kredi kartı, EFT, sanal kart gibi bankacılık ürünlerinin kullanılması yönünde de bir dezavantaj yaratmaktadır.

### **3.4. Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Bankacılık Hizmetlerine Yansıması ve Önemi**

Zamanın çok önemli bir yere sahip olduğu günümüzde geleneksel bankacılık faaliyetlerinin müşteriler açısından maliyetleri artmaktadır. Müşterilerin hizmet alabilmeleri için gerekli zaman ve çaba sarf etmeleri gerekmektedir. Bu güçlüklerin aşılması bankanın hizmet kalitesini geliştirmesi sayesinde sağlanabilmektedir. Sektördeki bankaların vermiş olduğu hizmetler ne kadar iyi, ne kadar hızlı ve kolay gerçekleştirilirse müşteriye düşen maliyetler de o oranda azalmaktadır. Bu açıdan bankalar işlemlerini teknolojik ve elektronik ortamlara taşıyarak sektöre uyum sağlamaları gerekmektedir. Bankacılık sektörünü bilişim teknolojilerine iten yeni ürün ve hizmet anlayışı olmaktadır. Alanında uzmanlaşmış bankalar, bilişim teknolojilerini verimli kullanarak faaliyetlerine devam etmektedirler. Bununla birlikte müşteri ilişkilerini iyi yönetebilen, müşterilerin istedikleri zaman istedikleri yerden işlemlerini gerçekleştirmelerinde olanak sağlayabilen, alınan ücret ve komisyonlarda alternatifler yaratabilen, yenilikçi, yeni ürün ve hizmet geliştirici, değişimleri yöneten ve uyum sağlayabilen bankalar başarılı olacaktır (Işın, 2006: 118).

**Tablo 3.9.: Banka Bilgileri (2018)**

Sıra No	Banka	Kuruluş Yılı	Toplam Aktifler	Net Dönem Kar/Zararı	Şube Sayısı (Adet)	Çalışan Sayısı (Adet)	Mobil İnternet Bankacılığı
1	Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	1863	551.994	5.643	1.778	24.440	Var
2	Türkiye İş Bankası A.Ş.	1924	444.334	4.573	1.357	24.658	Var
3	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	1946	410.777	5.576	930	18.574	Var
4	Akbank T.A.Ş.	1948	392.457	4.639	782	13.485	Var
5	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	1944	390.170	3.586	867	18.088	Var
6	Türkiye Halk Bankası A.Ş.	1938	387.323	2.205	987	18.874	Var
7	Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	1954	353.410	3.110	950	16.747	Var
8	QNB Finansbank A.Ş.	1987	180.876	1.749	542	12.079	Var
9	Denizbank A.Ş.	1997	147.315	1.704	718	11.990	Var
10	Türk Eximbank	1987	143.308	579	12	685	Yok
11	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	1927	112.416	929	504	9.553	Var
12	ING Bank A.Ş.	1984	68.482	916	249	4.501	Var
13	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.	1950	43.553	491	3	375	Yok
14	Odea Bank A.Ş.	2011	37.031	164	46	1.074	Var
15	HSBC Bank A.Ş.	1990	35.724	245	82	2.250	Var
16	Şekerbank T.A.Ş.	1953	34.251	83	273	3.590	Var
17	İller Bankası A.Ş.	1933	31.487	866	19	2.542	Yok
18	Alternatifbank A.Ş.	1991	27.309	186	52	940	Var
19	Fibabanka A.Ş.	1984	23.707	179	80	1.627	Var
20	Burgan Bank A.Ş.	1991	23.508	147	41	986	Var
21	Anadolubank A.Ş.	1996	15.838	282	112	1.687	Var
22	Citibank A.Ş.	1981	13.653	306	3	401	Var
23	Diğer Bankalar	-	124.940	1.344	118	4.197	Yok
	<b>Toplam</b>		<b>3.993.867</b>	<b>39.503</b>	<b>10.505</b>	<b>193.343</b>	

**Kaynak:** TBB, (2018) Aktif Büyüklüklerine Göre Banka Sıralaması, Eylül,

<https://www.tbb.org.tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>

Türkiye Bankalar Birliği verilerine göre; 19 adet banka mobil cihazlar üzerinden, 27 adet banka da internet üzerinden hizmet sağlamaktadır. 2018 Eylül ayı aktif büyüklüklerine göre banka sıralaması ve bankaya ait bilgiler tablo 3.9’da verilmiştir. İlerleyen bölümlerde bilişim teknolojileri ile gelişen internet, mobil ve dijital bankacılık verileri ile yıllara göre bankacılık ürün ve hizmetleri incelenecektir.

### 3.4.1. İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal İşlemler

Bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalar arasındaki rekabette öncü olabilmeleri için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak zorundadırlar. Teknolojik alt yapıyı bünyelerine kısa sürede uyarlayan bankalar müşterilerine daha kolay daha hızlı ve daha pratik

hizmetler sunabilmektedir. Teknolojik yenilikler sayesinde internet bankacılığı kullanılarak şubelere gidilmeden işlemler gerçekleştirilmektedir. Bireysel ve ya kurumsal müşterilerin kendi bankalarına kayıtlı olmaları durumunda bu hizmetlerden kolay bir şekilde faydalanabilmektedirler. Bu bağlamda internet bankacılığını kullanan bireysel ve kurumsal kişi sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

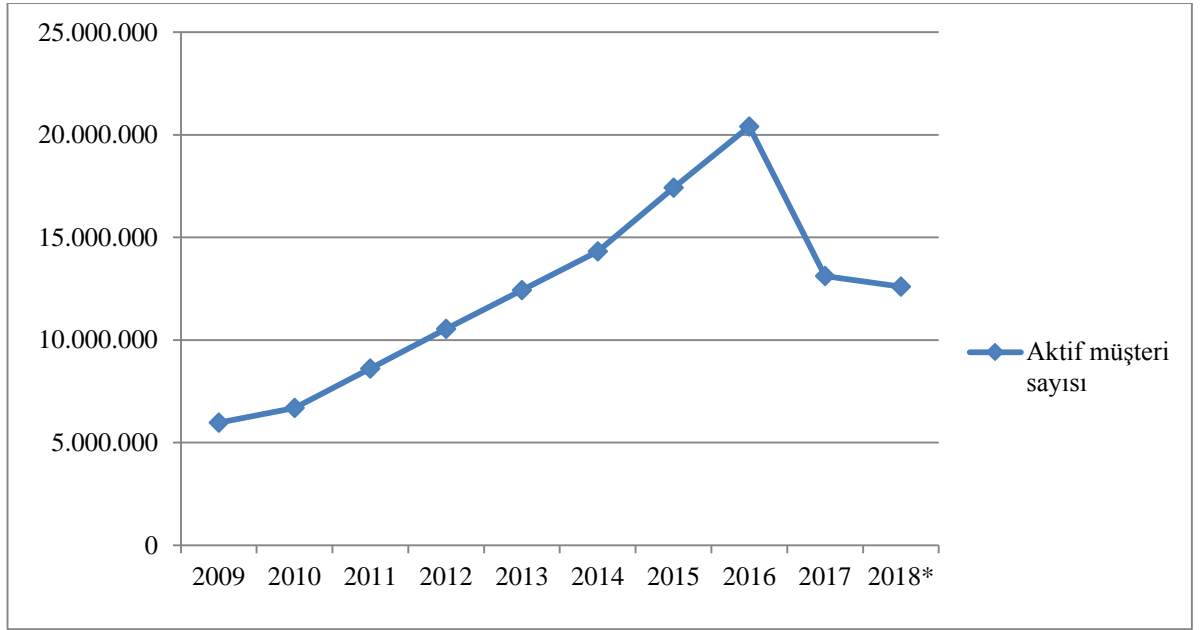
**Tablo 3.10.: İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayıları (2009-2018)**

Dönem	Bireysel			Kurumsal			Toplam		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Bireysel Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Kurumsal Aktif müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
2009	12.165.445	7.064.266	5.368.510	1.402.286	684.906	605.623	13.567.731	7.749.172	5.974.133
2010	15.608.554	7.974.788	6.038.342	1.614.365	813.721	655.490	17.222.919	8.788.509	6.693.832
2011	18.105.703	10.389.383	7.802.990	1.892.315	968.458	803.155	19.998.018	11.357.841	8.606.145
2012	22.610.971	13.883.544	9.629.597	2.192.771	1.131.488	922.167	24.803.742	15.015.032	10.551.764
2013	28.190.102	16.824.193	11.422.331	2.234.533	1.217.169	1.013.621	30.424.635	18.041.362	12.435.952
2014	34.047.501	19.614.641	13.181.279	2.323.690	1.399.384	1.133.777	36.371.191	21.014.025	14.315.056
2015	42.916.743	23.899.879	16.169.883	2.765.860	1.547.822	1.250.568	45.682.603	25.447.701	17.420.451
2016	51.482.322	27.547.115	19.077.203	2.901.106	1.657.391	1.321.424	54.383.428	29.204.506	20.398.627
2017	53.654.432	21.800.521	11.855.501	3.223.455	1.687.685	1.269.677	56.877.887	23.488.206	13.125.178
2018*	59.402.730	21.952.734	11.334.298	3.532.394	1.720.548	1.269.877	62.935.124	23.673.282	12.604.175

\*Eylül ayı itibariyle. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

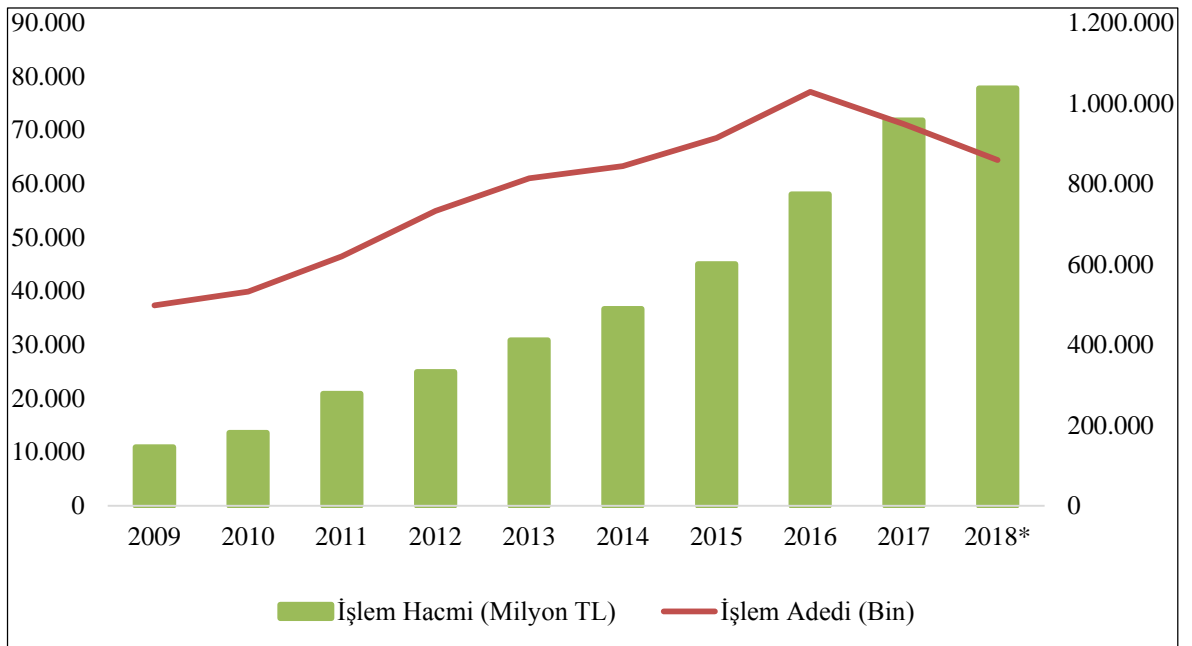
Tabloda 3.10'da görüldüğü üzere 2009 yılından itibaren genel olarak hem bireysel müşterilerde hem de kurumsal müşterilerde internet bankacılığı kullanım sayıları artmıştır. 2009-2016 yılına kadar artış gösteren banka müşterileri sayısı 2017 sonuna göre azalma göstermiştir. 2017 yılında Aralık 2016 ya göre internet bankacılığını kullanan aktif müşteri sayısı %35 oranında azalmıştır. Bu azalma en çok bireysel müşteri grubunda gerçekleşmiştir.

**Grafik 3.5.: İnternet Bankacılığını Kullanan Toplam Aktif Müşteri Sayısı**



İnternet Bankacılığı üzerinden bankacılık işlemlerinin birçoğu kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir. Bankaların internet bankacılığı sistemlerine kayıtlı olan müşteriler EFT, Havale, Döviz Transferi gibi işlemleri de rahatlıkla yapabilmektedirler. Grafik 3.5. görüleceği üzere 2016 yılında internet bankacılı kullanan aktif müşteri adedi maksimum seviyeye ulaşmıştır

**Grafik 3.6.: İnternet Bankacılığı İle Gerçekleştirilen İşlem Adedi ve İşlem Hacmi**



2018 Eylül ayına kadar olmasına rağmen ve işlem adedi düşük olmasına rağmen 2018 yılında özellikle döviz piyasasındaki hareketlilikten ve enflasyonun artmasından dolayı yapılan işlemlerin tutarlarının yüksek olduğu görülmektedir

**Tablo 3.11.: İnternet Bankacılığı İle Gerçekleştirilen İşlem Adedi**

İşlem Adedi (Bin)										
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transferleri	Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan			Toplam		
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam			
2009	19.237	9.989	394	10.383	7.513	171	7.684	18.067	42	37.346
2010	21.248	10.170	437	10.607	7.752	185	7.937	18.544	76	39.868
2011	24.768	4.585	52	4.636	16.334	597	16.931	21.567	89	46.424
2012	30.114	5.920	70	5.990	18.069	628	18.697	24.688	113	54.914
2013	34.139	5.992	62	6.054	20.066	634	20.701	26.755	132	61.025
2014	35.990	6.201	71	6.272	20.222	639	20.861	27.133	159	63.281
2015	38.447	6.429	86	6.515	22.659	678	23.337	29.852	235	68.534
2016	40.148	6.274	170	6.444	29.478	685	30.163	36.608	335	77.091
2017	36.936	6.350	101	6.451	26.549	704	27.253	33.704	449	71.089
2018*	33.113	7.045	134	7.179	23.044	717	23.760	30.939	350	64.402

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

Tablo 3.11’de görüldüğü üzere, internet bankacılığını kullanan müşteriler tarafından gerçekleştirilen işlemler 2009 yılından itibaren giderek artmaktadır. Kişisel bilgisayar kullanımlarının giderek artması işlemlerin de artmasına etki etmiştir. Bireysel ve kurumsal müşteriler bankalara gitmeden para transfer ve dövizlerle ilgili işlemlerini internet üzerinden bağlantı kurarak gerçekleştirmektedir. Aralık 2017 yılına ait internet bankacılığı işlemleri adedi, Aralık 2009 yılına göre %90 oranında artış göstermiştir. Aralık 2018 verilerine henüz ulaşılmadığından dolayı toplam işlem adedi 64.402 adettir.

**Tablo 3.12.: İnternet Bankacılığı İle Gerçekleştirilen İşlem Hacmi**

İşlem Hacmi (Milyon TL)										
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transferleri	
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan			Toplam		
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam			
2009	60.386	54.826	8.192	63.018	19.067	2.018	21.085	84.102	753	145.241
2010	80.692	62.971	10.206	73.177	23.658	2.714	26.372	99.549	870	181.110
2011	136.716	44.873	5.454	50.327	70.198	14.353	84.551	134.878	6.267	277.861
2012	168.799	65.972	6.166	72.137	74.152	12.992	87.144	159.281	4.240	332.320
2013	206.808	83.031	7.495	90.526	90.402	17.471	107.873	198.399	5.590	410.797
2014	258.780	93.480	6.417	99.897	105.272	18.115	123.387	223.284	6.640	488.705
2015	315.097	113.440	9.379	122.818	131.994	19.827	151.821	274.640	10.344	600.081
2016	386.400	128.822	33.643	162.465	181.592	22.109	203.701	366.167	21.084	773.651
2017	476.141	170.641	20.917	191.558	227.717	32.134	259.851	451.409	29.902	957.452
2018*	474.447	229.269	32.704	261.973	226.532	38.044	264.576	526.549	36.046	1.037.042

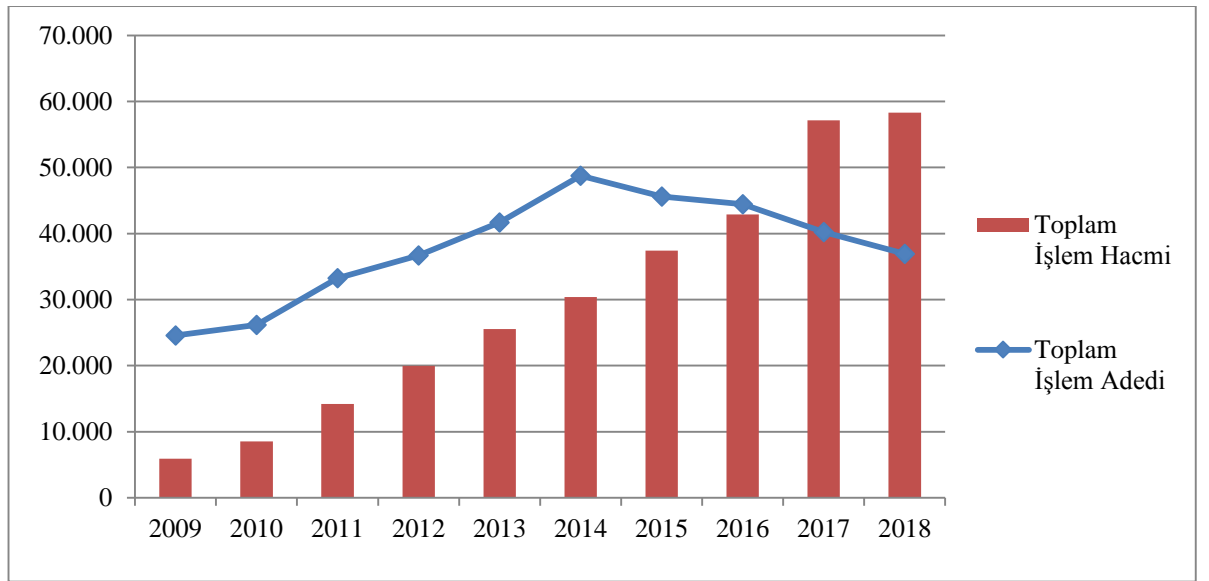
\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

TBB tarafından hazırlanan raporlarda, İnternet bankacılığı ile gerçekleştirilen işlem hacimleri tablo 3.12’de gösterilmiştir. Tablodan da görüleceği üzere İnternet üzerinden yapılan havale, EFT ve döviz transferleri işlemleri yıllara göre artış göstermiştir. İşlem hacmi detaylarında döviz transferlerinin diğer işlemlerden daha fazla olduğu görülmektedir. 2009 yılından itibaren gerçekleştirilen döviz transferleri 2018 Eylül dönemine kadar %468 oranında artış göstermiştir. Genel olarak havale, EFT ve döviz transferleri işlemlerinin İnternet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen işlemlerde 2009 yılına göre Eylül 2018 döneminde %614 oranında artış göstermiştir.

İnternet bankacılığına kayıtlı olan bireysel ve kurumsal müşterileri tarafından işlem adetlerinin artıyor olması İnternet işlem hacmini de doğru orantıda etkilemiştir. Tablo 3.12’de görüldüğü üzere, bilişim teknolojilerinin etkin ve verimli kullanılması ve müşteriye sunulması durumunda işlemlerin arttığı görülmektedir. Gelecek yıllarda ise bu sayının katlanarak artması beklenmektedir.

İnternet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen diğer finansal işlemlerde ödemelerdir. Bireysel ve kurumsal müşteriler ihtiyaçları doğrultusunda internet bankacılığını kullanarak elektronik ortam üzerinden bankaya gitme zorunluluğu olmadan ödemelerini kolaylıkla gerçekleştirmektedirler. İnternet üzerinden bireysel ve kurumsal müşterilere ait; fatura ödemeleri, vergi ödemeleri, SGK, BAĞ-KUR ödemeleri, kredi ödemeleri, motorlu taşıtlar vergisi, şans oyunları ve diğer ödemeleri gerçekleştirmektedirler. Ödemelere ait takibin daha kolay yapılması adına otomatik ödeme talimatları kullanılmaktadır.

**Grafik 3.7.: İnternet Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemelere Ait İşlem Adedi ve İşlem Hacmi**



Grafik 3.7’de internet üzerinden gerçekleştirilen ödemelere ilişkin işlem adetleri ve işlem hacimleri gösterilmiştir. 2014 yılı işlem adedinin en yüksek miktarda gerçekleştiği yıldır. İşlem hacmi ise en yüksek 2018 Eylül ayında gerçekleşmiştir.



**Tablo 3.13.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemelerin İşlem Adedi**

İşlem Adedi (Bin)						
Dönem	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve BAĞ-KUR prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
2009	16.867	2.581	972	465	3.696	24.581
2010	15.838	2.957	1.088	606	5.697	26.186
2011	20.406	3.821	1.272	976	6.783	33.258
2012	21.982	4.258	1.691	1.331	7.445	36.708
2013	25.571	4.918	1.944	1.979	7.284	41.695
2014	32.245	5.500	2.095	2.166	6.743	48.748
2015	27.748	6.032	2.536	2.603	6.693	45.612
2016	26.359	6.532	2.158	2.939	6.457	44.445
2017	21.177	6.575	2.742	2.166	7.586	40.246
2018*	18.873	6.079	2.446	1.703	7.825	36.926

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

Tablo 3.13’de görüldüğü üzere, bankacılık faaliyetlerin elektronik ortama taşınması üzerine ödemelere ait işlem adetleri yıllara göre artış göstermektedir. Ödemelere ait işlemler Aralık 2017 döneminde, Aralık 2009’a göre 15.665 adet artarak %64 oranında olumlu gelişme göstermiştir. Genel olarak bakıldığında ise ödemeler alanında gerçekleştirilen faaliyetler 2018 Eylül döneminde 2009 yılına göre toplamda yaklaşık %50 oranında artış göstermiştir.

**Tablo 3.14.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemelerin İşlem Hacmi**

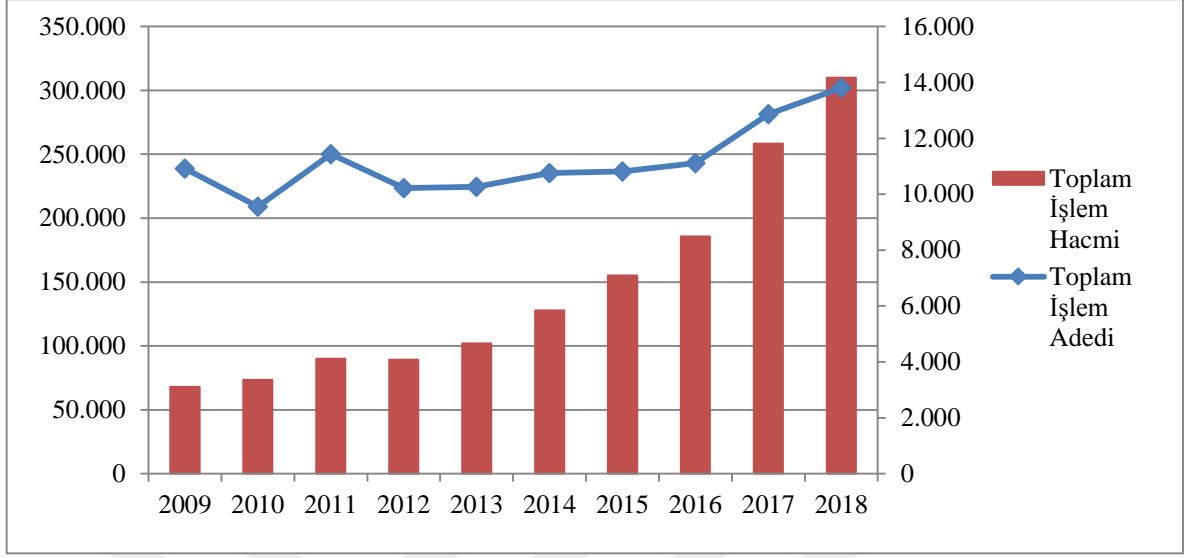
İşlem Hacmi (Milyon TL)						
Dönem	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve BAĞ-KUR prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
2009	1.307	3.386	633	372	203	5.901
2010	1.744	4.978	852	530	431	8.535
2011	2.570	8.560	1.212	877	983	14.203
2012	3.877	10.211	1.894	2.417	1.572	19.970
2013	5.610	12.528	2.540	2.776	2.077	25.531
2014	6.407	15.416	3.254	3.153	2.160	30.390
2015	7.371	19.216	4.649	3.991	2.195	37.421
2016	9.942	21.481	4.723	4.278	2.475	42.900
2017	11.527	26.555	8.480	5.462	5.099	57.123
2018*	10.975	27.977	7.294	4.953	7.111	58.310

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

Tabloda görüldüğü üzere ödemeler ile ilgili işlem adetlerine paralel olarak işlem hacimleri de olumlu yönde gelişme göstermiştir. Günümüzde Türkiye nüfusunun büyük bir kısmı aktif internet kullanıcısı olmasından dolayı işlem adetleri ve hacimleri etkilenmektedir. Aralık 2009 döneminde tüm ödemelerin toplamı 5.901 Milyon TL iken bu sayı Aralık 2017 döneminde 51.222 Milyon TL artarak 57.123 Milyon TL'ye ulaşmıştır. Banka açısından bu gibi internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen işlemlerin artıyor olması kaynak maliyetlerinin azalmasına yol açmaktadır. İnternet üzerinden gerçekleştirilen bu tarz ödemeler teknolojik yenilikler sayesinde sıra beklemeden zamandan ve emekten tasarruf ederek kolaylıkla hızlı bir gerçekleştirilmektedir.

İnternet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen diğer işlemler de yatırım işlemleridir. Bireysel ve kurumsal müşteriler yatırım amaçlı işlemleri elektronik ortam aracılığı ile gerçekleştirebilmektedir. Bankaların yatırıma dair teknolojik hizmetlerin müşterilerine sunması halinde işlemler kolaylıkla gerçekleştirilip aynı zamanda yatırım araçlarının da takipleri yapılmaktadır. Bireysel ve kurumsal müşteriler internet bankacılığı üzerinden; yatırım fonları, döviz işlemleri, vadeli hesap, hisse senedi alımı satımı, repo işlemleri, tahvil ve bono işlemleri, altın ve vadeli işlem ve opsiyon borsası işlemlerini gerçekleştirmektedirler.

**Grafik 3.8.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerine Ait İşlem Adedi ve İşlem Hacmi**



**Tablo 3.15.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerine Ait İşlem Adedi**

İşlem Adedi (Bin)									
Dönem	Yatırım Fonları	Döviz işlemleri	Vadeli hesaplar	Hisse senedi işlemleri	Repo işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri	Altın işlemleri	VOB İşlemleri	Toplam
2009	3.860	2.052	408	4.258	127	125	85	--	10.915
2010	2.670	2.225	527	3.846	134	81	68	--	9.551
2011	2.483	2.382	591	4.957	116	95	478	330	11.432
2012	2.527	2.222	723	3.376	83	55	500	729	10.216
2013	2.125	2.148	757	3.605	91	57	573	914	10.269
2014	2.092	2.519	850	3.938	115	52	442	749	10.759
2015	1.941	3.271	934	4.146	100	58	230	132	10.812
2016	1.731	3.247	1.045	4.289	110	38	438	213	11.111
2017	1.544	3.047	911	6.519	111	79	327	333	12.869
2018	1.456	3.611	989	6.593	95	224	560	276	13.803

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

İnternet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen işlem adetleri Tablo 3.15’de gösterilmiştir. Yıllara göre artan işlem adetleri seyri ise grafik 3.8’de gösterilmiştir. İnternet

bankacılığında gerçekleştirilen yatırım işlemlerine genel olarak bakıldığında Eylül 2018 döneminde, Aralık 2009 dönemine göre %26 oranında artış göstermiştir. Yatırım işlemlerine ait verilerde en fazla işlem ise 2018 Eylül dönemine kadar olan süreç içerisinde gerçekleşmiştir.

**Tablo 3.16.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerine Ait İşlem Hacmi**

İşlem Hacmi (Milyon TL)									
Dönem	Yatırım Fonları	Döviz işlemleri	Vadeli hesaplar	Hisse senedi işlemleri	Repo işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri	Altın işlemleri	VOB işlemleri	Toplam
2009	20.447	15.963	6.661	18.851	4.409	1.259	291	--	67.880
2010	18.492	14.701	11.859	22.463	4.832	995	161	--	73.504
2011	21.002	24.169	14.908	17.686	4.234	1.235	2.769	3.920	89.923
2012	23.565	17.403	22.225	13.671	3.148	675	1.595	7.030	89.311
2013	22.641	22.302	26.146	18.719	3.648	813	2.423	5.237	101.930
2014	25.993	28.380	32.525	25.590	5.488	657	2.577	6.591	127.800
2015	29.051	43.760	42.377	26.323	4.964	775	1.257	6.770	155.279
2016	29.549	54.122	52.024	28.365	5.938	518	3.778	11.487	185.780
2017	34.435	64.165	47.765	64.410	5.680	2.075	2.368	37.503	258.400
2018*	41.980	92.458	59.308	68.623	5.545	11.485	6.337	24.240	309.976

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

İnternet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen yatırım işlemlerine yıllar bazında bakıldığında Tablo 3.16'da da görüldüğü gibi, 2009 Aralık döneminde 67.880 Milyon TL işlem hacmi bulunmaktadır. Aralık 2017 döneminde ise yatırım işlemleri, 2009 dönemine göre 242.096 Milyon TL artarak 309.976 Milyon TL'ye ulaşmıştır. Bu artış %356 oranında gerçekleşmiştir.

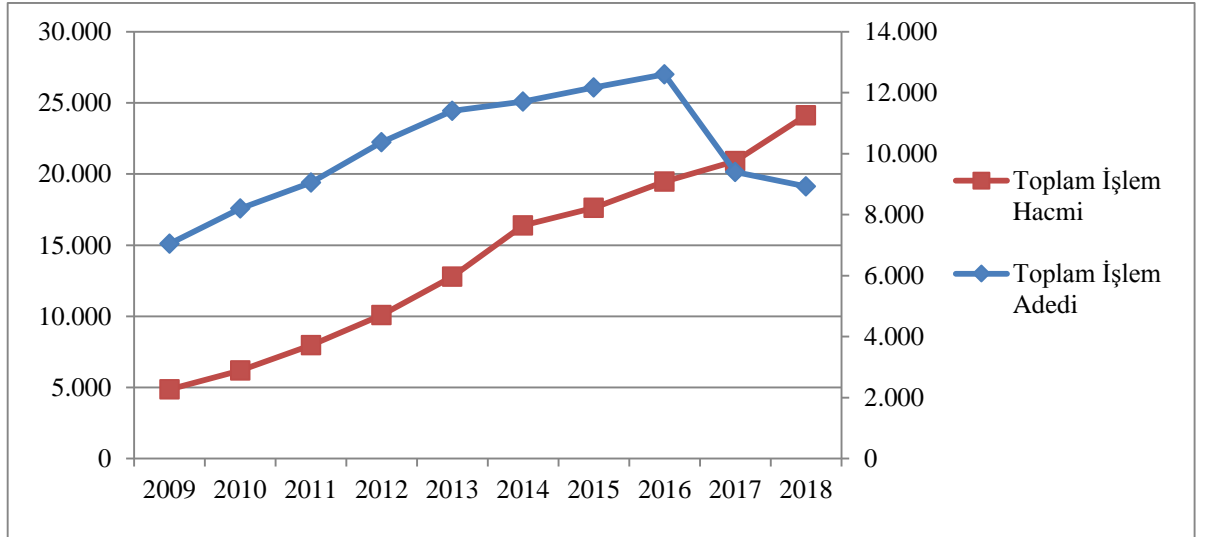
İnternet bankacılığı üzerinden kredi kartı işlemleri de kolaylıkla gerçekleştirilmektedir. Bankaların bireysel ve kurumsal müşterilerine elektronik ortamdan sunmuş olduğu kredi kartı işlemlerinde; nakit avans ve kredi kartı borç ödeme faaliyetlerini gerçekleştirmede olanak sağlamaktadır.

**Tablo 3.17.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Kredi Kartı İşlem Adedi ve Hacmi**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)				İşlem Hacmi (Milyon TL)			
	Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
2009	448	6.121	478	7.048	211	4.128	519	4.859
2010	451	6.984	767	8.203	200	5.157	842	6.199
2011	506	7.790	761	9.057	331	6.611	1.036	7.978
2012	518	8.943	913	10.374	441	8.191	1.463	10.095
2013	641	9.834	931	11.405	629	10.500	1.668	12.797
2014	701	10.107	903	11.711	840	13.610	1.943	16.393
2015	820	10.479	877	12.176	1.091	14.590	1.953	17.634
2016	899	10.874	825	12.598	1.375	16.154	1.933	19.462
2017	308	8.080	645	9.404	361	17.922	1.736	20.909
2018*	263	7.783	583	8.929	374	21.009	1.816	24.119

\*Eylül ayı itibariyle. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

**Grafik 3.9.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Kredi Kartı İşlem Adedi ve Hacmi**



İnternet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen kredi kartı işlem adedi tablo 3.17’de gösterilmiştir. Aralık 2009 döneminde 7.048 bin adet işlem adedi bulunurken bu sayı Aralık 2017 döneminde %33’lük artış yaşayarak 9.404 adede yükselmiştir. Aralık 2009 döneminde

işlem hacmi 4.859 Milyon TL'dir. Aralık 2017 döneminde, Aralık 2009 dönemine göre 16.050 Milyon TL artış göstermiştir.

### 3.4.2. İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen ve Finansal Olmayan İşlemler

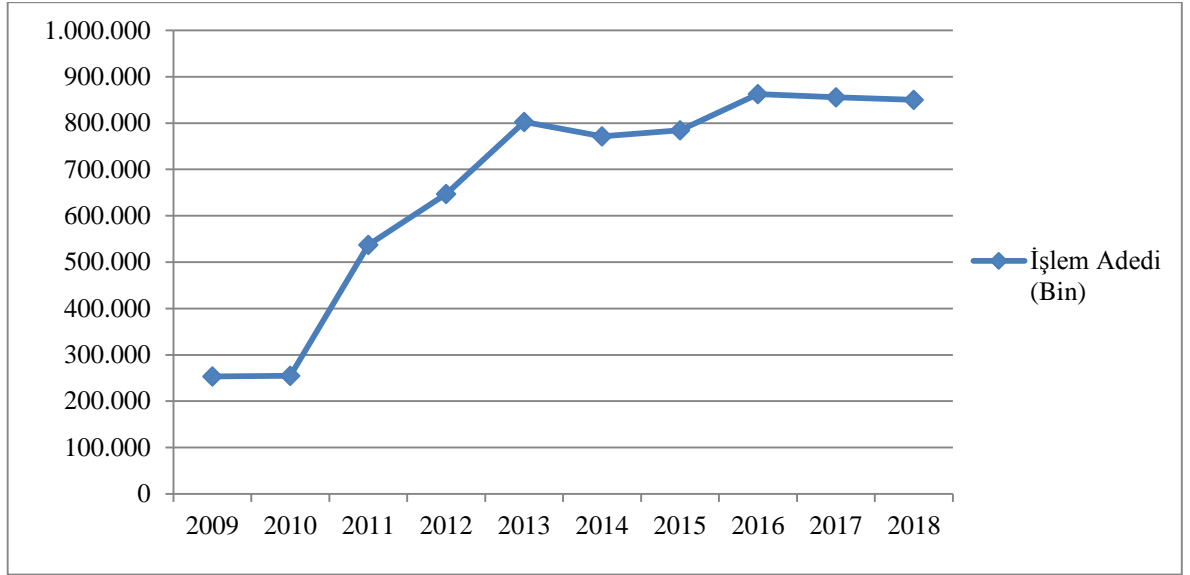
Bireysel ve kurumsal müşteriler finansal işlemler dışında finansal olmayan işlemleri de bankalara gitmeden elektronik ortamdan kolayca gerçekleştirmektedirler. Finansal olmayan işlemler; kredi kartı ve ek kart başvurusu, kredi başvurusu, faturalara ait düzenli ödeme talimatları gibi işlemler kapsamaktadır. Bankaya giderek halledilecek bu işlemler emek ve zaman tasarrufu sağlanarak internet bankacılığı üzerinden daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bilişim teknolojilerinin gelişmesi ve bilgisayar kullanımlarının artması internet bankacılığı kullanım oralarını da olumlu yönde etkilemektedir. Bankaların teknolojiye olan yatırımlarının gün geçtikçe artıyor olması geleneksel bankacılık faaliyetlerinin azalmasında ve maliyetlerin düşmesine de yardımcı olmaktadır.

**Tablo 3.18.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal Olmayan İşlem Adedi**

İşlem Adedi (Bin)						
Dönem	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Finansal olmayan diğer işlemler	Toplam
2009	438	433	866	1.538	249.963	253.238
2010	434	534	1.014	1.034	251.847	254.864
2011	347	777	1.551	928	533.621	537.224
2012	225	702	2.453	938	643.123	647.442
2013	173	419	1.990	1.060	799.021	802.662
2014	192	518	2.158	1.147	767.765	771.780
2015	186	1.557	2.598	961	778.964	784.267
2016	290	1.051	2.813	1.011	857.378	862.543
2017	550	1.231	1.541	919	851.792	856.033
2018*	309	659	1.396	715	847.203	850.283

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

**Grafik 3.10.: İnternet Bankacılığı Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal Olmayan İşlem Adedi**



İnternet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen finansal işlemlerin dışında olan, finansal olmayan işlem adetleri tablo 3.18’de gösterilmiştir. Aralık 2009 döneminde 253.238 bin adettir. Aralık 2017 döneminde ise bu rakam %235 oranında artarak 856.033 bin adet olarak gerçekleşmiştir.

### 3.4.3. Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal İşlemler

İnternet bankacılığından sonra son dönemlerde en çok kullanılan elektronik ortamdaki bankacılık işlemlerinin mobil bankacılık aracılığıyla gerçekleştirmek mümkündür. Kişisel mobil cihazların artması ve cihazlara uygun uygulamaların geliştirilmesi ile birlikte geleneksel bankacılık faaliyetleri mobil cihazlara taşınmıştır. Mobil cihazların internete bağlanarak birçok işlemin gerçekleştirilmesi mümkün hale gelmiştir. Zaman ve mekân fark etmeksizin ihtiyaçlar doğrultusunda internet bankacılığı üzerinden yapılan işlemler mobil cihazlar sayesinde yapılmaktadır. Cep telefonlara ve tabletlere banka ile uyumlu uygulamaların yüklenmesi ve sisteme kayıtlanılması durumunda bu hizmetlerden kolayca yararlanılabilmektedir. Aşağıdaki tabloda mobil bankacılık sistemini aktif olarak kullanan bireysel ve kurumsal banka müşterilerin toplam sayıları verilmiştir.

**Tablo 3.19.: Mobil Bankacılığını Aktif Kullanan Bireysel ve Kurumsal Müşteri Toplam Sayısı**

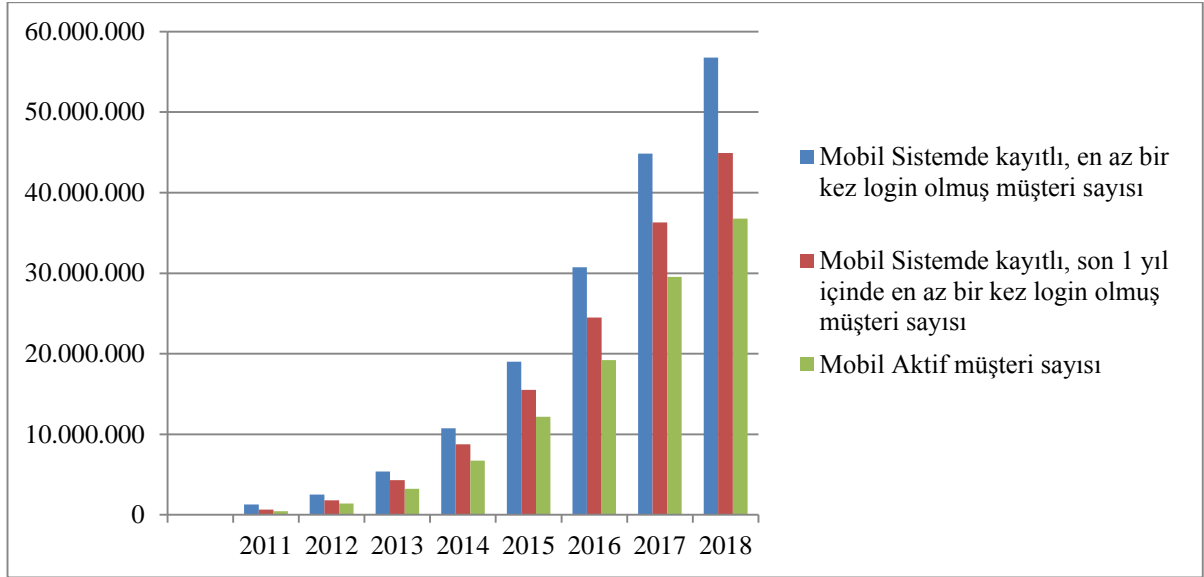
Dönem	Mobil Bankacılık		
	Sistemde kayıtlı, en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez login olmuş müşteri sayısı	Aktif müşteri sayısı
2011	1.274.296	642.649	445.723
2012	2.513.666	1.815.022	1.402.938
2013	5.371.567	4.321.194	3.227.096
2014	10.752.733	8.743.309	6.711.360
2015	19.012.020	15.531.349	12.164.368
2016	30.750.567	24.494.136	19.217.598
2017	44.850.934	36.294.774	29.541.221
2018*	56.753.192	44.929.199	36.784.568

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2011-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

Son dönemlerde bankacılıkta teknoloji çok belirleyici bir etken olarak karşımıza çıkmasından dolayı, mobil bankacılık sistemine kayıtlı aktif kullanıcı sayısı yıllar geçtikçe ciddi miktarlarda artmaktadır. Geleneksel bankacılık faaliyetlerinin birçoğunun mobil sistemler üzerine taşınması, hem bankaya hem de müşterilere avantajlar sağlamaktadır. Bankalarda bu işlemleri gerçekleştiren personellerin fazlalık olması durumunda personel ücret maliyetlerinin azalmasına yardımcı olmaktadır. Müşteriler için, çaba sarf etmeden işlemler kolayca yapılabilir hale gelmiştir. Teknoloji ile birlikte mobil bankacılık daha fazla aktif hale gelmiştir. Hem bankalar için hem de müşteriler için zaman ve emek tasarrufu sağlanmaktadır.



**Grafik 3.11.: Mobil Bankacılığını Aktif Kullanan Bireysel ve Kurumsal Müşteri Toplam Sayısı**



Aralık 2011 döneminde mobil bankacılık sistemini kullanan müşteri sayısı 445.723 kişi iken 2017 Aralık döneminde bu sayı 36.784.568 kişiye yükselmiştir.

**Tablo 3.20.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Para Transferleri İşlem Adedi**

İşlem Adedi (Bin)										
Dönem	EFT	Havale						Toplam	Döviz Transferleri	Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan					
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam			
2011	608	90	1	91	657	3	660	751	0	1.360
2012	1.542	374	3	377	1.575	9	1.584	1.961	0	3.503
2013	3.598	1.005	8	1.013	3.173	57	3.230	4.244	0	7.842
2014	8.199	2.281	7	2.288	6.983	57	7.040	9.328	1	17.528
2015	17.414	4.316	21	4.337	15.290	117	15.407	19.743	4	37.162
2016	30.086	7.509	32	7.541	30.359	192	30.551	38.092	15	68.194
2017	54.239	13.265	72	13.337	49.489	342	49.831	63.167	45	117.451
2018*	66.466	18.581	131	18.712	54.028	540	54.568	73.280	70	139.816

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2009-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

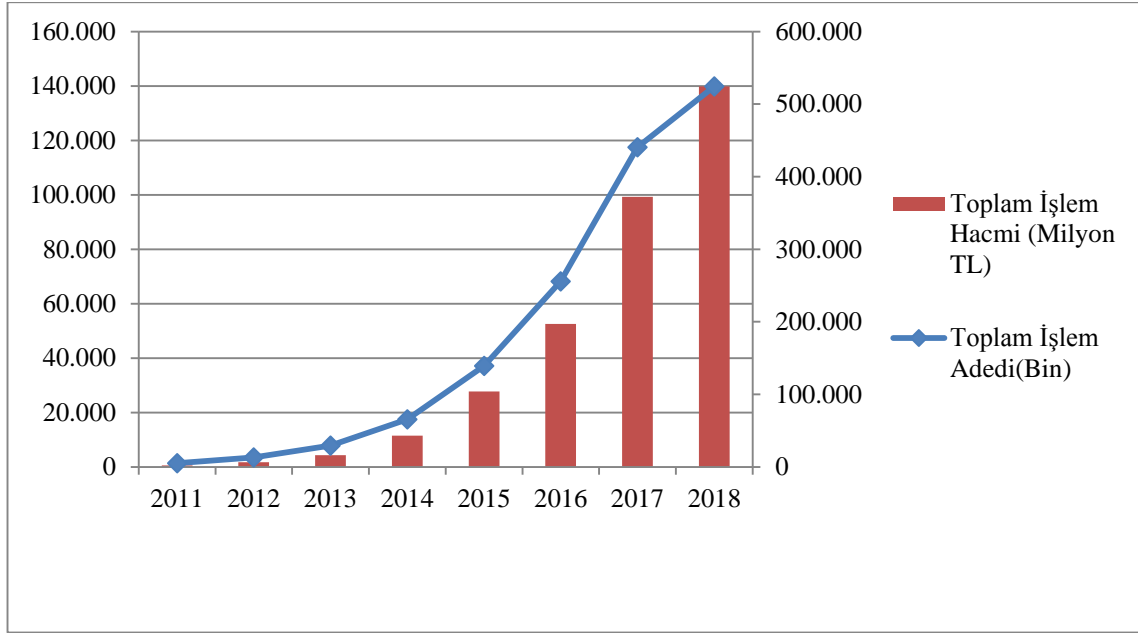
İnternet Bankacılığında olduğu gibi sisteme kayıtlı olma şartı ile bireysel ve kurumsal müşteriler EFT, havale, döviz transferleri gibi parasal işlemler gerçekleştirilmektedir. Mobil bankacılık sisteminde EFT ve havale işlemleri hem Türk Lirası hem de yabancı para cinsinden yapılabilmektedir.

**Tablo 3.21.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Para Transferleri İşlem Hacmi**

İşlem Hacmi (Milyon TL)										
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transferleri	Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan			Toplam		
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam			
2011	1.092	137	8	146	962	33	994	1.140	0	2.232
2012	3.128	671	43	714	2.515	107	2.622	3.335	0	6.464
2013	8.115	1.743	145	1.888	5.672	311	5.982	7.870	0	15.985
2014	23.161	4.310	115	4.425	14.280	969	15.249	19.674	16	42.851
2015	58.638	10.091	383	10.474	32.590	2.178	34.768	45.242	152	104.032
2016	110.282	19.583	763	20.345	62.139	3.998	66.137	86.482	447	197.212
2017	212.001	35.914	1.632	37.546	113.281	8.644	121.925	159.471	785	372.258
2018*	288.866	67.855	3.285	71.140	149.273	13.876	163.149	234.289	1.489	524.644

\*Eylül ayı itibariyle. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2011-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

**Grafik 3.12.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Para Transferleri İşlem Adedi ve Hacmi**



Tablolardan görüldüğü üzere Aralık 2011 döneminde EFT sayısı 608 bin, kendi hesapları arasında havale sayısı 91 bin, üçüncü şahıslara yapılan havale 660 bin adet ile toplam 1.360 adet işlem gerçekleştirilmiştir. Bu döneme ait döviz transferleri işlemleri bulunmamaktadır. Döviz transfer işlemleri Aralık 2014 döneminde başlamıştır. Aralık 2011 dönemindeki işlem hacmi ise, EFT’de 1.092 Milyon TL, kendi hesapları arasında yapılan toplam havale 146 Milyon TL, üçüncü şahıslara yapılan toplam havale 1.140 Milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Tablolarda görüldüğü gibi, işlem adetleri ve işlem hacimleri Aralık 2017 dönemine kadar katlanarak artmıştır. Aralık 2017 döneminde ise EFT’de 54.239 Bin, kendi hesapları arasında yapılan toplam havale 13.337 bin, üçüncü şahıslara yapılan toplam havale 49.831 bin, döviz transferleri 45 bin olarak toplam 117.451 bin işlem mobil bankacılık sistemi ile gerçekleştirilmiştir. Aralık 2017 döneminde işlem hacimleri ise, EFT’de 212.001 Milyon TL, kendi hesapları arasında gerçekleştirilen toplam havale 37.546 Milyon TL, üçüncü şahıslara gönderilen toplam havale 121.925 Milyon TL ve döviz transferleri 785 Milyon TL gerçekleşerek genel toplamda 372.528 Milyon TL olarak kayıtlara geçmiştir. Mobil bankacılık para transferi işlem adedindeki en büyük sıçrama Aralık 2012 döneminde %158 olarak gerçekleşmiştir. Mobil bankacılık para transferi işlem hacimlerinde ki en büyük sıçrama ise Aralık 2014 döneminde %168 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo 3.22.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemeler İşlem Adedi**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve BAĞ-KUR prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
2011	168	0	0	0	358	526
2012	1.089	0	0	36	1.658	2.783
2013	3.409	38	0	320	2.325	6.092
2014	8.611	97	38	1.155	5.459	15.361
2015	17.683	236	142	2.358	9.839	30.258
2016	32.123	408	326	4.517	15.275	52.648
2017	51.518	678	752	7.642	30.406	90.996
2018*	62.343	1.098	1.048	10.139	33.411	108.039

\*Eylül ayı itibariyle. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2011-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

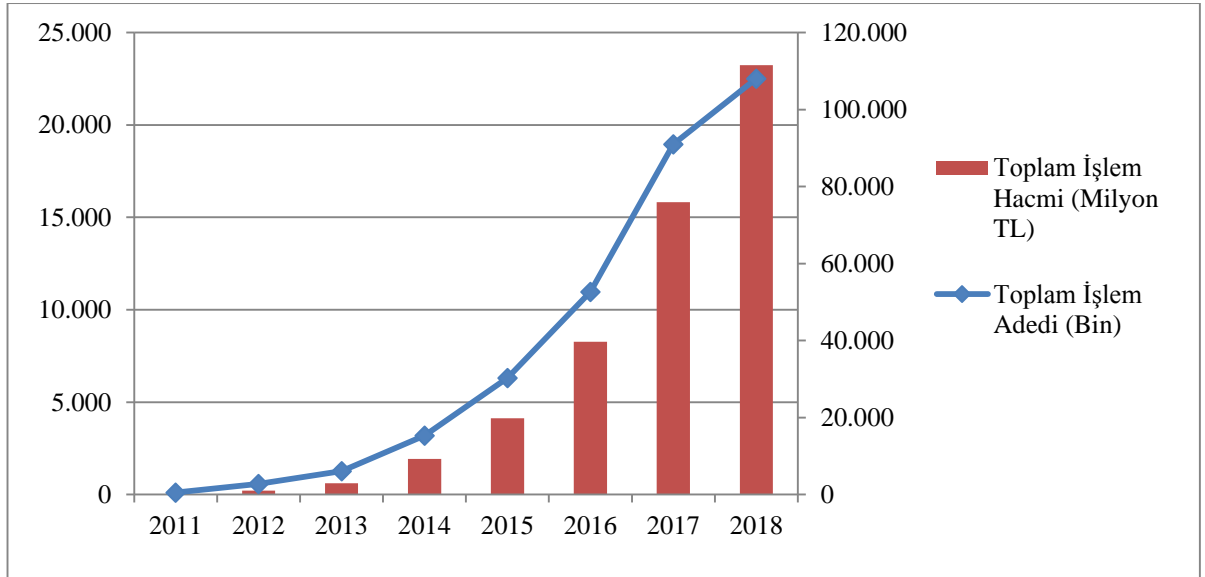
Mobil bankacılık üzerinden müşteriler aynı internet bankacılığında olduğu gibi mobil cihazlardaki uygulamalar sayesinde ödemelerini gerçekleştirebilmektedirler. Müşterilere sunulan bu hizmetler sayesinde bankada gerçekleştirilen işlemler elektronik ortamlara taşınmaktadır. Bankalarda sıra beklemeden mobil cihaz üzerinden gerçekleştirilen işlemler hem müşterilere hem de bankalara oldukça yüksek faydalar sağlamaktadır. Mobil bankacılık kullanan bireysel ve kurumsal müşterilerin gerçekleştirmiş olduğu işlem sayıları yıllar bazında bakıldığında sürekli bir artış göstermektedir. Aralık 2017 döneminde 2016 Aralık dönemine göre işlem adetleri %73 oranında artış göstermiştir. İşlem adetlerindeki en fazla artış Aralık 2012 dönemi içerisinde %429 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo 3.23.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemeler İşlem Hacmi**

Dönem	İşlem Hacmi (Milyon TL)					
	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SSK ve BAĞ-KUR prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
2011	11	0	0	0	15	27
2012	72	0	0	30	115	217
2013	250	6	0	226	123	605
2014	690	92	29	794	328	1.933
2015	1.512	209	117	1.682	614	4.133
2016	3.137	429	310	3.400	987	8.263
2017	5.332	957	808	6.309	2.420	15.827
2018*	6.993	1.535	1.181	9.440	4.081	23.231

\*Eylül ayı itibariyle. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2011-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

**Grafik 3.13.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Ödemeler İşlem Adedi ve Hacmi**



Mobil bankacılık üzerinden gerçekleştirilen ödeme işlemlerinde, işlem adedi ve işlem hacmi doğru orantılı bir şekilde artış göstermektedir. Ödeme işlemlerinde gerçekleşen işlem hacmi Aralık 2011 yılında 27 Milyon TL olarak gerçekleşirken, Aralık 2012 döneminde %713 oranında artarak bu rakam 217 Milyon TL'ye yükselmiştir. 2011 yılında Mobil

bankacılık sistemi üzerinden gerçekleşen vergi ödemesi, SGK, BAĞ-KUR ve kredi ödeme rakamları bulunmamaktadır. Vergi, prim ve kredi ödemeleri aktif olarak Aralık 2014 dönemi içerisinde kullanılmaya başlanmıştır. Aralık 2013 döneminde, Aralık 2012 dönemine göre %179 artış yaşanmıştır. Aralık 2014 döneminde, Aralık 2013 dönemine göre ise, %220 oranında artış gerçekleştirmiştir. Aralık 2015 döneminde, Aralık 2014 dönemine göre %114 oranında artış olmuştur. Aralık 2016 döneminde, 2015 yılına göre %100 oranda işlemlerde artma yaşanmıştır. Aralık 2017 döneminde, 2016 yılına göre ise %92 oranında işlemler artmıştır.

**Tablo 3.24.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerinin Adedi**

İşlem Adedi (Bin)									
Dönem	Yatırım fonları	Döviz işlemleri	Vadeli hesaplar	Repo işlemleri	Hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri	Altın işlemleri	VOB işlemleri	Toplam
2011	85	50	7	0	227	2	1	5	376
2012	179	153	23	0	395	2	10	32	796
2013	277	340	82	1	567	4	29	245	1.546
2014	573	751	221	3	894	8	119	118	2.687
2015	893	1.858	413	6	1.780	15	127	30	5.124
2016	1.174	2.955	796	10	2.924	17	566	41	8.483
2017	1.693	5.684	1.803	6	7.626	31	999	103	17.945
2018*	2.457	12.586	2.967	21	10.098	65	2.701	102	30.996

\*Eylül ayı itibariyle. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2011-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

Mobil bankacılık üzerinden gerçekleştirilen işlemlerden diğeri de yatırım işlemleridir. Bilgisayara ihtiyaç duymadan bireysel ve kurumsal müşterilerin istedikleri yerden istedikleri zaman internete bağlı olmak şartıyla yatırım işlemlerini kontrol edebilmektedirler. Zaman içerisinde piyasada değişen değerlerden dolayı müşterinin zarar etmemesi için mobil bankacılık kullanımı önemli yere sahip olmaktadır. Piyasadaki değişimleri anlık olarak takip edilmesi için mobil bankacılıktan faydalanmak gerekmektedir. Bu bağlamda tablodan görüldüğü üzere Aralık 2012 döneminde, 2011 yılına göre yatırım işlemlerinde %111 oranında artış yaşanmıştır. 2013 yılında, 2012 yılına göre %94 oranında artış gerçekleşmiştir. 2014 yılında, 2013 yılına göre %74 oranında işlemler artmıştır. 2015 yılında, 2014 yılına göre

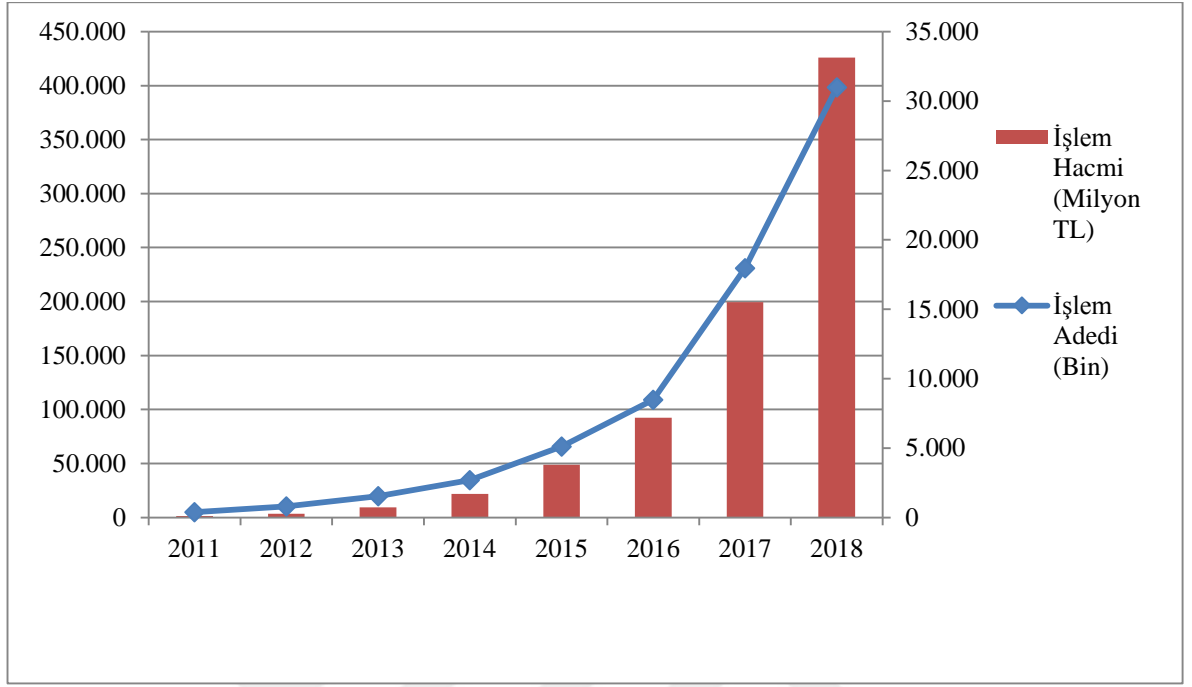
yaşanan artış %91 oranındadır. 2016 yılında yapılan yatırım işlemleri 2015 yılına göre %66 oranında artmıştır. 2017 Aralık sonuna göre gerçekleşen yatırım işlemleri adedi 2016 yılına oranla %112 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo 3.25.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerinin Hacmi**

İşlem Hacmi (Milyon TL)									
Dönem	Yatırım fonları Toplam	Döviz işlemleri Toplam	Vadeli hesaplar Toplam	Repo işlemleri Toplam	Hisse senedi işlemleri Toplam	Tahvil ve bono işlemleri Toplam	Altın işlemleri Toplam	VOB işlemleri Toplam	Toplam
2011	268	210	89	13	794	10	110	0	1.494
2012	658	460	483	13	1.513	9	35	329	3.501
2013	1.303	1.564	2.170	38	3.260	30	111	959	9.435
2014	3.384	4.415	6.051	109	6.019	75	555	1.353	21.963
2015	5.972	16.069	13.295	298	10.077	123	537	2.483	48.855
2016	9.612	30.987	29.306	403	14.911	145	3.927	3.253	92.544
2017	17.018	54.247	59.143	586	53.005	289	5.446	9.782	199.516
2018*	33.436	163.249	111.111	791	80.560	874	24.309	11.616	425.946

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2011-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

**Grafik 3.14.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Yatırım İşlemlerinin Adedi ve Hacmi**



Mobil bankacılık sayesinde bankaların müşterilere sunmuş olduğu yatırım işlemlerinin hacmi yıllara göre sürekli artış göstermektedir. Tablodan görüldüğü üzere Aralık 2012 yılında, 2011 yılına göre %134 oranında artış yaşanmaktadır. Aralık 2013 döneminde 2012 yılına göre yatırım işlemlerinin artış oranı %170'tir. Aralık 2014 dönemi içerisinde mobil bankacılık üzerinden gerçekleşen işlemler 2013 dönemine göre %133 artış göstermiştir. Aralık 2015 döneminde, bir önceki yıla göre artış %122 oranında gerçekleşmiştir. Aralık 2016 döneminde yatırım işlemlerinin bir önceki yıla göre %89 oranında arttığı görülmektedir. 2017 yılı sonuna göre ise 2016 yılına göre yatırım işlemlerindeki artış %116 oranında gerçekleşmiştir.



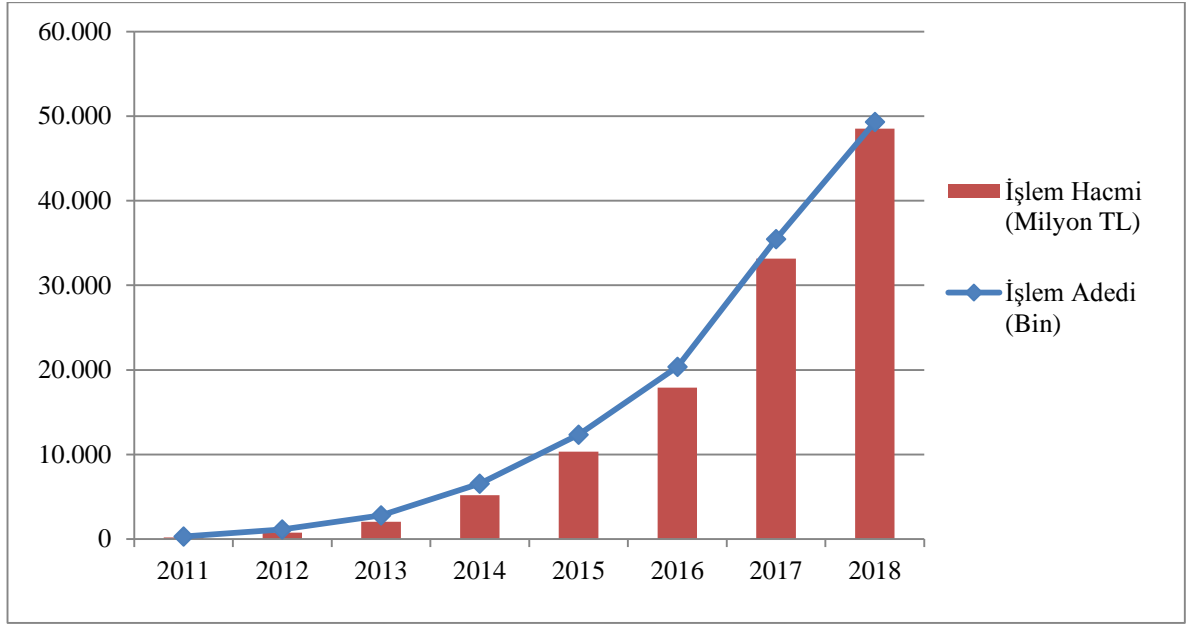
**Tablo 3.26.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Kredi Kartı İşlem Adedi ve Hacmi**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)				İşlem Hacmi (Milyon TL)			
	Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
2011	15	278	2	295	5	168	2	175
2012	39	1.066	21	1.126	15	729	19	763
2013	91	2.656	74	2.822	41	1.945	71	2.057
2014	307	5.918	339	6.565	193	4.603	390	5.186
2015	654	11.080	621	12.354	486	9.164	701	10.351
2016	1.072	18.434	856	20.362	788	15.969	1.138	17.895
2017	1.698	31.949	1.131	35.457	845	29.577	1.660	33.146
2018*	2.056	44.692	1.596	49.319	1.215	41.959	3.517	48.508

\*Eylül ayı itibarıyla. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2011-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

Mobil bankacılık üzerinden gerçekleştirilen diğer işlemlerde kredi kartı işlemleridir. İnternet bankacılığı ile yapılan tüm kredi kartı işlemleri mobil cihazlar sayesinde de gerçekleştirilebilmektedir. Bankaların sistemlerine kayıtlı tüm bireysel ve kurumsal müşteriler bu tarz elektronik işlemlerden faydalanmaktadır. Kredi kartları ile ilgili işlem adetlerinin ve hacimlerinin olumlu yönde gelişmesi ülkedeki ekonomi politikalarını da etkilemektedir. Tabloda görüldüğü üzere mobil bankacılık üzerinden gerçekleştirilen işlemler yıllara göre sürekli olarak artış eğilimindedir.

**Grafik 3.15.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Kredi Kartı İşlem Adedi ve Hacmi**



Mobil bankacılık alanında gerçekleştirilen işlem adetleri 2012 yılında, 2011 yılına göre %281, işlem hacmi ise %336 oranında artmıştır. Aralık 2013 döneminde mobil bankacılık sisteminden gerçekleşen işlem adetleri 2012 yılına göre %151 oranında, işlem hacmi ise %170 oranında artış göstermiştir. Aralık 2014 döneminde sistem üzerinden yapılan işlem adetleri 2013 yılına göre %133, işlem hacmi ise %152 oranında artmıştır. Aralık 2015 döneminde, 2014 yılına göre kredi kartı işlem adedi %88 oranında, işlem hacmi ise %100 oranında artış göstermiştir. Aralık 2016 döneminde gerçekleştirilen işlem adedi 2015 yılına nazaran %65, işlem hacmi ise %73 artmıştır. Aralık 2017 döneminde kredi kartı işlemlerinde 2016 yılına göre %74 oranında, işlem hacminde ise %85 oranında artış yaşanmıştır.

#### **3.4.4. Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen ve Finansal Olmayan İşlemler**

Mobil bankacılık sistemi üzerinden gerçekleştirilen finansal işlemler dışında finansal olmayan işlemlerde gerçekleştirilmektedir. İnternet bankacılığı sayesinde de gerçekleştirilen işlemler mobil cihazlardaki uygulamalar aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Finansal olmayan işlemler; Kredi kartı ve ek kart başvurusu, Kredi başvurusu, Fatura ile ilgili otomatik ödeme talimatları gibi işlemleri içermektedir.

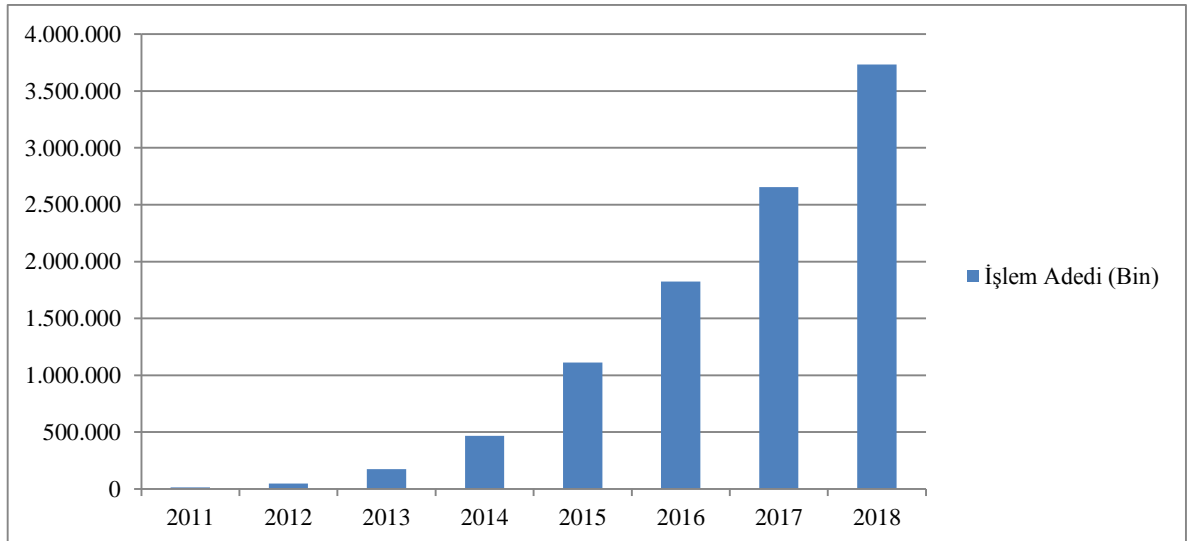
**Tablo 3.27.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal Olmayan İşlemler**

Dönem	İşlem Adedi (Bin)					Toplam
	Kredi kartı ve ek kart başvurusu	Kredi başvurusu	Düzenli ödeme talimatı	Fatura ödeme talimatı	Finansal olmayan diğer işlemler	
2011	1	71	49	0	13.880	14.002
2012	10	76	73	0	45.544	45.704
2013	54	182	172	1	174.018	174.427
2014	58	497	723	78	466.620	467.976
2015	263	1.804	1.464	437	1.106.356	1.110.324
2016	634	2.941	2.259	854	1.817.078	1.823.767
2017	1.008	5.193	4.914	1.642	2.641.013	2.653.770
2018*	1.921	8.090	6.349	1.962	3.714.318	3.732.642

\*Eylül ayı itibariyle. **Kaynak:** TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, 2011-2018 arası sayılar, Rapor Kodu: DT22.

Finansal olmayan işlemler, bireysel ve kurumsal müşterilerin bankaya gitmeden, emek ve zamandan tasarruf ederek gerçekleştirecekleri işlemleri kapsamaktadır. Tabloda görüldüğü üzere finansal olmayan işlemler yıllara göre bakıldığında sürekli bir artış gözlenmektedir.

**Grafik 3.16.: Mobil Bankacılık Üzerinden Gerçekleştirilen Finansal Olmayan İşlemler**



Mobil bankacılık aracılığı ile gerçekleştirilen finansal olmayan işlemlerdeki değişimler incelendiğinde 2012 yılında, 2011 yılına göre %226 oranında büyüme yaşanmıştır. 2013

yılında ise 2012 yılına göre %282 oranında artış gerçekleşmiştir. 2014 yılında gerçekleştirilen finansal olmayan işlemler 2013 yılına göre %168 oranında artmıştır. 2015 yılında işlem adedi 2014 yılına göre %137 oranında artmıştır. 2016 yılına bakıldığında finansal olmayan işlemlerin gerçekleştirilme oranı 2015 yılına göre %64 olarak gerçekleşmiştir. 2017 yılında ise işlem adedi 2016 yılına göre %46 oranında artmıştır. Son yıllara bakıldığı zaman oranlardaki büyümenin giderek azaldığı gözlemlenmektedir.

### **3.5. Türk Bankacılık Sektöründe Bilişim Teknolojilerinin Başarıları**

Mobil cihaz kullanım oranlarının gün geçtikçe dünya çapında artıyor olması bankacılık sektörünü dijitalleşmeye zorlamaktadır. Mobil cihazların kullanımının yaygınlaşması bankacılık sektörünü güçlendirmektedir. Bu bağlamda Türk bankacılık sektörü teknolojik gelişmeleri yakından takip etmektedir. Teknolojik yeniliklere uyum sağlayan ve bunları hizmete dönüştüren bankalar dijital anlamda birçok başarı elde etmektedir.

Türkiye’de 1924 yılından bu yana faaliyet gösteren İş Bankası her yıl 500 Milyon TL teknolojiye yatırım yapmaktadır. Dijital dönüşüm kapsamında müşteriye sunulan ürün ve hizmet süreçlerinde, teknolojik gelişmelerden yararlanılarak şubelerini tasarlamaktadırlar. Dijital alt yapı projesi Atlas Veri merkezi ile güvenli ve hızlı veri transferini sağlamayı amaçlayan İş Bankası, dijital trendleri göz önünde bulundurarak vizyoner ve yenilikçi olmayı hedeflemektedir. İş Bankasının grup şirketlerinden olan Softtech’in Silikon Vadisinde bulunan ofisiyle birlikte yapay zekâ konusunda da çalışmalar yürütmektedir. İş bankası 2015 yılında The Banker tarafından açıklanan “Dünyanın En büyük 1.000 Bankası” listesinde ilk 100’e giren tek Türk bankası olmuştur. Aynı dönem içerisinde de Türkiye’de yılın bankası ödülüne layık görülen İş Bankası novatif hizmet anlayışı ile sektördeki diğer finansal kurumlardan farklı stratejileri geliştirmektedir. Çocukların severek kullandıkları kumbaraları da dijital ortama taşıyan İş bankası, “Türkiye Finans Zirvesi 2017”de dijital kanallar kategorisinde ödül almıştır. 2017 yılında gerçekleştirilen “Finans Teknoloji Ödülleri”nde Maksimum Mobil uygulaması ile müşteri deneyimi kategorisinde ödül almıştır (İşbankası, 2019).

Teknolojik gelişmeleri en hızlı şekilde ürün ve hizmetlere uygulayarak müşterilere sunan Akbank dijital alanda gelişmiş bankalardandır. Akbank; dünya çapında 262 bankanın yarıştığı “Global Finance 2015 Banka Ödülleri”nde, en iyi bankacılık uygulamaları ve en iyi dijital bankası kategorilerinde ödüller almıştır (Akbank, 2019).

Türkiye Garanti Bankası da teknolojik yenilikleri yakından takip eden bankalar arasındadır. Garanti Bankası 2017 yılında, “World Finance” tarafından Garanti Cep uygulaması ile Türkiye’nin en iyi mobil uygulaması ödülünü almıştır. 2018 yılında ise dünyanın önde gelen dergilerinden biri olan “Global Finance” tarafından “Avrupa’nın En iyi mobil bankası” ödülüne layık görülmüştür. Garanti bankası tarafından geliştirilen GarantiCep uygulaması son teknolojik yenilikleri kapsamaktadır. Uygulama üzerinden güncel piyasa bilgilerine, kampanyalara ve birçok bilgiye kolay bir şekilde ulaşılabilir. Güvelik konusuna diğer bankalar gibi fazlasıyla önem veren GarantiCep uygulaması uygulamanın üçüncü kişiler tarafından kullanılmaması için göz tanıma özelliği ile dikkat çekmektedir. Akıllı telefonlar sayesinde kullanılan uygulamada, uygulama sahibinin göz tanımını yapması durumunda uygulamanın güvenlik açısından seviyesi yükselmektedir (Garanti Bankası, 2019).

Türkiye Ekonomi Bankası, 2016 yılında “Best Business Awards” tarafından düzenlenen törende “Müşteri Odaklılık” kategorisinde birincilik ödülüne layık görülmüştür. “Asian Banking and Finance” organizasyonu tarafından düzenlenen törende ise Türkiye’de yılın en iyi nakit yönetimi bankası olarak seçilmiştir (TEB, 2019).

Denizbank, 2014 yılında “Bank Administration Institute Bankacılık İnovasyonu Ödülleri”nde Dünya’nın en inovatif bankası, aynı kurum tarafından 2015 yılında da yılın en yenilikçi bankası olarak seçilmiştir. Küresel bankacılık sektörünün inovasyon arenası olarak nitelendirilen “2017 İnovasyon Ödülleri”nde Denizbank, küresel çapta en yenilikçi banka alanında ödüle layık görülmüştür (Denizbank, 2019).

Ziraat Bankası, “The London Institute of Banking and Finance” tarafından düzenlenen “Financial Innovation Awards 2017” ödül töreninde yenilikçi veri kullanımı ve uygulamaları alanında en iyi banka olarak seçilmiştir. Aynı yıl “Global Banking And Finance Review” tarafından düzenlenen ödül töreninde ise en iyi operasyon merkezi inovasyon projesi ödülüne layık görülmüştür (Ziraat Bankası, 2019).

Vakıfbank, 2018 yılında ABD merkezli “The Academy of Interactive & Visual Arts” tarafından düzenlenen törende “Mobil Saha Satış Uygulaması” kategorisinde ödüle layık görülmüştür. Vakıfbank tarafından geliştirilen Mobil Saha Satış Uygulaması, satışıteki teknolojinin en iyi kullanılması alanında da büyük başarı elde etmiştir. Dijital onayla

müşterilerin ürün ve hizmetlerden yararlanmasını sağlayan uygulama ayrıca offline başvuru özelliği ile fark yaratmaktadır (Vakıfbank, 2019).

Türkiye’de faaliyet gösteren tüm bankaların teknolojik yatırımlarını artırıp, yenilikçi ürün ve hizmetler meydana getirmesi rekabeti daha da arttırmaktadır. Bireylerin cihaz kullarımlarını artırmasından dolayı bankalar, müşterilerle ilişkisini dijital ortamdan yürütmek zorundadırlar. Bu durumda bankaların internet ve mobil uygulamalara daha fazla yatırım yapmalarını gerektirmektedir. Nakit dışındaki tün finansal işlemlerin gerçekleştirileceği bir platformun bankalar tarafından geliştirilmesi, müşteri portföylerinin artmasına olanak sağlayacaktır. Bu anlamda bankaların teknolojik yenilikler açısından almış oldukları ödüller sayesinde piyasada oluşturmuş olduğu imajlar müşterilerin banka seçimlerinde etkili olmaktadır.

### **3.6. Türk Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Dijital Bankacılığın Güçlü ve Zayıf Yönleri**

Türk bankacılık sektöründe, bilişim teknoloji kullanımına ait yatırımlarını artırmaları bankaları olumlu yönde etkilemektedir. Bilişim teknolojilerinin yakından takip edilmesi ve kısa süre içerisinde uyarlanması bankaları rekabette üst sıralara taşımaktadır. Bankacılık faaliyetlerinin elektronik ortamlara taşınması bankacılık sektörünün karlılığını oluşturan birçok bilanço kalemini yakından ilgilendirmektedir.

Bankacılık sektörü için gerçekleştirilen analizlerde bilişim teknolojilerinin güçlü ve zayıf etkileri görülebilmektedir. Bilişim teknolojilerinin bankacılık sektörü üzerindeki güçlü ve zayıf yönleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 3.28.: Türk Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Dijital Bankacılığın Güçlü ve Zayıf Yönleri**

<b>Güçlü Yönler</b>
1. Elektronik ortamlar sayesinde gerçekleştirilen işlem maliyetleri, bankalarda yapılan işlem maliyetlerinden daha düşüktür.
2. Günün 24 saati bankacılık ürün ve hizmetlerine hızlı ve kolay bir şekilde ulaşılabilir.
3. Banka müşterileri için, hesaplara ilişkin bilgilere kolay ulaşılmasını sağlamaktadır.
4. Teknolojik gelişmelerin güncel olarak takip edilmesi ve etkin olarak kullanılması durumunda bankalar şube, personel gibi giderlerini azaltmaktadır
6. İlgili uygulamaların kullanılmasıyla birlikte bireysel ve kurumsal müşterilerle birebir iletişim sağlanmaktadır.
7.İnternet ve mobil bankacılık uygulamalarındaki kişiselleştirme ile müşteri memnuniyeti sağlanmaktadır.
8. Yeni hizmet ve ürünler zaman kaybedilmeden müşteriye sunulmaktadır.
9. Müşteriler ile ilgili veri tabanlarının oluşturulmasına katkı sağlamaktadır.
10. Bilişim teknolojilerinin etkin kullanılması bankaların imajını artırmaktadır.
11. Hem bankalar hem de müşteriler için emek ve zaman tasarrufu sağlanmaktadır.
<b>Zayıf Yönler</b>
1. Bankaların teknolojik yeniliklerle ilgili hizmetleri hakkında müşterileri bilgilendirmemesi
2. Müşterilerin kişisel güvenlik açısından kaygı yaşamaları
3. Bankaların mobil ve internet üzerine siber saldırıların gerçekleşmesi
4. Müşterilerin bilişim teknolojilerinden yararlanmalarındaki eksiklikler
5. Müşterilerin geleneksel bankacılık alışkanlıkları
6. İnternet ve mobil bankacılığın şubeler aracılığı ile müşteriye sunulan özel ilginin yerini tutmaması

Bankacılık işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleşmesi birçok avantajı beraberinde getirmektedir. Şubelerde yapılan işlem ile internet üzerinden yapılan işlemler karşılaştırıldığında şube işlemleri çok daha masraflı olmaktadır. Bununla beraber şubelerde belirli saatlerde işlem yapılabilirken internet bankacılığında 24 saat işlem yapmak mümkün olmaktadır. Müşteriler ihtiyaç halinde internet üzerinden hesap bilgilerine şubeye gitmesine gerek kalmadan ulaşabilmektedir. İnternet ortamı üzerinden anketler kolayca yapılabilen müşteri ihtiyaçları anında tespit edilebilmektedir. Bankaların ürün ve hizmetlerini müşterilerine duyurması gibi pazarlama faaliyetleri internet bankacılığı ile çok daha verimli

olmaktadır. Bilişim teknolojileri kullanımı bankalar açısından prestij olarak algılanmakta bu nedenle marka değerleri de müşterilerin gözünde doğru orantılı olarak yükselmektedir. Son olarak bankacılık işlemlerinin internet yolu ile yapılması hem bankalar hem de müşteriler için emek ve zaman yönünden büyük bir tasarruf sağlamaktadır.

İnternet ortamında bankacılık işlemlerinin müşterilere sunulmasının bazı olumsuz yönleri de bulunmaktadır. İlk olarak dijital bankacılık hizmetlerinin müşterilere doğru ve yeterli bilgi vererek aktarılması gerekmektedir. Müşteriler bilgilendirilmiş olsa dahi siber saldırıların arttığı günümüzde hesap bilgilerinin 3. kişilerin eline geçme riski banka müşterilerini olumsuz etkilemektedir. Her müşterinin bilişim teknolojilerini kullanabilme yetkinliği de aynı olmamaktadır. Hanelerde internetin bulunmayışı veya bireylerin bilişim teknolojilerinde yetersiz olması internet bankacılığı kullanımını olumsuz etkilemektedir. Ayrıca geleneksel bankacılıkta müşterilerin banka çalışanlarıyla fiziksel iletişim kurup almış oldukları hizmetten duyduğu hazzı internet bankacılığında bulamaması dijital bankacılığın önünde engel teşkil etmektedir.



## SONUÇ

Bankacılık işlemlerinin tarihine bakıldığında milattan önceki dönemlere dayanmaktadır. Bireylerin mallarını koruma istekleri üzerine bankacılık faaliyetlerinin başladığı görülmektedir. Milattan önce 3500'li yıllarda kurulan Meket adı ile bilenen ilk banka yapısı bankacılık sisteminin temelini oluşturmaktadır. Banco kelimesinden türeyen bankacılık masa ve ya sıra üzerinde yapılan işlemleri kapsamaktadır. Yeni ülkelerin keşfedilmesi ve ticaretin uluslararası boyutlara ulaşması bankacılık faaliyetlerinin gelişmesine katkı sağlamıştır.

Türk bankacılık sektörünün tarihsel gelişimi için öncelikle Osmanlı İmparatorluğu incelenmelidir. Çünkü Osmanlı İmparatorluğu döneminden Cumhuriyet dönemine geçerken bankacılık sektörü üzerinde yabancı sermayelerin varlığı söz konusu iken, 1923 yılında toplanan İzmir İktisat Kongresi ile ticareti, ziraatı ve sanayiye geliştirerek ulusal bankaların etkinliğinin artırılması hedeflenmiştir. Bu kongrede devlet desteği ile banka kurulması amaçlanmıştır. İş Bankası, Türkiye Sanayi ve Maadin bankası, Eytam ve Emlak Bankası bu dönem içerisinde kurulan bazı bankalardır. İzmir İktisat Kongresi'nde alınan en önemli kararlardan biri ise 1930 yılında kurulan T.C. Merkez Bankası'dır. Devletin mali ajanlığını yapmak üzere kurulan merkez bankası ile ülke içinde ekonomik kalkınmayı ve istikrarı sağlamak amaçlanmıştır. Ayrıca bu dönemde yaşanan diğer önemli bir gelişme ise 1929 Büyük Buhran olmuş ve tüm ekonomik faaliyetleri olduğu gibi bankacılık sektörünü de olumsuz etkilemiştir. Bunun üzerine devlet, müdahaleciliği ile ön plana çıkmıştır. Devletin sermaye desteği ile kalkınma planları çerçevesinde yeni bankalar kurulmuştur. Günümüzde faaliyetlerini sürdürmekte olan Halk Bankası ve Denizbank bu dönem içerisinde kurulan bankalardandır. 1945 - 1959 yılları arasında ise Türk bankacılık sektöründe özel girişimlerin olduğu görülmektedir. İkinci Dünya Savaşı sonrasında nüfusun, üretimin ve ticari faaliyetlerin artması bankacılığa olan ihtiyacı arttırmıştır. Günümüzde de faaliyet gösteren Akbank, Yapı Kredi bankası ve Şeker bank bu dönemde kurulan bazı bankalardandır. 1980 yıllarına kadar devletin desteği ile banka kurulmasına devam edilmiştir.

24 Ocak 1980 Kararları sonrası Türkiye ekonomisinde yaşanan liberal ekonomi politikalar sonucunda yaşanan gelişmeler, Türk bankacılık sektörüne de finansal liberalizasyon olarak yansımıştır. Bu dönemde bankacılık faaliyetlerinin giderek çeşitlenmesi ve işlem hacimlerin büyümesi üzerine sektörün etkinliğinin artırılması için Sermaye Piyasası Kurulu ve Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu kurulmuştur. 1980 sonrası yabancı bankaların da

sektöre girmesi üzerine rekabet daha fazla artmıştır. Yabancı bankaların sektöre girmesi üzerine bankacılık faaliyetlerinde farklılaşma görülmektedir. Bankacılıkta kullanılan sistemlerin daha teknolojik yeniliklerle uyumlu olması üzerine sektörü yeniden yapılandırmaya zorlamıştır. Ülkeler arasındaki teknoloji açıklarından dolayı yabancı bankaların Türkiye içerisindeki rekabeti olumsuz etkilememesi için mevcut faaliyet gösteren bankaların da teknolojik yenilikleri kendilerine uyarlamaları gerekmektedir. Genel olarak bankaların geçmişine bakıldığında daha geleneksel ve kısıtlı faaliyetler gerçekleştirilmiştir. Günümüzde ise bankaların ürün ve hizmet portföyleri oldukça gelişmiştir. Bu olumlu gelişmenin de bir yansıması olarak; yabancı sermayeli bankaların Türk bankacılık sektöründe 2010 yılındaki sektör payı %12 iken 2017 itibarıyla %24 olarak gerçekleşmiştir.

Finansal sistem içinde bankacılık sektörü önemli bir yer tutmaktadır. Milattan önceki dönemlerden beri var olan bankacılık günümüzde daha geniş perspektifli bir yapıya ulaşmıştır. Dönemler arası değişen konjonktürler bankacılık sektörünün yapısını geliştirmiştir. Bilişim teknolojilerinin de en etkin kullanıldığı sektörün, bankacılık sektörü olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü bankaların hizmet ve ürün yelpazesini geliştirmek, yenilikçi olmak için güncel teknolojik faaliyetleri takip etmesi gerekmektedir. Bankacılık sektöründe rekabette öncü olabilmek ve kaliteli hizmet verilebilmek adına faaliyet gösteren bankaların bilişim teknolojilerinden yararlandığı görülmektedir. Yeni gelişen teknolojilerin bankacılık sektörüne kısa sürede uyarlanması bankalara ekstradan faydalar sağlamaktadır. Bankacılık sektöründe bilişim teknolojilerinin kullanılması durumunda hem örgüt içi hem de örgüt dışı iletişim artmaktadır. Bununla birlikte yaratıcılığa olanak sağlanarak yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine yardımcı olmaktadır.

Bankacılık sektörü yeni teknolojilere en hızlı adapte olabilen ve bunları hizmete dönüştürebilen sektörlerin başında gelmektedir. Dijital ortam şirketler için yeni bir yaşa alanı olmuştur. Bireyler zamanlarının çoğunu mobil cihazlarla geçirmektedirler. Bankacılıkta dijitalleşme, alt yapıda güvenlik ve kesintisiz hizmet verme tarafı bulunmaktadır. Bu yüzden teknoloji, bankacılıkta dijitalleşmenin çekirdeğini oluşturmaktadır. Bunun üzerinde ürün ve hizmet süreçlerinin yeniden kurgulanması, dijital teknolojilere uygun olarak düşünülmesi gerekmektedir. Geleneksel, eski bankacılık ürün ve hizmetlerin dijital ortama taşınmaması üzerine müşterilerin ihtiyaçlarına göre yeni tasarlanmış ürün ve hizmetlerle elektronik ortamlara taşınması gerekmektedir. Dijital şirketlerde teknoloji ile birlikte iş yapış şekilleri de etkilenmektedir. Bununla beraber daha çevik, daha deneysel ve müşteriyle doğrudan

etkileşim içinde olan bir iş modeli ortaya çıkmaktadır. Teknolojik değişimlerle birlikte yeni iş modellerine açık olunmalıdır. Bankacılık sektörü üzerin gerçekleşen yatırımların çoğu vizyon perspektifi sayesinde gerçekleşmektedir. Geçmiş zamanlardan farklı olarak artış dijital ortamların şubelere taşınması ile büyük bir dönüşümün gerçekleşmesi önemsenmektedir. Bununla beraber banka şubelerinin daha sadeleşmesi, daha dijitalleşmesi, mobil cihazların yaygınlaşması, banka içerisindeki stres ortamlarının azalmasını sağlamaktadır. Dijital kanallardaki dönüşümler bankacılık sektöründe farklılaşmaya neden olmaktadır. Yeni teknolojileri kullanarak erişim sayılarının da arttırılması sağlanmaktadır.

Elektronik veri transferinin daha yaygın kullanımı banka içi işlemlerde hızı arttırarak kolaylık sağlamaktadır. Müşterilere ait güncel bilgilere hızlı bir şekilde ulaşılması ile beraber müşterilerin talep edecekleri hizmet ve ürünler önceden belirlenerek pazarlama stratejisini daha verimli hale getirmektedir. Yönetim bilgi sistemlerinin yenilenmesi ve geliştirilmesi, bankaya yeni müşteriler ile mevcut müşterilerin bağlılık derecelerini arttırmaktadır. Günümüzde mobil araçların sıklıkla ve yaygın olarak kullanılması durumunda bankacılık sektörü, yeni değişen durumlara karşı aksiyon alıp hızlı bir şekilde adapte etmeleri gerekmektedir.

Mobil cihazların kullanım oranının artması bireysel ve kurumsal müşterileri elektronik ortamlara yönlendirmektedir. Müşterilerin zaman ve emek harcamadan işlemlerini elektronik bankacılık uygulamaları sayesinde gerçekleştirmesi bankalar için avantajlıdır. Elektronik ortamlardan gerçekleştirilen işlemler sayesinde bankalarında maliyetleri azalmaktadır. Bundan dolayı sektör içerisinde faaliyet gösteren bankaların teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, yeni müşteriler ve mevcut müşterileri elde tutmak için yenilikçi olmak için yatırımlar yaptığını söylemek mümkündür.

Bankaların sunmuş oldukları ürün ve hizmetlerin elektronik ortamlara aktarılması iş yapış sürelerinin azalmasında yardımcı olmaktadır. Bununla birlikte bankalarda çalışan personellerinde olumlu yönde gelişmeleri sağlanmaktadır. Teknolojik gelişmelerle birlikte bankacılık sektöründe daha az personellerle daha fazla işlem yapılabilir. Bankalarda bulundurulacak personellerinde eğitimli uzmanlaşmış kişiler olması gerekmektedir. Bu bağlamda teknolojik yenilikler bankalarda personel azaltılmasına neden olmaktadır. Bilişim teknolojileri ile daha nitelikli iş gücünün sağlanması gerekmektedir.

Bankacılık sektöründe müşteri beklentileri de gün geçtikçe artmaktadır. Müşteriler bankadan, daha kolay ve her noktada kaliteli hizmet beklemektedir. Bu anlamda bankaların tüm dağıtım kanallarında aktif olarak yer alması gerekmektedir. Bankaların gelişen teknolojilere paralel olarak müşteri taleplerine cevap verememesi portföy yapısını olumsuz etkilemektedir. Böyle bir durumda müşteriler daha teknolojik bankalara yönelebilmektedirler. Bunun engellenmesi için bankaların müşteri odaklı olarak onların ihtiyaçlarına karşılık gerekli olan yenilikçi hareketleri gerçekleştirmesi beklenmektedir.

Türkiye’de bankacılık sektörü, bilişim teknolojilerine bilgisayar ve otomasyon sistemlerini kullanarak başlamıştır. Yıllar itibariyle bakıldığında; Türkiye’de bankacılık sektöründeki teknolojik gelişmeler ile birlikte bankaların müşterilerine daha kapsamlı hizmetler sunduğu görülmektedir. Bu hizmetlerin başında internet bankacılığı ve mobil bankacılık yer almaktadır. Müşterileri şubelere gitmeden sıra beklemeden işlemlerini 7 gün 24 saat elektronik ortamlardan gerçekleştirebilmektedir. Emek ve zaman tasarrufu yaparak işlemleri gerçekleştirmede olanak sağlayan dijital bankacılık işlemleri bankalar içinde avantajlar oluşturmaktadır. Müşterilerin banka seçimlerinde bu teknolojik yeniliklerde etkin bir şekilde etkili olmaktadır. Mobil cihazların kullanımının yaygınlaşması üzerine bankaların bu cihazlara uyumlu uygulamaları hizmete sunmak durumundadır. Türkiye Bankalar Birliği istatistiklerine göre; dijital ortamlarda aktif olarak bankacılık hizmetlerinden yararlanan müşteri sayılarının toplam 41 milyon 580 bin kişiye ulaştığı görülmektedir. Türkiye Bankalar Birliği tarafından 2011 yılından itibaren yayınlanan internet ve mobil bankacılık verilerinde, aktif olarak kullanan müşteri sayısı ise yaklaşık olarak 9 milyon 51 bin kişidir. 2011 yılına göre bakıldığında, 2017 yılına kadar geçen süreçte dijital bankacılık kullanımını %359 oranında artış göstermiştir.

Türkiye’de dijital bankacılık üzerinden EFT, havale, döviz işlemleri, yatırım araçlarının alınıp satılma işlemlerini, bireysel ödeme işlemlerini ve kredi kartı gibi pek çok işlemi gerçekleştirebilmektedirler. 2011 yılından 2018 yılına kadar olan süreçte işlem adetlerinde ve işlem hacimlerinde her yıl artış olduğu görülmektedir. Önümüzdeki dönemlerde ise bu sayının daha da artması beklenmektedir. Şubelerin giderek dijitalleşmesi üzerine bankaların, daha küçük yapılara dönüşerek işlemlerin elektronik ortamlardan gerçekleştirmek için faaliyetlerine devam ettiği bilişim teknolojilerine yapmış olduğu yatırım ve dünya çapında elde ettiği başarılarla da görülmektedir. Bu durum bankacılık sektörünün karlılığını da olumlu şekilde etkileyecektir. Bankalarda gerçekleştirilen işlemlerin internet ve mobil

bankacılığa taşınması katlanılan birçok maliyetin önüne geçecektir. Türkiye’de genç nüfusunun fazla olması yatırımlardan çok harcamaları arttırmaktadır. Bu harcamalarla birlikte para sirkülasyonunun sağlanması ekonomide son derece önemli bir konudur. Ekonomik olarak kalkınmaya destek olacak bu yapının yatırımlarla birlikte daha çok desteklenmesi gerektiğini söylemek mümkündür.

İnternet ve mobil şubelerin etkin olarak kullanılması cepte para taşıma dönemlerini ortadan kaldırmıştır. Bankacılık hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan ATM’ler sayesinde ise harcamaların artması söz konusudur. Bunla birlikte internet ve mobil bankacılığının maliyetleri de düşürülmüş olmaktadır. Teknoloji ile beraber bankalardaki kimlik değişimi şubelerin dönüşmesine katkı sağlamaktadır. Küçülen şubelerle birlikte müşterilerin şubeleri daha aktif kullanılması amaçlanmaktadır. Böylece daha az ve yetkin personel ile maliyetlerin azalmasında yardımcı olmaktadır.

Özet olarak; günümüzdeki rekabet ortamında başarılı olabilmek için bankaların teknolojik yatırımlarını arttırmaları gerekmektedir. Bunun yanında bankaların müşteri odaklı olarak ürün ve hizmetlerini geliştirmelidirler. Teknolojik gelişmelerin hızlı kullanılması ve hayata geçirilmesi aşamasında diğer bankalardan üstünlük yaratmalıdırlar. Faaliyet gösteren bankalar inovatif ürün ve hizmetler sunmak için teknolojiden yararlanmak zorundadır. Alt yapısını güçlendirmeyen bankalar rekabetin gerisinde kalacaktır. Bankaların vizyonlarının göz önünde tutularak gelecekte çeşitlenecek işlemler ve buna paralel olan gelişen teknolojiler karşısında şimdiden gerekli aksiyomların alınması gerekmektedir. Bu durum sadece Türk bankacılık sektörü açısından değil Türkiye ekonomisi açısından da önemlidir. Türkiye nüfusunun %67’sinin internet aboneliği bulunmaktadır ve bu nüfusun çok büyük bir kısmının kredi kartı kullanıcısı olması, e-ticaretin büyümesine katkı sağlayan önemli bir faktördür. Nitekim Türkiye’de her yıl e-ticaret ile alışveriş oranı artış göstermektedir. Bankacılık alanında dijitalleşme konusunda elde edilen başarılar da Türk bankacılık sektörünün bilişim teknolojilerindeki gelişmeleri yakından takip ettiğinin göstergesi olmuştur. Sonuç olarak; hem Türk bankacılık sektörünün bilişim teknolojileri ile dünyada rekabet gücünü arttırması hem de Türkiye’de bilişim teknolojilerinin gelişimini tetiklemesi beklenebilir.

## KAYNAKLAR

Abdüsselam, M. S., Burnaz, E., Ayyıldız, H., ve Demir, İ. K. (2015). Web Teknolojilerinin E-Ticaret Ortamlarında Kullanımı İle İlgili İçerik Analizi: Türkiye’deki İlk 500 E-Ticaret Sitesi, *KTÜ SBE Sosyal Bilimler Dergisi*, (10).

Acar, S. (2017). Bankacılık Sektöründeki Gelişmeler Siirt İlinde Bankacılık Sektörü, *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)*, 3(14), (ISSN:2149-8598).

Afşar, B. (2006). Osmanlı Dönemi Merkez Bankacılığı Cumhuriyet Dönemi Merkez Bankacılığı ve TCMB’nin Kuruluşu, *Konya Ticaret Odası Etüt Araştırma Servisi*, Bilgi Raporu, Sayı: 2006/ 130/ 190- 2006/ 135/ 95.

Afşar, M. (2011). Küresel Kriz ve Türk Bankacılık Sektörüne Yansımaları, *Anadolu Uluslararası İktisat Kongresi, ECONANADOLU 2011 POST CRISIS DYNAMICS*, June 15- 17, 2011 Eskişehir/Turkey” isimli kongrede sunulan “Global Kriz Sonrası Türk Bankacılık Sektörü” isimli bildiriden makale haline getirilmiştir.

Akata, K. G., Dikdak, S., Kırbaş, İ. (2015). Bilgi Teknolojilerinin Toplum ve İşletmeler Üzerindeki Etkileri, *İnet-Tr’15, XX. Türkiye’de İnternet Konferansı*, Aralık, İstanbul Üniversitesi, 17-22.

Akçacı, İ.Y. (2003). *1980 Sonrası Türk Bankacılık Sektöründe Yeniden Yapılandırma*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Akgüç, Ö. (1975), Cumhuriyet Döneminde Bankacılık Alanında Gelişmeler, *Türkiye Bankalar Birliği Yayınları*. Ankara: Tisa Matbaası.

Akgüç, Ö. (1989). *100 Soruda Türkiye’de Bankacılık* (İkinci Baskı). İstanbul: Gerçek Yayınevi.

Akgüç, Ö. (2000). *Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi* (Genişletilmiş Altıncı Baskı). İstanbul: Arayış Yayıncılık, 1-30.

Alkan, O. (2009). *Yükseköğretim Kurumlarında Ar-Ge Harcamaları ve Finansman Şekilleri*, Devlet Bütçe Uzmanlığı Araştırma Raporu, Ankara, Şubat, 21.

Alptekin, E. (2016). Dijital Ekonomik Çağı Yaşıyoruz, İzmir Ticaret Odası Ar-Ge Bülteni Ekonomi.

Altay, O. (2010). Türkiye’de Liberal Politikaların Bankacılık Sektörüne Etkileri (1847–1979), *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*, 10(1), 319-350.

Ankara Kalkınma Ajansı, (2017). E-Ticaret, 09.01.2019, <http://www.ankaraka.org.tr/archive/files/yayinlar/eticaret-2017.pdf>

Ankara Kalkınma Ajansı, Bilişim ve Ankara, Araştırmalar Serisi-3, 29.11.2018 <http://www.ankaraka.org.tr/archive/files/yayinlar/bilisim-ve-ankara.pdf>

Apak, S. ve Tay, A. (T.Y.) Osmanlı Devlet’in 19. Yüzyıldaki Finansal Sisteminde Osmanlı Bankası’nın Yeri ve Faaliyetleri. *Dergipark*, 04.07.2018. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/319956>

Arabacı, H. (2018). Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Gelişimi, *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 3.

Arıkan, B. (2015), *Türk Bankacılığında İnovasyon ve Kreatif Bankacılık*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış İstanbul.

Ashraf Alı, M., Malik, A., Imam A. (T.Y.). E-Commerce Benefits and Challenges In Indiana Banking Sector, *International Journal Of Marketing, Financial Services & Management Research*, Vol.1 No. 6, June, Issn 2277 3622.

Aydın, M. K. (T.Y.). Bir Üretim Faktörü Olarak Teknolojinin Değerlendirilmesi ve Yeni Teknoloji Kullanımının Maliyetler Üzerindeki Etkisi. 09.12.2018 <http://mustafakemalaydin.com/wp-content/uploads/2014/10/Bir-%C3%9Cretim-Fakt%C3%B6r%C3%BC-Olarak-Teknolojinin-De%C4%9Ferlendirilmesi-ve-Yeni-Teknoloji-Kullan%C4%B1m%C4%B1n%C4%B1n-Maliyetler-%C3%9Czerinde-ki-Etkisi.pdf>

Aydın, M. S. (2018). *Çevrimiçi (Online) Ödeme Sistemlerinin E-Ticaret Üzerindeki Etkisi*, Yayınlanmamış Bitirme Projesi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Aydın, N. (2006). *Bankacılık Uygulamaları* (Birinci Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Aytar, O. ve Yeğen, İ. (T.Y.). Namık Kemal Erdemir, Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri 05.12.2018, <https://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf>

Aytekin, B. (2011). Bilişim Teknolojisinin (Bt) İstihdam Üzerindeki Etkileri: Bir Politik İktisat Yaklaşımı, *Icopec 2011, “Emek Piyasaları ve İstihdam” Konulu Sempozyum İçin Hazırlanan Ancak Sunulmayan Bildiriye Dayanmaktadır.*

Babuşcu, Ş. ve Hazar, A. (2017). *Genel Bankacılık Bilgileri* (Birinci Baskı), Ankara: Bankacılık Akademisi Yayınları.

Bakdur, A. (2003). *Bankacılık Sektörünü Düzenleyen Kurumların Yapıları: Ülke uygulamaları ve Türkiye için Bir Öneri*, DPT Yayınları, Yayın no: 2678, Ankara.

Balcı, S. (2010). *Ticari Bankacılıkta Müşteri İlişkileri Yönetimi: Kayseri’deki Ticari Bankacılık Müşterilerinin Banka Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Analizi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Bayoğlu, S. (2010). *Türkiye’de İnternet Bankacılığı Adaptasyonunu Etkileyen Faktörlerin Teknoloji- Organizasyon- Çevre Modelleri ile Araştırılması*, Doktora Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bayraktutan, Y. ve Bırdı, H. (2015). Türkiye’de Teknolojiye Dair Politika Perspektifi ve Kalkınma Planları, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi KOSBED*.

BDDK, (2017). *Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri*, Eylül.

BDDK, (2010). *Krizden İstikrara Türkiye Tecrübesi, Çalışma Tebliği* (Gözden Geçirilmiş Üçüncü Baskı ), Eylül.

Bolaman Avcı, Ö. ve Öztaş, G. Z. (2016). Türk Bankacılık Sektöründe Etkinlik: 1998-2014 Döneminde Veri Zarflama Analizi Uygulaması, *TBB Bankacılar Dergisi*, Sayı 97, Haziran, İstanbul.

Bozkurtoğlu, S. (2013). Kümelenme Modeli ve Türkiye’deki Kümelenme Çalışmaları, İzmir Ticaret Odası.



Caalin Gurau, (2002) 'Online Banking In Transition Economies: The Implementation And Development Of Online Banking Systems In Romania', International Journal Of Bank Marketing, Vol.20, No.6, 286 ve Mathew Joseph-George Stone, (2003). 'An Empirical Evaluation Of US Bank Customer Perceptions Of The Impact Of Technology On Service Delivery In The Banking Sector', International Journal Of Retail & Distribution Management. Vol.31, No. 4, S.191 'Den Aktaran, Durer, S., Özsözgün Çalışkan A., Akbaş, H. E. Gündoğdu, C. (2009). İnternet Bankacılığını Kullanma Kararını Etkileyen Faktörler: Türk Banka Müşterileri Üzerine Bir Araştırma, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 1. Sayı Cilt XXVI,137

Cantekinler, M. (2007). *Bankacılık Sektöründe Performans Yönetimi ve Özel Bir Bankada Performans Yönetimine İlişkin Uygulama*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Ceran, Y. (2007). Muhasebede Eskinin Yenisi Bir Kavram: İnsan Kaynakları Muhasebesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:18.

Ceylan E. E. (2013). *İnternet Bankacılığı ve Bankaların Hukuki Sorumlulukları*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Conway, E. (2009). *50 Economics Ideas You Really Need to Know* (2. Baskı). Ankara: Domingo Yayıncılık.

Çakmak, A.Ç., Güneşer, M.T., ve Terzi, H., (2011), Bankaların Müşterilerine Sunduğu İnternet Bankacılığı Hizmetinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Şehir Merkezinde Uygulama, *Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 31

Çalışır, M. ve Gülmez, A. (2010) Teknoloji Politikaları Çerçevesinde Ekonomik Gelişim, Türkiye- Güney Kore Karşılaştırması, *Akademik İncelemeler Dergisi*, 5.Cilt, 1.sayı.

Çelebi, O. (2018). Albaraka Türk Stratejik Planlama Müdürü, *Bankacılığın Dijitalleşmesi ve E-Ticaretin Yükselişi* <http://katilimfinansdergisi.com.tr/bankaciligin-dijitallesmesi-ve-e-ticaretin-yu%CC%88kselisi/>

Çelik, K. (2015). *Makro İktisada Giriş* (Altıncı Baskı), Celepler Matbaacılık Yayın ve Dağıtım.

Çetin, İ. (2014). Teknolojinin İstihdama ve İş Hukukuna Etkisi, *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 95/ Ekim-Aralık.

Çınar, M. Ç. (2013). *Mobil Teknolojilerin Sosyal Yardımlar Alanında Kullanılması*, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara.

Demirdöğmez, M. Gültekin, N. ve Taş, H.Y. (2018). Türkiye’de E-Ticaret Sektörünün Yıllara Göre Gelişimi, *OPUS, Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, Cilt:8, Sayı: 15.

Demirel, A. C. (2017). *Dijital Bankacılık ve Türkiye’deki Mevcut Durumunun Analizi*, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Demirhan, D. (T.Y.) İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri Yönetimi ve Rekabet Üstünlüğü Elde Edilmesindeki Rolü, 27.11.2018, 118 <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/556811>

Denizer, C. (2000) Foreign Entry İn Turkey’s Banking Sector, 1980–97; The World Bank: Policy Research Working Paper; Washington. Aktaran, Akgeyik, T. ve Yavuz A. (T.Y.). *Türk Bankacılık Sektöründe Yabancı Girişi: Risk Mi? Fırsat Mi?* 37, 11.08.2018 <Http://İbu.Dergipark.Gov.Tr/Download/Article-File/7906>

Dikbaş, A. (2011). Bilişim Vadisi Projesi Modeli IP MNG@UNIVERSITIES, Nisan, 29.11.2018, <https://docplayer.biz.tr/17332912-Bilisim-vadisi-projesi-modeli.html>

Doğan, F. C. (2018). *Bankacılık Uygulamasında Mevduat Rehini*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Doğan, H. (2012). Cumhuriyet Döneminde Yerel Bankacılık: Akhisar Tütüncüler Bankası Örneği, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(9), Hatay.

Duman, M. C. (2015). *Bir Tık İle Büyüyen Sektör: Elektronik Ticaret*, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Nisan.

Duramaz, S. ve Dündar, S. (2014). Elektronik Ödeme Sistemlerinin Karşılaştırılması: Türkiye ve İtalya Örneği, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1).

Eraydın, A. (2001). *Yeni Ekonomi'nin Getirdiği Fırsat ve Riskler Toplumsal ve Mekânsal Açıdan*, Yeni Ekonomi El Kitabı, Ankara: T.C. Merkez Bankası Yayınlarından Aktaran. Orhan, A. Genç, S. Y. (2018). Bilişim Teknolojisindeki Gelişmenin Sosyoekonomik Etkileri, *Yönetim ve Ekonomi Araştırma Dergisi*, Cilt: 16, Eylül.

Erdem, E. (2014). *Para Banka ve Finansal Sistem* (Altıncı Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Erdem, E. ve Köseoğlu, A. (2014). Teknolojik Değişim ve Rekabet Gücü İlişkisi: Türkiye Üzerine Bir Uygulama, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, Cilt: I Sayı: I.

Erdoğan, Y. (1998). *1980 Sonrası Türk Bankacılık Sektöründe Meydana Gelen Gelişmelerin Ekonomik Kalkınma Üzerindeki Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ergül, Ç. (2011). *Bankacılık Sektöründe Kullanılan Bilgi Teknolojilerinden Telefon Bankacılığı ve Ses Kayıt Sistemlerinin Verimliliğe Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Eylül.

Eser, Z. (2007). Hizmetlerde Pazarlama İletişimi. Siyasal Kitabevi'nden Aktaran, Ekinci, K. (2018), *Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Bankacılık Hizmetlerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Fırat, E. (2013) Türkiye'deki 2001 Krizi Sonrası Bankacılık Sektöründeki Yapısal Değişim: 2001 Öncesi ve 2001 Sonrası Bir Karşılaştırma, *Aksaray University, International Conference On Eurasian Economies*.

Güçlü, H. (T.Y.). *Türk Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı*, 10.08.2018,

[http://www.hakanguclu..com/calismalar/Bankacilik\\_Sektoru\\_Yeniden\\_Yapilandirma\\_Programi.pdf](http://www.hakanguclu..com/calismalar/Bankacilik_Sektoru_Yeniden_Yapilandirma_Programi.pdf)

Gülmez, M. ve Kitapçı, O. (2006). İnternet Bankacılığı ve Müşteri Davranışları: Cumhuriyet Üniversitesi Akademik ve İdari Personeline Yönelik Bir Uygulama, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2.

<https://www.akbank.com/tr-tr/genel/Sayfalar/Direkt-Bankacilik-Odulleri.aspx> (Erişim Tarihi: 18.01.2019)

<https://www.denizbank.com/hakkimizda/odullerimiz.aspx?Ref=odul&Refid=anasayfa> (Erişim Tarihi: 18.01.2019)

[https://www.garanti.com.tr/tr/garanti\\_hakkinda/kurumsal-iletisim/odullerimiz.page](https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/kurumsal-iletisim/odullerimiz.page) (Erişim Tarihi: 18.01.2019)

<https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/haberler-ve-medya/Sayfalar/haberler-ve-medya.aspx> (Erişim Tarihi: 18.01.2019)

<https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/oduller/> (Erişim Tarihi: 18.01.2019)

<https://www.vakifbank.com.tr/basin-bultenleri.aspx?pageID=133> (Erişim Tarihi: 18.01.2019)

<https://www.ziraatbank.com.tr/tr> (Erişim Tarihi: 18.01.2019)

Işın, F.B. (2006). Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye'deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 20 Eylül, Sayı: 2.

İleri, H. ve Horasan, A. (T.Y.). Küresel Rekabet Ortamında İşletmelerin Teknoloji ve Ar-Ge Yönetimlerinin Rekabete Etkileri Üzerine Araştırma ve Örnek Bir Uygulama, 10.12.2018 <http://sbmyod.selcuk.edu.tr/sumbtd/article/viewFile/252/243>

İleri, Y. Y. ve İleri H. (T.Y.) *İnternet Bankacılığı ve E-Ticaretin Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Etkileri*

Kalender, S. (2018). Banka Mevduatı Zamanaşımı, *Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:2, Sayı:1, Haziran.

Kanıpek, K. ve Balıkçioğlu, İ. (2015). Kıbrıs'ta Bankaların Ortaya Çıkışı, Gelişimi ve Günümüz Bankacılık Dışı Faaliyetlerin Kamuoyu Üzerindeki Etkisi, *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi* Cilt:3, Sayı:6, Ocak, Türkiye.

Karacaoğlan, Ç. (2011). *Yabancı Sermayeli Bankaların Türk Bankacılık Sektörüne Giriş*, Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Karalar, B. (2010). *Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu ve Fon Alacaklarının Tahsilât Durumu*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Karlık R. (2009). *Türkiye Ekonomisinde Yapısal Dönüşüm* (On ikinci Baskı), İstanbul: Beta Yayıncılık, 342.

Karlık, R. (2014). *Türkiye Ekonomisi Cumhuriyetin İlanından Günümüze Dönüşüm* (On Üçüncü Baskı), İstanbul: Beta Yayınları, 445-448.

Kaya, F. (2009), *Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması*, Yayın No: 263, Ocak.

Kaya, F. (2009). *Kredi Kartları (5464 Sayılı Bana ve Kredi Kartları Kanunu İlaveli)* (İkinci Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.

Kaya, F. (2009). *Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması*, Yayın No: 263, Ocak 2009

Kaya, F. (2014). *Bankacılık Giriş ve İlkeler* (Üçüncü Baskı), İstanbul: Beta Yayıncılık.

Kaya, F. ve Arslan, T. R. (2016). İnternet Bankacılığında Müşterilerin Banka Tercihlerine Etki Eden Faktörler: Bolu İlinde Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 15, Temmuz.

Kayan, M. Ö. (2009). *Bankacılık Hizmetlerinin Pazarlanması: Halk bankası Samsun Bölge Koordinatörlüğü Uygulama Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Kesebir, M. (2018). Türkiye'de 2001 Krizi Sonrası Bankacılık Sektörünün Durumu, Yapısal Reformlar ile Son Yıllardaki Gelişmeler, *Bitlis Eren Üniversitesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, 3(2), Mayıs.

Khan, A. G. (2016). Electronic commerce: A study on benefits and challenges in an emerging economy. *Global Journal of Management And Business Research, Global Journal of Management and Business Research: B Economics and Commerce*, Volume: 16, Issue: 1, Version 1.0.

Kılıç, F. (2018). *Banka Kredilerinin Makroekonomik Değişkenlerle İlişkisi: Türkiye Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık Ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.

Kınalı, F. (2012). *Faizsiz Sistemde Bankacılık Anlayışı ve Kredi İşlemleri*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 34.

Kıroğlu, P. (2012). *Elektronik Turizm Analizi, Uygulamaları ve Beklentiler*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nisan, İstanbul.

Koçaşlı, İ. O. (2017). Yeni Teknolojilerin Türk Bankacılık Sektörüne Ekonomik Etkileri, *Journal Of Current Researches On Social Sciences*, Volume:7, Issue:3.

Kol, E. N. ve Karaçor, Z. (2012). 2001 Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı ve İstihdam Üzerine Etkileri, *Maliye Dergisi*, Sayı 162, Ocak –Haziran.

Korkmaz, S. ve Gövdeli, Y. E. (T.Y.) Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri İle Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi, 29.08.2018 <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/69680>

Kuzic, J., Fisher, J., and Scollary A. (2002). Electronic Commerce Benefits, Challenges and Success Factors In The Australian Banking and Finance Industry, *ECIS*, June 6–8, Gdańsk, Poland.

Küçük, B. (2015). *Osmanlı İmparatorluğu'ndan Günümüze Bankacılık Faaliyetlerinin Gelişimi*, Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tarih Anabilim Dalı, 19. Yüzyıl Osmanlı İktisat Tarihi I Araştırma, Ordu.

Magutu, P. O., Mwangi, M., Nyaoga, R. B., Ondimu, G. M., Kagu, M., Mutai, K., Nthenya, P. (2011). E-Commerce products and services in the banking industry: The adoption and usage in commercial banks in Kenya, *IBIMA Publishing Journal of Electronic Banking Systems*, Vol. 2011 (2011), Article ID 678961.

Mikayilov, G. (2015). *Türk Ticari Bankacılık Sektöründe Reklam Harcamalarıyla Bankacılık Performansı Arasındaki İlişki*, Doktora Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Milli, A. (2008). *Türkiye’de Ticari Bankacılık Sektöründe Aktif-Pasif Yönetiminin Ekonomik Analizi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Oğuz, A. B. (2016) Türkiye Kamu, Özel Sermayeli Mevduat ve Katılım Bankalarının 2005-2013 Arasındaki Bazı Bilanço Kalemlerinin Karşılaştırılması, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 12, Sayı 29.

Oktar, S. ve Varlı, A. (2009) İttihat ve Terakki Döneminin Ulusal Bankası: Osmanlı İtibar-i Milli Bankası, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 27(2).

Oktayer, A. (2009). Türkiye’de Finansal Serbestleşme ve Derinleşme Süreci Üzerine Nitel Bir İnceleme, *Akademik İncelemeler*, 4(1).

Otraç, Ö. (1998). *Türkiye’de Bankacılık Sektöründe Bilişim Teknolojisinin Kullanımı*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Haziran.

ÖÇAL, T. ve ÇOLAK, Ö.F. (1999), *Finansal Sistem ve Bankalar* (Birinci Baskı). İstanbul: Nobel Yayınları.

Özince, E. (2008). Finansal Sektör – Uluslar Arası Gelişmeler ve Türkiye Deneyimi, *12. Dünya Muhasebe Tarihçileri Kongresi*, İstanbul.

Özkahveci, E. (2018). *2001 Şubat ve 2008 Küresel Krizlerinde Türkiye’de Faaliyet Gösteren Yabancı Bankaların Panel Veri Analizi İle Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.

Özkan, Ö. ve Özen, İ. (2011), Kredi Kartı İşlemlerinin Muhasebeleştirilmesi ve Kredi Kartı Yoluyla Yapılan Hile Türleri ve Cezai Müeyyideler, *SMMMO, Mali Çözüm*, Mayıs Haziran.

Öztürk, A. ve Güven, Ö. F. (2013). Bireysel Bankacılık Ürün ve Hizmetlerinin Pazarlanmasında Bankaların Fark Yaratma Stratejileri, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi* Cilt 5, No 1, Issn: 1309-8012 (Online).

Pala, E. ve Kartal, B. (2010), Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı İle İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt:17 Sayı:2 Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa.

Pamukoğlu, K. ve Ocak, M. Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması, 22.11.2018, 54-57 [https://www.harita.gov.tr/images/dergi/makaleler/137\\_4.pdf](https://www.harita.gov.tr/images/dergi/makaleler/137_4.pdf)

Parasız, İ. (1997). *Para Banka ve Finansal Piyasalar: Teori ve Politika* (Altıncı Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.

Peppard, J. (1993). *IT Strategy for Business*, New York: Pitman Publishing, Aktaran Sakınç, S. Ö. ve Kakaç, B. (2018), Banka Personellerinin Performans Değerlendirmesine Bakış Açıları: Çorum İli Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*;116-129

Sarısakal, M. N. ve Aydın, M. A. (2003). E-Ticaretin Yeni Yüzü Mobil Ticaret, *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, Temmuz, Cilt 1, Sayı 2.

Sarıtaş, H. ve Saray, C. (2012). Türk Bankacılık Sektörünün Karlılık Performansının Analizi, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 11, Denizli, 25.

Savrul, B. K. ve Kılıç, C. (T.Y.). *Küreselleşme Surecinde Bilişim Sektörünün Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinin Ekonomileri Üzerindeki Etkileri, Küreselleşme Sürecinde Bilişim Sektörü*, 24.11.2018, 285-286 <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/8556>

Selvigül, A. A. (2012). *Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı ve Bankacılık Sektörüne Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haziran, İstanbul, 17-20.

Sezgin, A. G. Ş. (2013). Dünyada ve Türkiye’de E-Ticaret Sektörü, *İş Bankası, İktisadi Araştırmalar Bölümü*, Nisan.



Stephen Ojeka, A. and Ailemen Ikpefan, O. (2011). Electronic Commerce, Automation and Online Banking in Nigeria: Challenges and Benefits, *School of Doctoral Studies (European Union) Journal*.

Sümer, G. (2016). Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve AB Bankacılık Sektörü İle Karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 489.

SÜMER, Gökhan, (2013), *Türk Vergi Sistemi Açısından Bankaların Ödev ve Yükümlülükleri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, 6-8.

Şahin, L., Çetin, B. I., Yıldırım, K. (T.Y.) Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin İşletme Strateji Maliyetleri Üzerindeki Etkisi, 27.11.2018, 561 <https://arastirmax.com/system/files/dergiler/51602/makaleler/56/1/arastirmax-bilisim-teknolojilerindeki-gelismelerin-isletmelerin-strateji-maliyetleri-uzerine-etkileri.pdf>

Şemsi, A. (2014) *Bankacılık Giriş ve İlkeleri, Mevduat, Havale, EFT bölümü* (Üçüncü Baskı), İstanbul: Beta Yayınları, 263-270.

Şiker, P. (2011). Müşterilerin İnternet Bankacılığını Benimsemelerine Yönelik Keşifsel Bir Araştırma, *IUYD'(2)*, 37.

Takan, M. ve Acar, M. (2018). *Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem* (Sekizinci Baskı), Ankara: Nobel Yayıncılık, Mart,111

TBB, (2017). *Temel Ekonomi ve Bankacılık Göstergeleri 2016*, Türkiye- AB Ülkeleri, Ağustos .

TBB, (2018). *Bankalarımız 2017*, Yayın No:327, Mayıs 2018, s.24

TCMB, (2011). *Türkiye'de Kredi Kartı Piyasası*, Mart 2011, s.33

Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Derneği, 20.11.2018 <http://www.tgbd.org.tr/List/ListItem/18448?lid=1955>

Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Derneği, Muallimköy - Bilişim Vadisi Tarihçe, <http://www.tgbd.org.tr/bilisim-vadisi-firmani-224> Erişim Tarihi: 29.11.2018

Tiryaki, G. (2012). *Finansal İstikrar ve Bankacılık Düzenlemeleri (1990-2010 Türkiye Tecrübesi Işığında)*, TBB, Yayın No: 289, İstanbul, 59-60.

Tunçer, P. (2013). Değişim Yönetimi Sürecinde Değişime Direnme, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(1), 373-406.

TÜBİSAD, Türkiye’de E-Ticaret 2017 Pazar Büyüklüğü Mayıs 2018, 09.01.2019, [http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad\\_2018\\_e-ticaret\\_sunum\\_tr.pdf](http://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_2018_e-ticaret_sunum_tr.pdf)

TÜBİTAK, (T.Y.) 25.11.2018  
<https://www.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/hakkimizda/icerik-biz-kimiz>

Türkiye Bankalar Birliği (2008). *50. Yılda Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi 1958-2007*, TBB Yayın No: 262, Kasım, 4-5.

Türkiye Bankalar Birliği, (2004). *Bankacılar Dergisi*, Sayı:51, Aralık, 16

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Kanunu, Kanun No: 1211 Kabul Tarihi: 14.1.1970, 01.09.2018 [http://tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/4b4d0592-f3e1-46d2-9814-11e0ad94ab7c/TCMB\\_Kanun.pdf?MOD=AJPERES&CVID](http://tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/4b4d0592-f3e1-46d2-9814-11e0ad94ab7c/TCMB_Kanun.pdf?MOD=AJPERES&CVID)

Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, (2014) Ödeme Sistemleri, Türkiye’de Ödeme Sistemleri, 7

Ustaoglu, D. (2014). *Türkiye’de Katılım Bankacılığı Sektördeki Yeri ve Önemi*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 12-18.

Uysal, D. (2000) Teknolojik Gelişim ve Global Rekabet Üzerine Etkisi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 6, 5-15.

Uysal, Y. (2017). *Mali Piyasalar, Ödeme ve Elektronik Para Sistemleri*, İller Bankası Anonim Şirketi, Uzmanlık Tezi, Nisan, 5

Uzun, U. ve Berberoğlu, M. (2018). İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Banka Performansı Üzerine Etkisi, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (20):51-62.

Ünal, M. (2014). Türkiye’de Finans Sektöründe Bankacılığın Yeri, *İzmir Ticaret Odası Ar-Ge Bülteni*, Eylül, 8-14.

Vuraloğlu, P. (2011). *Mevduatın Çekilmesine Engel Haller*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 23-30

Whinston, A., Stabl, D. and Soon-Yong, C., (1997). *The Economics of Electronic Commerce*, Macmillan Technical Publishing, Indiana polis.

Yavuz, M. (2012). Türkiye’de İhracatın Ekonomik Büyüme Üzerine Etkisi: Bir Zaman Serisi Analizi, *Ege Üniversitesi, 15. İktisat Öğrencileri Kongresi*. 09.08.2018 <http://www.teacongress.org/papers2012/YAVUZ.pdf>

Yazıcı, M. (2018). *Bankacılığa Giriş* (Altıncı Baskı). İstanbul: Beta Yayınları, 2-3.

Yetim, S. Gülhan, O. (2005). Avrupa Birliğine Tam Üyelik Sürecinde Türk Bankacılık Sektörü, *BDDK Ard Çalışma Raporları*, 1.

Yetim, S. ve Gülhan, O. (2005)., Avrupa Birliğine Tam Üyelik Sürecinde Türk Bankacılık Sektörü 2, *BDDK Ard Çalışma Raporları* , Araştırma Dairesi, Eylül, 88-92.

Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2).

Yıldız, B. Ilgaz, H. Seferoğlu, S. S. (2010). Türkiye’de Bilim ve Teknoloji Politikaları; 1963’ten 2013’e Kalkınma Planlarına Genel Bir Bakış, *Akademik Bilişim 2010*, Şubat, Muğla Üniversitesi, 1.

Yıldız, Ç. (2017). *Yeni Teknolojilerin Bankacılık Sektörüne Olan Sosyoekonomik Etkileri: Türkiye Örneği*, Yayımlanmış Bitirme Projesi, Marmara üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2-4.

Yılmaz, O. (2018). *Türkiye’de Bankacılık Sektörü ve Kamu Bankalarının Sektör İçindeki Yeri*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 14-15

Yiğit, M. ve Güner, Ü. (2008). *Ekonominin AB'si: Avrupa Birliğinde Para Banka ve Finansal Piyasalar* (Birinci Baskı). Bursa: Ekin yayınevi, 287.

Yiğitoğlu, A. İ. (2005). 2001 Kriz Sonrası Dönemde Türkiye Ekonomisinin ve Bankacılık Sektörünün Değerlendirilmesi, *Sosyo Ekonomi*, Ocak-Haziran, 119.

Yurttadur, M. ve Süzen, E. (2016). Türkiye'de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama, *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, Cilt 8 Sayı 1, Haziran, 115-117.

Yücel, İ.H. (2003). *Bilim Teknoloji Politikaları ve 21. Yüzyılın Toplumu*, Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü Araştırma Dairesi Başkanlığı, Ağustos 1997, 45-46

Yüksel, B. (T.Y.). Türkiye'de Teknonomi (Tekno- Ekonomi), 24.11.2018, 3-7  
[https://www.tuseb.gov.tr/enstitu/tacese/yuklemeler/arge\\_altyapimiz/teblig/turkiyede\\_teknomi.pdf](https://www.tuseb.gov.tr/enstitu/tacese/yuklemeler/arge_altyapimiz/teblig/turkiyede_teknomi.pdf)

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Gülçin ARSLAN

Doğum Yeri ve Tarihi: Denizli / 15.01.1992

### Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi: Trakya Üniversitesi/ Keşan Yusuf Çapraz Uygulamalı Bilimler  
Yüksekokulu/ Bankacılık ve Sigortacılık

Lisansüstü Öğrenimi: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü /

Ekonomi ve Finans ABD / Yüksek Lisans

### İş Deneyimi

Öğretim Elemanı (2015- Devam Etmekte) Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Söke Meslek  
Yüksekokulu, Söke/ Aydın

### İletişim

e-posta Adresi: glcin.arслан@gmail.com / gulcin.arслан@adu.edu.tr

Tarih: 15.02.2019