

**T.C.**  
**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İKTİSAT ANABİLİM DALI**  
**FİNANSAL İKTİSAT VE BANKACILIK PROGRAMI**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TÜRKİYE'DE DİJİTAL BANKACILIK SİSTEMİ VE**  
**GELİŞİMİ**

**Ozan ZENGİN**

**DANIŞMAN**  
**DR. ÖĞR. ÜYESİ LALE ALKİNOĞLU KARAMIZRAK**

**İZMİR - 2019**

## TEZ ONAY SAYFASI



## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Türkiye’de Dijital Bankacılık Sistemi ve Gelişimi” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

09/08/2019

Ozan ZENGİN

İmza



**ÖZET**  
**Yüksek Lisans Tezi**  
**TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIK SİSTEMİ VE GELİŞİMİ**  
**Ozan ZENGİN**

**Dokuz Eylül Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü**  
**İktisat Anabilim Dalı**  
**Finansal İktisat ve Bankacılık Programı**

Bilişim teknolojileri ve elektronik ticaretin gelişimi ile birlikte finansal sistemi oluşturan aktörleri kapsayan dijital dönüşüm, özellikle fon talep eden birimler ile fon arz eden birimleri karşılaştırarak her iki tarafın da ihtiyaçlarını giderip refah düzeylerinin artmasına ve sonuç olarak ekonominin gelişmesine katkı sağlayan bankacılık sektörü üzerinde etkisini göstermiştir. Yoğun rekabet ortamının hâkim olduğu sektörde verimlilik ve hız artışı sağlayarak müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmayı amaçlayan bankalar iş yapış şekillerini ve stratejilerini bu doğrultuda değiştirmektedirler. İnternet teknolojisinin gelişmesi, akıllı telefon, tablet ve bilgisayar kullanımının yaygınlaşması alternatif dağıtım kanalları ve finansal ürünlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bankalar müşterilerine sadece şube kanalından hizmet sunabiliyorken teknolojik gelişmeler ile dijital, internet ve mobil kanallardan da hizmet verebilir hale gelmiştir. Bu hizmetler sayesinde banka, müşterilerine şubeye ihtiyaç kalmadan birçok hizmeti istediği zaman ve istediği yerde kendi başlarına yapabilme imkânı sunmuştur. Ayrıca, dijital bankacılık uygulamaları ile müşteri olmak için şubeye gitmeye dahi gerek kalmaksızın ürün ve hizmetler müşterilere sunulabilir hale getirilmiş ve maliyet avantajı ile masrafsız bankacılık işlemleri yapabilme olanağı sağlanmıştır. Bu çalışmada, birinci bölümde bankanın tanımı, ortaya çıkışı ve tarihsel gelişimi ile banka türlerine yer verilmiştir. İkinci bölümde ise dijital bankacılık kavramı gelişimi, avantaj ve dezavantajları ile birlikte incelenmiş, alternatif dağıtım kanalları ile ilgili veriler paylaşılmıştır. Son bölümde, Türkiye’deki dijital bankacılık sistemi

gelişimi, veri ve analizleri ile Türkiye'deki dijital bankacılık uygulama örneklerine yer verilmiştir. Bu çalışma, dijital bankacılığın Türkiye'deki var olan durumunu veriler eşliğinde ortaya koymayı amaçlamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Bankacılık, İnternet Bankacılığı, Mobil Bankacılık, Dijital Bankacılık.



**ABSTRACT**  
**Master's Thesis**  
**Digital Banking System and Development In Turkey**  
**Ozan ZENGİN**

**Dokuz Eylül University**  
**Graduate School of Social Sciences**  
**Department of Economics**  
**Financial Economics and Banking Program**

With the development of information technologies and electronic commerce, a digital transformation process involving all the actors of the financial system has been experienced and banks, which are one of the important actors of this system have also been involved in this process. The banks aiming to maximize customer satisfaction in the highly competitive banking sector are changing their operating methods and strategies for this purpose. The developments in internet technology and the widespread use of smartphones, tablets and computers have led to the emergence of alternative distribution channels. While banks were able to provide services only through branch channels in the past, thanks to technological developments, it has become able to provide services through digital, internet and mobile channels now. Thanks to these services, banks have provided customers with the opportunity to do many services on their own, whenever and wherever they want, without the need for a branch. In addition, with the help of digital banking applications, the products and services were made available to customers without even having to go to the branch, and the opportunity to conduct inexpensive banking transactions with cost advantages was provided. In the first part of this study, the definition, emergence and historical development of the bank and the types of banks are given. In the second part, the development of the concept of digital banking is examined together with its advantages and disadvantages and data on alternative distribution channels are shared. In the last chapter, the development of digital banking system in

**Turkey, with data and analysis of digital banking applications were examined. This study aims to reveal the status of digital banking in Turkey with related data.**

**Keywords: Banking System, Internet Banking, Mobile Banking, Digital Banking.**



# TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIK SİSTEMİ VE GELİŞİMİ

## İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	xiii
KISALTMALAR	xi
TABLolar LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv

GİRİŞ	1
-------	---

## BİRİNCİ BÖLÜM

### BANKACILIK SİSTEMİ VE TARİHSEL GELİŞİMİ

1.1.	BANKA KAVRAMI	3
1.2.	BANKACILIK SİSTEMİNİN ORTAYA ÇIKIŞI	5
1.3.	DÜNYADA BANKACILIK SİSTEMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ	6
1.4.	TÜRKİYE’DE BANKACILIK SİSTEMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ	8
1.4.1.	Osmanlı imparatorluğu Dönemi (1847-1923)	8
1.4.2.	Ulusal Bankalar Dönemi (1923-1933)	10
1.4.3.	Kamu Bankaları Dönemi (1933-1945)	11
1.4.4.	Özel Bankalar Dönemi (1945-1959)	13
1.4.5.	Planlı Dönem (1960-1980)	15
1.4.6.	Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi (1980-2001)	19
1.4.7.	Yeniden yapılanma dönemi (2001-2005)	25
1.5.	TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ TEMEL GÖSTERGELERİ	36
1.6.	BANKA TÜRLERİ	43
1.6.1.	Sermaye Yapılarına Göre Bankalar	43
1.6.1.1.	Kamu Sermayeli Bankalar	44
1.6.1.2.	Özel Sermayeli Bankalar	44



1.6.1.3. Yabancı Sermayeli Bankalar	44
1.6.2. Örgütlenme Alanlarına Göre Bankalar	45
1.6.2.1. Yerel Bankalar	45
1.6.2.2. Uluslararası Bankalar	45
1.6.2.3. Kıyı Bankacılığı (Off-Shore)	45
1.6.3. Faaliyet Konularına Göre Bankalar	46
1.6.3.1. Toptancı Bankacılık	47
1.6.3.2. Perakendeci Bankacılık	47
1.6.4. Ekonomik Faaliyetlerine Göre Bankalar	47
1.6.4.1. Ticaret Bankaları	48
1.6.4.2. Yatırım Bankaları	48
1.6.4.3. Kalkınma Bankaları	48
1.6.4.4. Katılım Bankaları	48
1.6.4.5. Merkez Bankaları	49

## İKİNCİ BÖLÜM

### ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI ÇERÇEVESİNDE DİJİTAL BANKACILIK

2.1. DİJİTAL BANKACILIK KAVRAMI	52
2.2. DİJİTAL BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ	54
2.3. DİJİTAL BANKACILIĞA YÖNELİMİN NEDENLERİ	57
2.4. DİJİTAL BANKACILIĞIN AVANTAJLARI	58
2.4.1. Zaman	58
2.4.2. Ulaşılabilirlik	59
2.4.3. Ürün ve Hizmet Çeşitliliği	59
2.4.4. Kalite	59
2.5. DİJİTAL BANKACILIĞIN DEZAVANTAJLARI	60
2.6. ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI	62
2.6.1. ATM Bankacılığı	63
2.6.2. Çağrı Merkezleri (Telefon Bankacılığı)	65
2.6.3. İnternet Bankacılığı	69
2.6.4. Mobil Bankacılık	81

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**  
**TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIĞIN MEVCUT DURUM ANALİZİ VE**  
**UYGULAMA ÖRNEKLERİ**

3.1.	TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIĞIN GELİŞİMİ	94
3.2.	TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIK VERİLERİ VE ANALİZİ	95
3.2.1.	Dijital Bankacılık Bireysel Müşteri Sayıları	96
3.2.2.	Dijital Bankacılık Kurumsal Müşteri Sayıları	97
3.2.3.	Dijital Bankacılık Toplam Müşteri Sayıları	98
3.2.4.	Cinsiyetlerine Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları	99
3.2.5.	Yaş Gruplarına Göre Aktif Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları	100
3.3.	DİJİTAL BANKACILIK UYGULAMA ÖRNEKLERİ	101
3.3.1.	Enpara.com	101
3.3.2.	İGaranti – GarantiOne	104
3.3.3.	Nuvo	105
3.3.4.	Dijital Deniz	106
3.3.5.	Cepteteb	107
3.3.6.	Senin Bankan	111
3.3.7.	Mutlupara.com – Alternatif Bank Dijital	112
3.4.	DİJİTAL BANKACILIK ve İSTİHDAM ÜZERİNE ETKİSİ	113
3.4.1.	Dijital Bankacılık Uygulamaları Şube ve Çalışan Sayıları	113
3.4.2.	Sektör Karlılığı ve Personel Giderleri	115
	SONUÇ	117
	KAYNAKÇA	124

## KISALTMALAR

<b>ABD</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>ATM</b>	Automated Teller Machine
<b>BDDK</b>	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
<b>BES</b>	Bireysel Emeklilik Sistemi
<b>BIST</b>	Borsa İstanbul
<b>DESİYAB</b>	Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası
<b>EFT</b>	Elektronik Fon Transferi
<b>ENIAC</b>	Electronical Numerical Integrator and Computer
<b>FED</b>	Federal Reserve
<b>FINTECH</b>	Finansal Teknoloji
<b>GPRS</b>	General Packet Radio Service
<b>GSYH</b>	Gayri Safi Yurt İçi Hasıla
<b>HGS</b>	Hızlı Geçiş Sistemi
<b>IBM</b>	International Business Machines
<b>IMF</b>	International Monetary Fund
<b>İMKB</b>	İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
<b>KKB</b>	Kredi Kayıt Bürosu
<b>KMH</b>	Kredili Mevduat Hesabı
<b>KOBİ</b>	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
<b>MEB</b>	Milli Eğitim Bakanlığı
<b>M.Ö.</b>	Milattan Önce
<b>MTV</b>	Motorlu Taşıtlar Vergisi
<b>OGS</b>	Otomatik Geçiş Sistemi
<b>ÖSYM</b>	Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi
<b>POS</b>	Point of Sale
<b>SGK</b>	Sosyal Güvenlik Kurumu
<b>SMS</b>	Short Message Service
<b>SPK</b>	Sermaye Piyasası Kurulu
<b>TBB</b>	Türkiye Bankalar Birliği

<b>TC</b>	Türkiye Cumhuriyeti
<b>TCMB</b>	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
<b>TL</b>	Türk Lirası
<b>TMSF</b>	Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
<b>TÜBİTAK</b>	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
<b>ULAKBİM</b>	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
<b>ÜİY</b>	Üye İş Yeri
<b>VOB</b>	Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası
<b>WAP</b>	Wireless Application Protocol
<b>YÖK</b>	Yükseköğretim Kurulu



## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> 1999 - Eylül 2002 Döneminde Banka Değişiklikleri	s.27
<b>Tablo 2:</b> Temel Ekonomik Göstergeler	s. 31
<b>Tablo 3:</b> Operasyonel Göstergeler	s. 32
<b>Tablo 4:</b> Temel Bilanço Göstergeleri	s. 38
<b>Tablo 5:</b> Seçilmiş Bilanço Kalemleri	s. 38
<b>Tablo 6:</b> Türkiye Bankacılık Sisteminde Gruplar Bazında Bankalar	s. 50
<b>Tablo 7:</b> POS, ATM, Kredi Kartı ve Banka Kartı Sayıları	s. 65
<b>Tablo 8:</b> Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı	s. 67
<b>Tablo 9:</b> Aktif Müşteri Sayısı	s. 67
<b>Tablo 10:</b> Çağrı Merkezi İşlem Adet ve Hacmi	s. 68
<b>Tablo 11:</b> İnternet Bankacılığında Yapılan İşlemler	s. 70
<b>Tablo 12:</b> İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları	s. 75
<b>Tablo 13:</b> İnternet Bankacılığı Para Transferleri Adedi	s. 76
<b>Tablo 14:</b> İnternet Bankacılığı Para Transferleri Hacmi	s. 76
<b>Tablo 15:</b> İnternet Bankacılığı Ödemeler Adedi	s. 77
<b>Tablo 16:</b> İnternet Bankacılığı Ödemeler Hacmi	s. 77
<b>Tablo 17:</b> İnternet Bankacılığı Yatırım İşlemleri Adedi	s. 78
<b>Tablo 18:</b> İnternet Bankacılığı Yatırım İşlemleri Hacmi	s. 79
<b>Tablo 19:</b> İnternet Bankacılığı Kredi Kartları İşlem Adedi ve Hacmi	s. 79
<b>Tablo 20:</b> Mobil Bankacılık Uygulaması ile Yapılan İşlemler	s. 83
<b>Tablo 21:</b> Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları	s. 87
<b>Tablo 22:</b> Mobil Bankacılık Para Transferleri Adedi	s. 88
<b>Tablo 23:</b> Mobil Bankacılık Para Transferleri Hacmi	s. 88
<b>Tablo 24:</b> Mobil Bankacılık Ödemeler Adedi	s. 89
<b>Tablo 25:</b> Mobil Bankacılık Ödemeler Hacmi	s. 90
<b>Tablo 26:</b> Mobil Bankacılık Yatırım İşlemleri Adedi	s. 90
<b>Tablo 27:</b> Mobil Bankacılık Yatırım İşlemleri Hacmi	s. 91
<b>Tablo 28:</b> Mobil Bankacılık Kredi Kartları İşlem Adedi ve Hacmi	s. 92
<b>Tablo 29:</b> Dijital Bankacılık Bireysel Müşteri Sayıları	s. 96
<b>Tablo 30:</b> Dijital Bankacılık Kurumsal Müşteri Sayıları	s. 97

<b>Tablo 31:</b> Dijital Bankacılık Toplam Müşteri Sayıları	s. 98
<b>Tablo 32:</b> Cinsiyetlerine Göre Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları	s. 99
<b>Tablo 33:</b> Yaş Gruplarına Göre Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları	s. 100
<b>Tablo 34:</b> Enpara.com Faaliyet Raporu Verileri	s. 104
<b>Tablo 35:</b> Cepteteb Faaliyet Raporu Verileri	s. 110
<b>Tablo 36:</b> Senin Bankan Faaliyet Raporu Verileri	s. 112
<b>Tablo 37:</b> Dijital Bankacılık Hizmeti Sunan Bankaların Şube ve Çalışan Sayıları	s. 114
<b>Tablo 38:</b> Türk Bankacılık Sektörü Karlılığı ve Personel Giderleri	s. 116



## ŞEKİL LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Ulusal Bankalar Dönemi	s. 11
<b>Şekil 2:</b> Kamu Bankaları Dönemi	s. 12
<b>Şekil 3:</b> Özel Bankalar Dönemi	s. 15
<b>Şekil 4:</b> Planlı Dönem	s. 18
<b>Şekil 5:</b> Türk Bankacılık Sektörü Banka Sayıları	s. 37
<b>Şekil 6:</b> Türk Bankacılık Sektörü Banka Şube ve Personel Sayıları	s. 37
<b>Şekil 7:</b> Türk Bankacılık Sektörü Toplam Varlıklar	s. 39
<b>Şekil 8:</b> Türk Bankacılık Sektörü Toplam Yükümlülükler	s. 39
<b>Şekil 9:</b> Türk Bankacılık Sektörü Dönem Karı	s. 40
<b>Şekil 10:</b> Türk Bankacılık Sektörü Krediler Hacmi	s. 41
<b>Şekil 11:</b> Kredilerin Dağılımı	s. 41
<b>Şekil 12:</b> Takipteki Krediler ve Takibe Dönüşüm Oranı	s. 42
<b>Şekil 13:</b> Türk Bankacılık Sektörü Mevduat ve Menkul Kıymetler	s. 43
<b>Şekil 14:</b> İnternet Bankacılığı ile Yapılan Finansal İşlemler	s. 80
<b>Şekil 15:</b> Mobil Bankacılık ile Yapılan Finansal İşlemler	s. 93

## GİRİŞ

Finansal sistem, fon talep eden birimler ile fon arz eden birimler arasında fon transferini sağlayan sistemdir. Finansal sistemin en önemli aktörlerinden olan banka, en genel tanımıyla fon fazlası olan ekonomik birimler ile fon ihtiyacı olan ekonomik birimleri bir araya getirerek finansal aracılık işlevi gören kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır. Milattan Önce 3500 yıllarında kalıntılarına rastlanan bankacılık sektörü para kavramında ki gelişmelere, uluslararası ticaretin yaygınlaşmasına ve dünya ekonomisinin küreselleşmesine paralel olarak gelişim göstererek günümüzde varlığını sürdürmektedir.

Finansal sistemin küreselleşmesi sürecinde bilişim teknolojilerinde artan yenilikler ve yaşanan teknolojik gelişmeler finansal teknoloji kavramını ortaya çıkarmıştır. Finansal teknoloji uygulamalarında ki gelişmeler ile birlikte müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmayı hedefleyen bankalar, bu uygulamaları yakından takip ederek hız, zaman ve maliyet açısından rekabet avantajı sağlamaya başlamıştır.

Bankacılık ürün ve hizmetlerinin finansal teknoloji uygulamaları aracılığıyla müşterilere ulaşması noktasında ortaya dağıtım kanalı kavramı çıkmış, finansal hizmetlere erişimin kolaylaşması, hizmet kalitesinin yükselmesi, operasyonel maliyetlerin azalması ve verimliliğin artması noktalarında önemli bir yere sahip olmuştur. Bu noktada; bankalar için yüksek operasyonel maliyete sahip şube ağları önemini yitirmeye başlamış, dünya genelinde ki teknolojik gelişmelere bağlı olarak, bankacılık sektöründe yaygın şube ağlarının yerini ATM, Çağrı Merkezi, İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık gibi alternatif dağıtım kanalları almaya başlamıştır.

Bankalar, bu dağıtım kanallarının daha da ilerisine giderek, finansal teknoloji şirketleri ile yaptıkları iş birliği ile yeni kuşak kullanıcıları hedef alan, bankacılık ürün ve hizmetlerinden faydalanmak için şubeye gitmeye gerek kalınmadığı, saha ekiplerince yapılan müşteri ziyaretleri ile müşteri olma imkânı bulunabildiği, EFT, havale vb. gibi işlemlerin ücretsiz olarak yapılabildiği dijital bankacılık uygulamalarını sunmuştur. Bu bağlamda dijital bankacılık en genel haliyle; maliyetlerin minimize edilmesi, finansal hizmetlerin daha kullanıcı dostu hale getirilmesi ve erişiminin yeni yollardan sağlanması, bunların yanı sıra stratejik ve taktiksel anlamda etkili kararlar verilebilmesi gibi somut ve soyut amaçlar



doğrultusunda, günümüzdeki tüm teknolojik olanakların bankacılık sektöründe ve banka faaliyetlerinde kullanılarak geliştirilmesi sonucu ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin tümünü kapsayacak şekilde tanımlanmaktadır.

Dijital bankacılık, tüm kullanıcılarına yeni iş modelleri çözümleri getirerek, kullanıcı davranışlarını analiz edip kişiye özel uygulamalar geliştirerek, yeni müşteri kazanımında ve müşteri sadakatinin artırılmasında önemli bir yere sahiptir.

Bu çalışma ile bankacılık sektörünün en yeni uygulamalarından biri olan dijital bankacılık sisteminin ortaya çıkışı, tarihsel gelişimi, yaygınlaşması, avantajları ve dezavantajlarının incelenmesi ve Türkiye’de ki dijital bankacılık uygulamalarının mevcut durumunun araştırılması amaçlanmıştır.

Bu doğrultuda birinci bölümde bankacılık sisteminin ortaya çıkışı, dünyada ve özellikle Türkiye’de ki tarihsel gelişimi ele alınmış, banka türleri hakkında detaylı bilgi verilmiş, Banka, şube ve personel sayıları, dönem karı, krediler, takipteki alacaklar mevduat ve menkul kıymetler kalemlerini kapsayan Türk Bankacılık Sektörü temel göstergeleri güncel veriler ile paylaşılmıştır.

İkinci bölümde dijital bankacılık sisteminin ortaya çıkışı, tarihsel gelişimi, avantajları ve dezavantajları ele alınmış, alternatif dağıtım kanalları ATM, çağrı merkezi, internet bankacılığı ve mobil bankacılık tanımları yapılmış, avantaj ve dezavantajları anlatılarak bu kanallar ile yapılabilecek işlem türleri hakkında bilgi verilmiştir. POS, ATM, kredi kartı ve banka kartı sayıları, çağrı merkezi çalışan sayısı, çağrı merkezi aktif müşteri sayısı, çağrı merkezi işlem adet ve hacmi, internet ve mobil bankacılık müşteri sayıları, internet ve mobil bankacılık ile yapılan finansal işlemler adet ve hacimleri yıllık gelişimleri verileri ile birlikte açıklanmıştır.

Son bölümde Türkiye’de dijital bankacılığın gelişimi ve dijital bankacılık uygulamaları incelenmiştir. Dijital bankacılığın gelişimi; müşteri sayısı, cinsiyet ve yaş grupları başlıkları altında değerlendirilmiştir. Enpara.com, İgaranti – GarantiOne, Nuvo, Dijital Deniz, Cepteteb, Senin Bankan, Mutlupara.com – Alternatif Bank Dijital uygulamalarının ortaya çıkışı, faaliyet raporları çerçevesinde gelişimi ele alınmıştır. Dijital bankacılık uygulamalarının doğuşu olan 2012 yılı temel alınarak uygulamaya sahip bankaların şube ve çalışan sayılarında ki değişim sektör rakamları ile karşılaştırılarak incelenmiş ve sektör de ki karlılık rakamları ile personel giderleri arasında ki ilişki açıklanmıştır.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### BANKACILIK SİSTEMİ VE TARİHSEL GELİŞİMİ

#### 1.1. BANKA KAVRAMI VE İŞLEVLERİ

Günümüzde, finans sektörünün en önemli kuruluşları arasında yer alan bankalar, ekonominin değişmez unsurlarından birini oluşturmaktadır.

Banka sözcüğünün etimolojisine bakıldığında hemen hemen tüm dünya dillerinde ufak tefek bazı değişikliklerle ifade edilen İtalyanca “banco” kelimesinden geldiği ve zamanla kelimenin “banka” olarak değiştirilerek kullanıldığı varsayılmaktadır. Banco sözcüğü İtalyanca’da masa, sıra ya da tezgâh anlamına gelmektedir. Dünya’nın ilk bankerleri sayılan Lombardiya’lı Yahudiler, bankacılık işlemlerini pazarlara koydukları bu “banco”ların üzerlerinde yaparlardı.<sup>1</sup>

Kelime anlamı olarak bakıldığında banka; faiz ile para alan ve veren, kredi, iskonto ve kambiyo işlemlerini yapan, kasalara para, değerli belge ile eşya saklayan ve daha başka ekonomik etkinliklerin yapıldığı bir kuruluştur.<sup>2</sup>

Literatürde, banka ile ilgili yapılan tanımların hemen hepsinde, bankaların iki temel fonksiyonu olan fon toplama ve fon kullandırma özelliği vurgulanmaktadır. Bu konuda farklı birkaç tanımlama yapmak gerekirse;

Banka; mevduat (belli bir süre sonunda geri almak kaydı ile faiz karşılığında yatırılan para) kabul eden, kabul edilen mevduatın piyasaya kredi vermek amacıyla kullanan ekonomik kuruluştur.<sup>3</sup>

Banka; tasarruf sahiplerinden mevduat adı ile topladıkları fonları, kişi ya da kuruluşlara kredi olarak kullandıran; diğer bir deyişle, fon fazlası olan kişi ya da kuruluşlar ile fon ihtiyacı olan kişi ya da kuruluşları bir araya getirerek finansal aracılık işlevi gören kuruluştur.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> İlker Parasız, **Para, Banka ve Finansal Piyasalar**, Ezgi Kitabevi, Bursa, 1992, s. 91.

<sup>2</sup> Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c9d08cb1c6851.63932612](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c9d08cb1c6851.63932612), (10.02.2019)

<sup>3</sup> Mehmet Takan ve Melek Acar Boyacıoğlu, **Bankacılık: Teori, Uygulama ve Yöntem**, 4. Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 2011, s. 17.

<sup>4</sup> İhsan Uğur Delikanlı, “Bankacılık İşlemleri ve Banka Türleri”, **Bankacılık ve Sigortacılığa Giriş**, (Ed. Metin Toprak, Metin Coşkun), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2012, s.25.

Diğer bir tanımda ise banka; “sermayeyi az faizle toplayan ve daha çok faizle işleten işletmeler”; “paranın varlığından dolayı kredi veren işletmeler” veya “para üzerine ticaret yapan işletmeler” şeklinde tanımlanmıştır.<sup>5</sup>

Bankalar, fon arz ve talep edenler arasında finansal aracılık işlevi dışında farklı işlevleri de gerçekleştirebilirler. Bu işlevler, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun<sup>6</sup> 4. maddesine göre şu şekilde sıralanmıştır:

- a) Mevduat kabulü.
- b) Katılım fonu kabulü.
- c) Nakdî, gayri nakdî her cins ve surette kredi verme işlemleri.
- d) Nakdî ve kaydî ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dâhil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri.
- e) Çek ve diğer kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri.
- f) Saklama hizmetleri.
- g) Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri.
- h) Efektif dâhil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri.
- i) Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövize dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri.
- j) Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri.
- k) Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemleri.
- l) Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri.

---

<sup>5</sup> Cevat Yücesoy, **Bankacılık ve Muhasebesi**, Çağlayan Kitabevi, İstanbul, 1977, s.15'den aktaran Muharrem Bakkal, Uğur Aksüt, **Türk Bankacılık Sisteminde Elektronik Bankacılık Uygulamaları**, Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2011, s.5.

<sup>6</sup> 1.11.2005 tarihli ve 25983 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

- m) Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlülüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işleri.
- n) Yatırım danışmanlığı işlemleri.
- o) Portföy işletmeciliği ve yönetimi.
- p) Hazine Müsteşarlığı ve/veya Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezdinde oluşturulan bir sözleşme kapsamında üstlenilen yükümlülükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı.
- r) Faktöring ve forfaiting işlemleri.
- s) Bankalararası piyasada para alım satımı işlemlerine aracılık.
- t) Finansal kiralama işlemleri.
- u) Sigorta acenteliği ve bireysel emeklilik aracılık hizmetleri.
- v) Kurulca belirlenecek diğer faaliyetler.

## 1.2. BANKACILIK SİSTEMİNİN ORTAYA ÇIKIŞI

Bankacılık tarihinin gelişimi, para kavramında meydana gelen gelişmelerle paralellik göstermekte, paranın fonksiyonları çoğaldıkça, bankacılık sektörü de bunun etkisiyle gelişme göstererek günümüzdeki çağdaş ve modern bankacılık anlayışına erişmektedir.<sup>7</sup>

Arkeologlar tarafından yapılan kazılarda M.Ö. 3500 yıllarında Uruk'taki kızıl tapınakta bankacılık yapıldığını gösteren belgeler bulunması ilk bankaların tapınaklar ilk bankacıların ise din adamları olduğunun en büyük kanıtı olmuştur. Takas ekonomisinin geçerli olduğu ilk çağlarda ellerinde emtiası olan kişiler ellerindeki emtiaları tehlikelere karşı korumak amacıyla tapınaklara emanet etmekte idiler. Kendilerine emanet olarak bırakılan emtiaları değerlendirmek isteyen din adamları belli bir ücret karşılığında bu emtiaları kullanarak tarihte bankacılık işlemlerinin ilk örneğini ortaya çıkarmışlardır.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Fikret Çankaya ve Mehmet Öz, **Türkiye'de Kamu Bankalarının Özelleştirilmesi: Kamu ve Özel Sermayeli Ticaret Bankalarında Etkinlik ve Verimlilik Analizi**, TBB Yayın No. 221, İstanbul, 2001, s.9'dan aktaran Sefer Gümüş ve İlkem Abdurrezzak, **Bankacılık Hizmetlerinin Pazarlanması ve Satış Gücü**, Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2014, s.8.

<sup>8</sup> Halil Çivi, **Türkiye'de Bankacılık Teori Uygulama ve Sonuçları**, Fon Matbaası, Ankara, 1985, s. 19.

Ticaretin gelişmesi ve uluslararası bir boyut kazanması, para ile alakalı kurumların oluşumunu zorunlu kılmış ve böylelikle ortaya önce sarraflar çıkmıştır. Bu nedenle sarrafları bankerlerin ve bankaların öncüsü olarak nitelendirmek mümkündür. Sarrafların faaliyet alanlarını genişletmeleri, mevduat kabul etmelerinin yanı sıra transfer işlemlerini gerçekleştirip, müşterilerine kredi vermeleri bunların iş yerlerini ‘mevduat ve transfer bankaları’ durumuna dönüştürmüştür. Gerçek anlamda para ticareti ise ancak mal ve sermaye ticaretine katılan sınıflarla, tefeciler ve tüccarlardan oluşan burjuvaziyle birlikte ortaya çıkmıştır. Ticaretin gelişimi, banka denilen kurumu ekonomik yaşantının önemli bir ögesi konumuna getirmiştir. Sanayi devrimi ise bankacılığın hızlı gelişme sürecine girmesine oldukça katkı sağlamıştır.<sup>9</sup>

### 1.3. DÜNYADA BANKACILIK SİSTEMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Bankacılık alanında, ilk çağlardan günümüze kadar çok büyük değişimler yaşanmıştır. Milattan önceki dönemlerde tapınaklarda, 13. yüzyılda ise “banco”larda sunulan hizmetler şeklinde yürütülen bankacılık faaliyetleri, artık en son teknolojilerle donatılmış modern sistemlerle yürütülmektedir.<sup>10</sup>

Tarihte ilk bankacılık uygulamaları Sümer ve Babil Medeniyetlerine kadar uzanmaktadır. Bu dönemde bankacılıkla ilgili hizmetler din ekseninde olmak ile birlikte rahipler kanalıyla gerçekleştirilmiştir. Servetlerini diğer insanlardan korumak isteyen kişiler, mabetlerin güvenilirliğinden ve rahiplerin dürüstlüğünden faydalanarak varlıklarını buralara emanet etmişlerdir. M.Ö. 3500 yılında Sümerlerde Maket olarak adlandırılan bu yapılar, bilinen ilk banka niteliğindeki kuruluşlardır. Maketin rahipleri, ellerinde bulundurdukları varlıkları daha sonra ödenmek üzere hammadde, araç, gereç alımı için çiftçilere borç vererek, ilk borç veren kişiler olmuşlardır. Bu dönemlerde hesaplar arası transferlerin, tediye ve teslim emirlerinin verildiği tespit edilmiştir. Yine yapılan kazılar sonucunda bulunan belgelerle, maketlerin temel konusunun, ödünç verme ve mevduat kabul etme işlemlerinden

<sup>9</sup> Metin Coşkun, “Dünyada ve Türkiye’de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi”, **Bankacılık Uygulamaları**, (Ed. Nurhan Aydın), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2006, s.21.

<sup>10</sup> Bakkal ve Aksüt, s. 8.

oluştugu ve bu işlemlerin son derecede düzenli bir biçimde organize edildiği ortaya konulmuştur.<sup>11</sup>

M.Ö. 2000’li yıllara gelindiğinde Hammurabi Kanunları ile bankacılığa ilişkin çok sayıda işlem hükme bağlanmış, borç işlemleri, vadeden önce ya da vadesi gelen borcun tahsil şekilleri, alınacak faiz oranları ile rehin, ipotek ve teminat yapıları ayrıntılı şekilde belirtilmiştir. Yine bu dönemde rahipler ile Sümer tüccarları tarafından günümüzdeki çek ve teminat mektuplarına benzer özellikte bazı belgelerin kullanıldığı da görülmüştür.<sup>12</sup>

Daha sonralar deniz aşırı ve uluslararası ticaretin gelişmesiyle birlikte, büyük servetler kralların ve mabetlerin tekelinden çıkararak orta sınıf ve halk tabakalarına yayılmış ve bazı zengin tüccarlar da bankacılıkla uğraşmaya başlamışlardır. Nitekim M.Ö. 6. yüzyılda Atina’da “Trapezita” denilen özel bankalar vadeli veya vadesiz mevduat kabul ederek, kredi açarak, hesaplar arasında virman yapma suretiyle tüccarların kendi aralarındaki alacak veya borçlarını tahsil edip ödeyerek bankacılık faaliyetlerinde bulunmuşlardır.<sup>13</sup>

Ortaçağ döneminde ticaretin büyümesiyle eş zamanlı olarak gelişen bankacılık, aşırı boyutlara ulaşan faizlerin Vatikan Kilisesi tarafından yasaklanmasıyla gerileme dönemine girmiştir. 13. yüzyıldan itibaren Lombardların kontrolüne giren borç verme işlemleri sonrasında Avrupa’ya yayılmış, faiz yasağından faydalanan Lombardların giderek güçlenmesine paralel olarak bankacılık da yeniden gelişme göstermiştir. Çalıştıkları işyerlerine “Banchum”, kendilerine ise “Bancheri” denilen bu kişiler, “Banco” adı verilen tahta bir sıra ve masayla pazarlarda faaliyet göstermişlerdir.<sup>14</sup>

Batı’da yaşanan Rönesans ve Reform hareketleri ile birlikte teknoloji ve buna bağlı olarak ticaretin gelişmesi, bankaların ekonomik sistemin vazgeçilmez unsuru olduğunu göstermiştir. Bu bağlamda; 1609 yılında, modern anlamda bankacılık etkinliğini gösteren ilk banka olan Amsterdam Bankası kurulmuş, sonrasında 1637 yılında Venedik Bankası kurulmuştur. 1694 yılında devlete para sağlamak amacıyla

---

<sup>11</sup> Nurhan Aydın, “Dünyada ve Türkiye’de Bankacılığın Gelişimi”, **Bankacılık ve Sigortacılığa Giriş**, (Ed. Metin Toprak, Metin Coşkun), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2012, s.53.

<sup>12</sup> Delikanlı, s. 53.

<sup>13</sup> Burhan Ulutan, **Bankacılığın Tekâmülü**, Ankara, 1957, s. 19.

<sup>14</sup> Servet Eyüpgiller, **Bankalarda Denetim**, Kısmet Matbaası, Ankara, 1985, sf.6-8’den aktaran Muharrem Bakkal, Uğur Aksüt, **Türk Bankacılık Sisteminde Elektronik Bankacılık Uygulamaları**, Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2011, s.9.

kurulan İngiltere Bankası, emisyon tekeline sahip olmamakla birlikte, devlet kontrolünde özel bir banka olarak çağdaş Merkez Bankalarının ilk örneğini oluşturmuştur.<sup>15</sup>

Amerika'daki modern bankacılık faaliyetleri ise 1782'de Bank of North America'nın kurulmasıyla başlamış, 1791'de hem özel banka hem de merkez bankası niteliğindeki Bank of The United States'in kurulması ile devam etmiş ve nihayetinde 1913 yılında bugünkü Amerika Merkez Bankası olan Federal Reserve (FED) kurulmuştur. 19. yüzyıldan itibaren, mevduat toplayarak, kıymetli evrak iskonto ederek ve sermaye piyasası araçlarına aracılık ederek kaynak kullandırmaya başlayan bankaların ülke ekonomilerinde ki önemi giderek artmış ve bankalar faaliyetlerine göre uzmanlaşmaya başlamışlardır. 1980'lerden itibaren bankacılıkta bilgisayar teknolojisi kullanımı yaygınlaşmış, 1990'larda internet bankacılığı ve diğer elektronik bankacılık uygulamaları hızla yayılmıştır. 2000'li yıllardan itibaren ise bankacılıkta bireysel ürünlerin ve hizmetlerin önemi daha da artmış ve yenilikçi teknolojiler insanların hizmetine sunulmuştur.<sup>16</sup>

#### **1.4. TÜRKİYE'DE BANKACILIK SİSTEMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ**

##### **1.4.1. Osmanlı İmparatorluğu Dönemi (1847-1923)**

Sanayi devrimi ile birlikte Batıda ticaretin gelişmesi ve artan ekonomik refah sonucunda bankacılık sektörü de buna paralel olarak gelişme göstermiş, fakat bu gelişme Osmanlı İmparatorluğu'nun aynı dönemde yaşadığı ekonomik ve siyasi istikrarsızlıklar neticesinde sınırlı kalmıştır. Bunun neticesinde 19. yüzyılın ikinci yarısına kadar gerçek anlamda bir banka kurulmamış, bankacılık faaliyetleri sarraf ve bankerler tarafından yürütülmüştür. Bankacılık sektörünün gelişmesi için gerekli ekonomik ve siyasi şartların elverişli olmamasının yanı sıra toplumda var olan negatif değer yargıları, Osmanlı İmparatorluğu'nun Tanzimat Fermanı'na kadar olan dönemde, bugünkü anlamda bankacılık faaliyetine olanak vermemiştir.<sup>17</sup>

<sup>15</sup> Hikmet Urgancı, **Para ve Banka**, Önder Matbaası, Adana, 1982, ss. 51-52.

<sup>16</sup> Bakkal ve Aksüt, s. 10.

<sup>17</sup> Öztin Akgüç, **100 Soruda Türkiye'de Bankacılık**, Gerçek Yayınevi, 3. Baskı, İstanbul, 1992, sf. 10.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde ilk banka hükümetin de desteği ile J. Alleon ve Thedor Baltazzi adlı iki Galata Bankeri tarafından 1847 yılında İstanbul Bankası adıyla kurulmuştur.<sup>18</sup> Ancak bu banka spekülâtif ve ödeme yeteneğini tehlikeye düşüren işlemler yapması nedeniyle 1852 yılında kapanmıştır.<sup>19</sup>

Tanzimat Fermanı'ndan sonra kamu harcamalarının kamu gelirlerinden fazla olması nedeni ile oluşan kaynak gereksiniminin, toplanacak vergi gelirleri karşılığında sarraf ve bankerlerden borçlanılarak karşılanmaya çalışılması ve ardından; Kırım Savaşı bitiminde yapılan 1856 Paris Barış Antlaşması'nın Osmanlı İmparatorluğu'nun dış borçlanma olanaklarını arttırmış olması, modern anlamda bir ticaret bankası kurulmasını gerekli kılmış ve 1856 yılında, İngiliz ve Fransız sermayesinin katılımıyla Osmanlı İmperial Bankası kurulmuştur.<sup>20</sup>

Cumhuriyet öncesi dönemde Türk Bankacılığı ile ilgili en önemli gelişme hiç şüphesiz, Mithat Paşa'nın kurduğu memleket sandıkları ile beraberinde takip eden menafi sandıkları geleneği üzerine oturan ve 15 Ağustos 1888 tarihli içtüzüğe göre kurulan Ziraat Bankası'nın faaliyete geçmesidir.<sup>21</sup>

1888 yılında 10 milyon lira sermaye ile kurulan Ziraat Bankası'nın; şahsi kefalet ile çiftçilere borç para verme, tevdiat kabul etme, tarımla ilgili sarraflık işlerini görme ve aracılık faaliyetleriyle uğraşması planlanmıştır.<sup>22</sup> Osmanlı İmparatorluğu'ndan Cumhuriyet dönemine geçen en köklü ulusal kuruluş olan Ziraat Bankası'nın 1923 yılında 316 şubesi, 15.175.000 lira öz kaynağı bulunmaktaydı. Cumhuriyet dönemi ile birlikte yenilenecek Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) Ziraat Bankası unvanı ile bir Kamu İktisadi Teşebbüsü haline dönüşen Banka, günümüzde Türk bankacılık sisteminin mihenk taşlarından birini oluşturmaktadır.<sup>23</sup>

20. yüzyılın başlarında ulusal sermayeye bağlı bankacılığın geliştirilmesine yönelik girişimler olsa da bu girişimler güçlü sermaye yapısına sahip yabancı bankalar ile rekabet edemeyerek faaliyetlerine son vermişler ve uzun ömürlü olamamışlardır.

---

<sup>18</sup> İlker Parasız, **Türkiye'de ve Dünya'da Bankacılık**, Ezgi Kitabevi, 1. Baskı, İstanbul, 2011, s. 21.

<sup>19</sup> M. Necat Coşkun ve diğerleri, **Türkiye'de Bankacılık Sektörü Piyasa Yapısı, Firma Davranışları ve Rekabet Analizi**, Türkiye Bankalar Birliği Yayın No: 280, İstanbul, 2012, s. 3.

<sup>20</sup> Coşkun ve diğerleri, s. 3.

<sup>21</sup> Ali Akyıldız (Ed.), **Osmanlı Devleti'nde Yenileşme Hareketleri (1876-1918)**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No:3045, Eskişehir, 2013, s.102.

<sup>22</sup> Ulutan, s. 147.

<sup>23</sup> Akgüç, s. 14.



#### 1.4.2. Ulusal Bankalar Dönemi (1923-1933)

Ekonomik refah düzeyinin artması ve ulusal çıkarların korunmasının yabancı sermayeli bankalar yerine ulusal bankalar aracılığı ile gerçekleştirilebileceği düşüncesi ve ulusal bir merkez bankasına duyulan ihtiyaç, cumhuriyet döneminde bankacılık alanındaki gelişmelerin temelini oluşturmuştur.<sup>24</sup>Bu dönemde, ekonomik kalkınmanın hayata geçirilmesi için ekonominin alacağı yön ve biçim 1923 yılında işçi, çiftçi, tüccar ve sanayici kesimlerden üyelerin katılımı ile gerçekleştirilen İzmir İktisat Kongresi'nde belirlenmiştir.<sup>25</sup> Kongre'de, ulusal sanayinin temellerinin atılması, tarımsal üretimin artırılması ve ekonomik kalkınmanın gerçekleştirilmesi için ulusal bankacılığın kurulması ve geliştirilmesi yönünde kararlar alınmıştır.<sup>26</sup>

Bu kararlar neticesinde, ticaret sektörünün finanse edilmesi amacıyla 1924 yılında Cumhuriyet döneminin ilk özel sermayeli mali kuruluşu da kabul edilen Türkiye İş Bankası, sanayi sektörünün finanse edilmesi amacıyla 1925 yılında Türkiye Sınai ve Maadin Bankası, ülkenin imar yapısını güçlendirmek ve inşaat sektörüne yönelik kredileri sağlamak amacıyla 1927 yılında Emlak ve Eytam Bankası kurulmuştur.

Cumhuriyet döneminde bankacılık alanında ki en önemli gelişmelerden bir diğeri de Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın (TCMB)kurulması olmuştur. Temel amacı ülkenin ekonomik kalkınmasını desteklemek olarak belirlenen Merkez Bankası, 3 Ekim 1931 tarihinde faaliyetlerine başlamış, banknot basma yetkisine sahip tek kurum haline getirilmiştir. Ayrıca Merkez Bankası reeskont oranlarının belirlenmesi, para piyasasının ve dolaşımının düzenlenmesi, hazine işlemlerinin yerine getirilmesi ve Türk parasının değerinin korunmasına yönelik tüm önlemleri almakla yetkilendirilmiştir.<sup>27</sup>

Bu gelişmelere ek olarak bu dönemde yerel tacirlerin bankacılık hizmetlerini karşılamak amacıyla çok sayıda küçük yerel banka kurulmuş fakat bölgesel

---

<sup>24</sup> Akgüç, ss. 21-25.

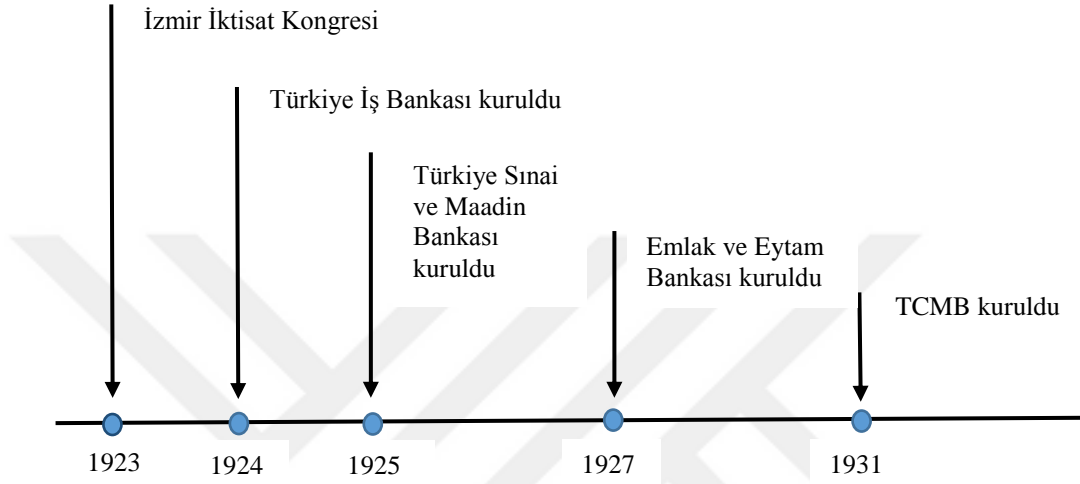
<sup>25</sup> Coşkun ve diğerleri, s. 5.

<sup>26</sup> Bakal ve Aksüt, s. 12.

<sup>27</sup> TCMB, "Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Tarihçesi ve Görevleri", <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/e6ccf55f-b2ac-4153-8d5a-c7ba61afa053/TCMB+TK+INT.pdf?MOD=AJPERES&CVID> (10.02.2019), s.11.

ihtiyaçların karşılanmasında çokça faydası olan bu bankaların çoğu 1929 yılında yaşanan ekonomik buhranın olumsuz etkileri ile faaliyetlerini sonlandırmak zorunda kalmışlardır.<sup>28</sup>

### Şekil 1: Ulusal Bankalar Dönemi



Kaynak: Aydın, 2012, s. 61.

### 1.4.3. Kamu Bankaları Dönemi (1933-1945)

1930'lu yıllar ile birlikte Türkiye ekonomisinde liberal sanayileşme stratejisi bir yana bırakılarak, kamu iktisadi teşebbüsleri aracılığı ile yapılacak endüstriyel yatırımlar ile ekonomik kalkınmanın hızlandırılması stratejisi ön plana çıkmıştır.<sup>29</sup> İktisadi devletçilik olarak adlandırılan bu stratejinin ön plana çıkmasının nedeni, özel sektörün büyük sermaye gerektiren endüstriyel yatırımları gerçekleştirecek güce sahip olmaması ve bu yatırımların ancak ve ancak devlet eliyle sağlanabileceği düşüncesi idi.<sup>30</sup>

Bu dönemin öne çıkan en büyük özelliği, ülke ekonomisinin kalkınmasında ciddi rol oynayan ve ekonomik politikaların uygulanmasında önemli görevler edinen devlet bankalarının kurulmuş olmasıdır. 1934-1938 yılları arasında Birinci Beş Yıllık Sanayi Planı'nın yürürlüğe girmesi ile devletin kendi sermayesi ile kurduğu bankalar

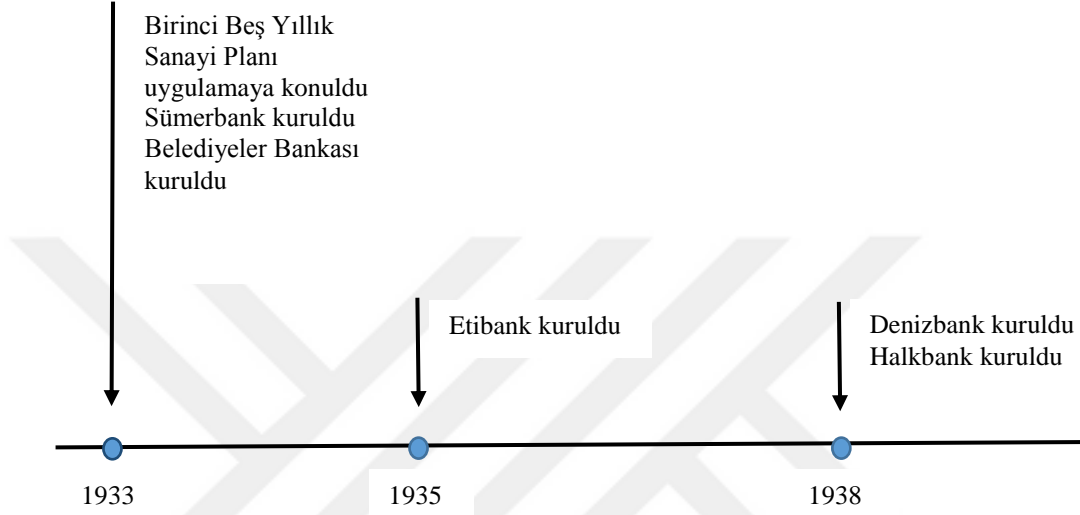
<sup>28</sup> Parasız, s. 23.

<sup>29</sup> Akgüç, s. 29.

<sup>30</sup> Aydın, s. 63.

önemli görevler üstlenmişlerdir. Bu bankalar; Sümerbank (1933), Belediyeler Bankası (İller Bankası) (1933), Etibank (1935), Denizbank (1938) ve Halk Bankası'dır. (1938)<sup>31</sup>

## Şekil 2: Kamu Bankaları Dönemi



Kaynak: Aydın, 2012, s. 62.

3 Haziran 1933 tarih ve 2262 sayılı kanun ile sınai kalkınmayı desteklemek amacıyla kurulan Sümerbank, mevcut sınai tesisleri yönetmek ve yeni tesisler kurmak ile ulusal ekonomiye katkı sağlayacak sınai kuruluşlara iştirak etmek işlevlerini yerine getirmiş ve 1933-1939 yılları arasında 13 yeni tesisin kuruluşunu sağlayarak Birinci Beş Yıllık Sanayi Planı'nın gerçekleştirilmesine büyük katkısı olmuştur.<sup>32</sup>

Bu dönemde, kentlerin kalkındırılmasına hizmet etmek, şehirlerin imar planlarını hazırlamak, kent ve kasabaların su, elektrik, havagazı, kanalizasyon gibi alt ve üst yapı hizmetleriyle ilgili tesisler, yapılar ve diğer işlerin yapılmasını sağlamak amacıyla, belediyelere orta ve uzun vadeli kredilerle teknik yardım sağlayacak Belediyeler Bankası 24.6.1933 tarih ve 2301 sayılı kanun ile

<sup>31</sup> Parasız, s. 23.

<sup>32</sup> Akgüç, ss. 31-32.

kurulmuştur.<sup>33</sup> Bankanın kuruluş yasası uyarınca yalnız belediyelere yönelik faaliyetlerde bulunması, kuruluş sermayesinin, hızlı nüfus artışı ve şehirleşmeye paralel olarak artan kredi ihtiyacını karşılayamaması ayrıca, mali kaynağa ve teknik desteğe ihtiyaç duyan İl Özel İdareleri ile köylerin bu yardım dışında bırakılması ve faaliyet alanının genişletilmesi gibi hususlar göz önünde bulundurularak, 29 Temmuz 1944 tarihinde meclise sunulan kanun tasarısı sonrası bankanın adı ‘İller Bankası’ olarak değiştirilmiştir.<sup>34</sup>

Yine bu dönemde, maden yataklarını ve enerji kaynaklarını işletecek girişimleri oluşturacak ve finanse edecek bir kuruma ihtiyaç duyulmuş ve bu ihtiyacın giderilmesi amacıyla 20 Haziran 1935 tarihli 2905 sayılı kanun ile Etibank kurulmuştur. Sonrasında; denizcilik alanındaki faaliyetleri en güçlü şekilde bir elde toplamak ve kısa zamanda kalkınma sağlamak amacıyla 30 Kasım 1937 tarihli ve 3295 sayılı kanun ile Denizbank kurulmuş<sup>35</sup> ve son olarak küçük ve orta ölçekli sanayi işletmeleri ile esnaf ve zanaatkarların finansman ihtiyacını karşılamak ve bu ihtiyaç için karşılaştıkları güçlükleri gidermek amacıyla 18 Haziran 1933 tarihli ve 2284 sayılı kanun ile Halkbank kurulmuştur.

#### 1.4.4. Özel Bankalar Dönemi (1945-1959)

Özel bankalar dönemi olarak adlandırılan bu dönemin en önemli özelliği iktisadi devletçilik stratejisi yerine özel sektörün desteklenmesi ile ekonomik gelişimin hızlandırılması politikasının tercih edilmiş olmasıdır.<sup>36</sup> İkinci dünya savaşı yıllarında yaşanan yüksek enflasyon ve spekülasyon ortamına rağmen tarım ve ticaret sektöründe varlıklı bir özel kesimin ortaya çıkması ve 1950 yılında liberalizm ilkesini benimseyen Demokrat Parti'nin iktidara geçmesi bu politika değişikliğinin başlıca nedenleri olmuştur.<sup>37</sup> 1945, özellikle 1950 yılından sonra izlenen

---

<sup>33</sup> Akgüç, s. 34.

<sup>34</sup> İLBANK, ‘‘Tarihçe’’, <http://www.ilbank.gov.tr/index.php?Sayfa=iceriksayfa&icId=3>, (22.02.2019).

<sup>35</sup> Abdülaziz Kardaş, ‘‘Cumhuriyet Dönemi’nde Bir Bankacılık Serüveni: Denizbank (1937-1939)’’ **İğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 10, 2016, s.34.

<sup>36</sup> Coşkun, s. 28.

<sup>37</sup> TBB, **50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi ‘‘1958-2007’’**, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, İstanbul, 2008, ss.5-6.

ekonomik politikada değişiklik ve ikinci dünya savaşının sona ermesi ile ekonomik hayatta canlanma, etkilerini bankacılık alanında da göstermiştir.<sup>38</sup>

1950 yılı ile birlikte özel girişimlerin ön plana çıkması, dış kredilerin artması, tarım sektöründe ki gelişmelere paralel olarak başta pamuk ihracatı olmak üzere ihracat gelirlerinin artması, ekonomik büyümenin hızla ivme kazanması, enflasyon yükselirken faiz oranlarının sabit kalması ve ülkede tasarrufların giderek artması özel bankaların gelişmesinde önemli rol oynamıştır.<sup>39</sup>

Bu dönemde Yapı ve Kredi Bankası (1944), Türkiye Garanti Bankası (1946), Akbank (1948), Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (1950), Pamukbank (1955) başta olmak üzere 30 yeni banka kurulmuştur. Özel bankaların gelişmesiyle birlikte şube sayısı da artmış ve şube bankacılığı yaygınlaşmıştır. 1958 yılında Türkiye Bankalar Birliği (TBB) kurulmuştur.<sup>40</sup> TBB; “serbest piyasa ekonomisi ve tam rekabet ilkeleri çerçevesinde, bankacılık düzenleme ilke ve kuralları doğrultusunda bankaların hak ve menfaatlerini savunmak, bankacılık sisteminin büyümesi, sağlıklı olarak çalışması ve bankacılık mesleğinin gelişmesi, rekabet gücünün artırılması amacıyla çalışmalar yapmak, rekabetçi bir ortamın yaratılması ve haksız rekabetin önlenmesi için gerekli kararları almak/alınmasını sağlamak, uygulamak ve uygulanmasını talep etmek” amacıyla kurulmuştur.<sup>41</sup>

Getirisi fazla olmadığı için özel sektör tarafından yapılmayan yatırımların kamu tarafından gerçekleştirilmesi ve bu yatırımların finansmanı için Merkez Bankası kaynaklarına başvurulması sonucu bozulan ekonomik dengelerin yansıması 1953’ten sonra hızlı enflasyon, dış ticaret açıkları ve artan dış borçlar olarak kendini göstermiştir. Döviz yetersizliği nedeniyle ithalatın güçlkle yapılabilmesi ve ithal girdi gereksinimlerini karşılayamayan fabrikaların tam kapasite çalışmaması, Türk lirasının (TL) devalüe edilmesini kaçınılmaz kılmış ve 1958 yılında açıklanan istikrar programının bir parçası olarak dolar 2,8 liradan 9 liraya yükseltilmiştir. Programın desteklenmesi amacıyla Avrupa ülkelerinden dış kredi de sağlanmış olmasına rağmen, kamu harcamalarında kısıntıya gidilememesi ve Merkez Bankası

---

<sup>38</sup> Akgüç, s. 40.

<sup>39</sup> Parasız, s. 24.

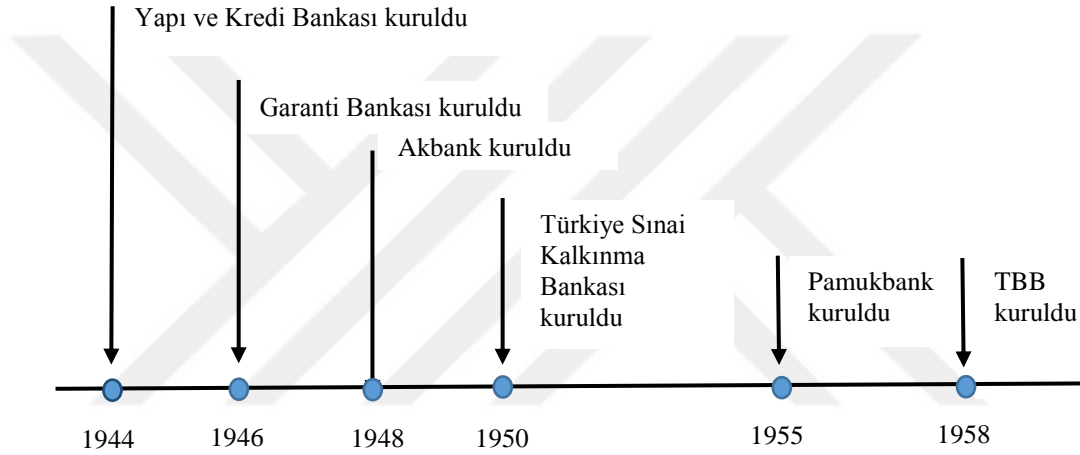
<sup>40</sup> Bakkal ve Aksüt, s. 13.

<sup>41</sup> TBB, “Kuruluş Amacı”, <https://www.tbb.org.tr/tr/hakkimizda/kurumsal/hakkinda/kurulus/10>, (24.02.2019)

kaynaklarının kullanımına devam edilmesi, enflasyonun 1959 yılında da artarak devam etmesine neden olmuştur.<sup>42</sup>

1944 - 1960 yılları arasında 14 yerli ve yabancı banka ülkemizde faaliyetine son vermiş olmakla beraber, 1944 yılında (TCMB dâhil) 43 olan banka sayısı, 1959 yılı sonunda 60'a yükselmiştir. Bankacılık tarihimizde ulusal banka sayısı açısından zirve noktası 1958 yılı olmuş, bu yılda çalışan ulusal banka sayısı (TCMB dâhil) 56'ya, toplam banka sayısı da 62'ye yükselmiştir.<sup>43</sup>

**Şekil 3: Özel Bankalar Dönemi**



Kaynak: Aydın, 2012, s. 63.

#### 1.4.5. Planlı Dönem (1960-1980)

1950'lerin sonunda ekonominin içinde bulunduğu durgunluk ve 1958 istikrar programına rağmen ekonomik dengelerin kurulamaması sonucu, özel bankalar döneminde uygulanan liberal ekonomi politikası terk edilerek devletin ekonomik alanda müdahalesinin arttığı karma ekonomi uygulamasına geçilmiştir. 1960-1980 döneminde, kamu iktisadi teşebbüsleri ve özel sektör aracılığıyla, ilki 1963 yılında uygulanmaya başlanan kalkınma planlarında yer alan yatırımlar gerçekleştirilerek, ithal edilen sanayi mallarının ülke içinde üretiminin sağlanmasını amaçlayan ithal

<sup>42</sup> TBB, s. 6.

<sup>43</sup> Akgüç, s. 51.

ikameci sanayi politikası izlenmiş, dışa kapalı bir ekonomi politikası uygulanmış, faiz oranları ve döviz kuru gibi temel unsurlar, devlet tarafından, dünya piyasalarından bağımsız olarak belirlenmiştir.<sup>44</sup>

Planlı dönemde bankacılık sektörü önemli ölçüde devlet kontrolü ve etkisinde kalmıştır. Bankaların temel işlevi, kalkınma planları doğrultusunda gerçekleştirilecek yatırımların finansmanını sağlamak olarak belirlenmiş ve ihtisas bankaları ile kalkınma ve yatırım bankacılığının önemine vurgu yapılmıştır.<sup>45</sup>

Yeni ticaret bankası kurulmasına izin verilmeyen bu dönemde, sınırlı olan kaynaklar, sınırlı bir rekabet ortamında, mevcut bankalar aracılığıyla, planlarda belirtilen şekilde dağıtılmıştır. Devlet eliyle yapılan müdahale ile faiz ve döviz fiyatı değişmelerinden kaynaklanan risklerin bulunmadığı, ürün ve fiyat rekabetinin olmadığı ortamda faaliyet gösteren özel sektör bankaları, negatif reel faizle topladıkları mevduatları artırmak amacıyla şube bankacılığına yönelmiş ve mevcut bankaların yeni şube açmaları teşvik edilmiştir. Küçük bankaların birleştirilmesi yoluyla sabit maliyetlerinin azaltılmasına çalışılmış ve 1950'li yıllarda kurulmuş pek çok küçük banka 1960'larda tasfiye edilmiştir.<sup>46</sup>

1970'li yıllarda Türkiye'de hizmet ve sanayi sektörlerinde ortaya çıkan "holdingleşme" olgusu bankacılık sektörünü de etkileyerek, yönetim ve denetimin bir holding kuruluşuna ait olduğu holding bankacılığının gelişmesine neden olmuştur. Holding bankacılığının gelişmesinde, yeterli bir öz kaynakla çok geniş bir kaynağı denetim altına alma, finansal pazarlarda fon akımlarını denetim altında tutma, kamuoyunda bankası olan holding görüntüsü imajı yaratarak itibar sağlama, herhangi bir mali bunalım halinde holdinge bağlı kuruluşlara fon sağlanmasını güvence altına alma, diğer holdinglerle rekabette geri kalmama gibi nedenler etkili olmuştur.<sup>47</sup>

Bu dönemde beş adet kalkınma bankası ile iki adet ticaret bankası kurulmuştur. Kurulan kalkınma bankaları, T.C. Turizm Bankası (1962), Sınai Yatırım ve Kredi Bankası (1963), Devlet Yatırım Bankası (1964), Türkiye Maden Bankası (1968) ve Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası (DESİYAB) (1976),

---

<sup>44</sup> TBB, s. 11.

<sup>45</sup> Akgüç, s. 53.

<sup>46</sup> Zekai Özdemir, Bilanço Yapısı İtibarıyla Türk Bankacılık Sistemi, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Sayı:50, 2005, s.876.

<sup>47</sup> Akgüç, ss. 66-67.

kurulan ticaret bankaları ise Amerikan- Türk Dış Ticaret Bankası (1964) ve Arap-Türk Bankası'dır (1977).<sup>48</sup>

T.C. Turizm Bankası, 7470 sayılı kanun ile turistik tesisler kurmak, işletmek, kiralamak, turizme dolaylı şekilde hizmet edecek inşaat yapmak gibi turizmle ilgili çeşitli girişimlerde bulunarak turizm sektörünün gelişmesine yardımcı olmak; turizm kurum ve işletmelerine gerekli kısa, orta ve uzun süreli finansman sağlamak amacıyla, 1962 yılında kurulmuştur.<sup>49</sup>

Sınai Yatırım ve Kredi Bankası, özel sektör için öngörülen yatırımların finansmanında kullanılmak üzere orta ve uzun vadeli kredi sağlamak, yerli ve yabancı özel sermayenin Türkiye'de özel teşebbüs tarafından kurulacak iştiraklerini teşvik etmek ve ülkemizde menkul değerler piyasasının kurulup gelişmesine hizmet etmek amacıyla 1963 yılında 6 ticaret bankası tarafından 40 milyon TL sermaye ile kurulmuştur.<sup>50</sup>

1964 yılında kurulan Devlet Yatırım Bankası, kamu iktisadi teşebbüslerinin kalkınma planlarında öngörülen yatırımları gerçekleştirmek için gerekli finansmanı sağlamak amacıyla kurulmuş bir kamu bankasıdır. Banka, imalat sanayii yanında enerji, madencilik, ulaştırma sektörlerini içeren yatırım projelerinin finansmanını sağlamış, 1987 yılında Türkiye İhracat Kredi Bankası adını alarak faaliyet gösterdiği alanlar yeniden düzenlenmiştir.<sup>51</sup>

Madencilik sektörünün finansman ihtiyacını karşılamak amacıyla 7 bankanın ortak katılımı ile 1968 yılında kurulan Türkiye Maden Bankası, ortak bankaların madencilik sektörünün finansmanını kendi açılarından riskli görmesi nedeniyle fiilen faaliyete geçememiş ve kuruluşundan altı yıl sonra tasfiye edilmiştir.<sup>52</sup>

Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası, yurt dışında çalışan Türk işçilerin birikimlerinin öncelikli alanlardaki yatırımlarda değerlendirilmesi amacıyla kurulmuş ve 1988 yılından itibaren Türkiye Kalkınma Bankası adıyla faaliyetlerine devam etmiştir.

Bu dönemde kurulan iki ticaret bankası olan Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası ve Arap-Türk Bankası, Türk bankacılığının dışa açılmasının ilk örnekleri

---

<sup>48</sup> TBB, s. 12.

<sup>49</sup> Akgüç, ss. 55-56.

<sup>50</sup> Akgüç, s. 56.

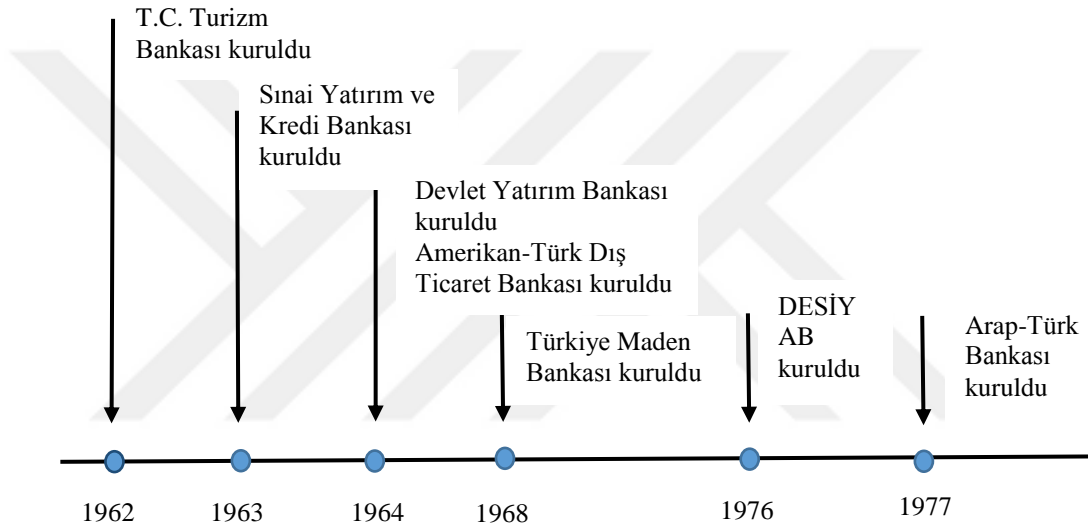
<sup>51</sup> TBB, s. 12.

<sup>52</sup> Akgüç, s. 62.



olmuşlardır. 1964 yılında kurulan Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası, Amerikan ve İtalyan sermayesinin iştiraki ile dış ticaretin finansmanının sağlanması amacıyla kurulmuştur. Banka, Cumhuriyet döneminde yabancı sermaye iştiraki ile kurulan ilk banka özelliğini taşımaktadır. 1977 yılında kurulan Arap-Türk Bankası ise Libya ve Kuveyt sermayesinin katılımı ile yabancı ortaklı banka olarak, Arap sermayesinin Türkiye'ye akışını sağlamak, Avrupa para piyasalarından yararlanmak ve uluslararası bankacılık yapmak amacıyla kurulmuştur.<sup>53</sup>

**Şekil 4:** Planlı Dönem



Kaynak: Aydın, 2012, s. 65.

Planlı kalkınma yıllarını içeren bu dönemde, ekonominin ithal ikameci sanayi politikasına göre şekillenmesi, üretimin iç piyasaya yönelik yapılması ve ihracata gereken önemin verilmemesi sonucu ülkede 1970'li yıllarda döviz kıtlığı yaşanmıştır. Üretim yapmak için ithalat yapmak zorunda olan firmalar döviz kıtlığından oldukça etkilenmiş ve eksik kapasite ile çalışmak zorunda kalmışlardır. Döviz kıtlığının giderilmesi amacıyla yurt dışından borç alınması ekonominin gidişatını daha kötü etkilemiş ve 1980 yılına gelindiğinde, Türkiye'deki sanayi ve ekonomi politikalarının değiştirilmesi ihtiyacı doğmuştur. Bu nedenle 1980 yılından

<sup>53</sup> Özdemir, s. 877.

itibaren ithal ikameci sanayi politikası terk edilerek Türk ekonomisi dış piyasalara açılmaya başlamıştır.

Türk bankacılık sisteminin 1980 yılına kadarki gelişimi, piyasaya girişin sınırlandığı, rekabetçi olmayan, dış ilişkilere kapalı, güdümlü faiz oranları altında çalışan ve bu nedenle çok şubeli perakende bankacılık yapan, uzmanlaşmamış, finansal aracı kurum olarak bünyesinde yer aldığı şirketler topluluğunun finansal kaynak ihtiyacını karşılayan bankaların oluşturduğu bir sistem olarak özetlenebilir.<sup>54</sup>

#### 1.4.6. Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi (1980-2001)

1970'li yılların sonlarında döviz kıtlığı ve ödemeler dengesi problemleri nedeniyle başlayan ekonomik durgunluk, sanayi sektörünün döviz ihtiyacını da karşılayabilecek yeni bir sanayileşme stratejisinin benimsenmesini zorunlu kılarak iç pazara yönelik üretimin yapıldığı ithal ikameci sanayileşme stratejisi terk edilmiş, piyasa ekonomisine dayalı, dışa açılmayı ve ihracata yönelik üretimi esas alan bir kalkınma politikası benimsenmiştir.<sup>55</sup>

24 Ocak 1980'de yürürlüğe konulan ekonomik istikrar politikası ekonominin karşı karşıya bulunduğu istikrarsızlıklarla mücadelenin yanında, yeni bir ekonomik gelişme anlayışını da beraberinde getirmiştir.<sup>56</sup> Serbest piyasa prensiplerine dayalı ve dışa dönük ekonomi politikalarını esas alan yapısal uyum programının yürürlüğe konduğu bu tarihte Türkiye'de geniş kapsamlı bir serbestleşme süreci başlatılmış ve bu kapsamda esnek döviz kuru ve pozitif reel faiz politikası uygulamasına geçilerek, finansal piyasaların serbestleşmesi ve derinleşmesine yönelik düzenlemeler yapılmış ve kurumlar oluşturulmaya başlanmıştır.<sup>57</sup>

Tasarrufların menkul kıymetlere yatırılarak halkın iktisadi kalkınmaya etkin ve yaygın bir şekilde katılmasını sağlamak ve sermaye piyasasının güven, açıklık ve kararlılık içinde çalışmasını, tasarruf sahiplerinin hak ve yararlarının korunmasını düzenlemek ve denetlemek amacıyla 1982 yılında Türkiye'nin ilk düzenleyici ve

<sup>54</sup> Gamze Göçmen Yağcılar, **Türk Bankacılık Sektörünün Rekabet Yapısının Analizi**, BDDK Kitapları No:10, Ankara, 2011, s. 98.

<sup>55</sup> TBB, s. 14.

<sup>56</sup> Aydın, s. 67.

<sup>57</sup> Rüştü Saraçoğlu, "Türkiye'de Finansal Liberalizasyon", **İktisat İşletme ve Finans Dergisi**, Sayı:12, 1997, s.5'den aktaran Asuman Oktayer, "Türkiye'de Finansal Serbestleşme ve Derinleşme Süreci Üzerine Nitel Bir İnceleme", **Akademik İncelemeler Dergisi**, Cilt:4, Sayı:1, 2009, ss.74-75.

denetleyici kurulu olan Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) kurulmuş ve sermaye piyasası araçlarının kullanımı için gerekli yasal düzenlemeler oluşturulmuştur.<sup>58</sup> 1985 yılında İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB) kurulmuş ve 1986 yılında faaliyetlerine başlamıştır. Nisan 2013 tarihinde İstanbul Altın Borsası ile birlikte İMKB'nin tüzel kişiliği sonlandırılarak bu kurumların yerine Borsa İstanbul (BIST) kurulmuştur.<sup>59</sup>

22.07.1983 tarihinde 70 sayılı kanun hükmünde kararname ile tasarruf mevduatını sigorta etmek amacıyla TCMB bünyesi altında Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF) kurulmuştur.<sup>60</sup> Söz konusu kararnamenin TMSF ile ilgili düzenlemeleri 25.04.1985 tarih ve 3182 sayılı Bankalar Kanunu ile yasalaşmıştır.

1985 yılında yürürlüğe giren 3182 sayılı Bankalar Kanunu'nun amacı; "tasarrufları korumak ve ekonomik kalkınmanın gereklerine göre kullanılmalarını sağlamak üzere bankaların kuruluşunu, yönetimini, çalışma esaslarını, devir, birleşme ve tasfiyeleri ile denetlenmelerini düzenlemektir."<sup>61</sup> Bu kanun ile muhasebe sisteminde tek düzen hesap planı uygulamasına geçilmiş, bilançoların dış denetime tabi tutulması kararı alınmış, sisteme uluslararası bankacılık standartları getirilmiş, mevduata güvence sağlamak için sigorta fonu kurulmuş ve takipteki alacaklara karşılık uygulanması zorunluluğu getirilmiştir.<sup>62</sup>

Bankaların kısa vadeli likidite ihtiyaçlarının karşılanması ve likidite fazlalarının değerlendirilebilmesi amacıyla TCMB bünyesi altında 1986 yılında Interbank piyasası kurulmuştur.<sup>63</sup> 1987 yılında Merkez Bankası açık piyasa işlemlerine başlamış, 1988 yılında döviz piyasası kurulmuş, 1989 yılında döviz işlemleri ve sermaye hareketleri serbest bırakılmıştır. 1990 yılında TL'nin konvertibilitesi ilan edilerek, yurtdışında yerleşik kişilere Türkiye'de menkul kıymet yatırımı yapma, TL ve döviz mevduatı açma izni getirilmiştir.<sup>64</sup>

<sup>58</sup> SPK, "Sermaye Piyasası Kurulu'nun Oluşumu", <http://www.spk.gov.tr/Sayfa/Index/0/1/1>, (07.03.2019).

<sup>59</sup> BIST, "Tarihsel Gelişmeler", <https://www.borsaistanbul.com/kurumsal/borsa-istanbul-hakkinda/tarihsel-gelistmeler>, (07.03.2019).

<sup>60</sup> TMSF, "Tarihçe", <https://www.tmsf.org.tr/tr/Tmsf/Info/tarihce.tr>, (07.03.2019).

<sup>61</sup> 3182 Sayılı Bankalar Kanunu, **18742 sayılı T.C. Resmi Gazete**, 1985, <http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/18742.pdf>, (07.03.2019), s. 1.

<sup>62</sup> Ahmet Dinçer, **Bankacılık Sektöründe Konsolidasyon, Ülke Deneyimleri ve Türkiye için Öneriler**, Devlet Planlama Teşkilatı Uzmanlık Tezi, Yayın No: 2697, Ankara, 2006, ss.86-87.

<sup>63</sup> Parasız, s. 25.

<sup>64</sup> Aydın, s. 67.

1211 sayılı TCMB Kanunu'na belirtilen "Türk lirasının hacim ve tedavülünü düzenlemek, ödeme ve menkul kıymet transferi ve mutabakat sistemleri kurmak, kurulmuş ve kurulacak sistemlerin kesintisiz işlemlerini ve gözetimini sağlamak ve gereken düzenlemeleri yapmak, ödemeler için elektronik ortam da dâhil olmak üzere kullanılacak yöntemleri ve araçları belirlemek" görevlerinin yerine getirilmesi için bu kapsamda; TCMB tarafından 1992 yılında Elektronik Fon Transfer (EFT) sistemi kurulmuştur.<sup>65</sup>

Ekonomide serbest piyasa mekanizmasının işlerlik kazanması ve finansal piyasaların serbestleşmesine yönelik düzenlemeler yapılması, bankacılık sistemi üzerinde önemli etkiler yapmıştır. Sektöre yeni yerli/yabancı bankaların girişine izin verilmesi ve mevduat/kredi faiz oranlarının serbest bırakılmasına bağlı olarak sektörde rekabet artmış, artan rekabet, klasik mevduat bankacılığı yerine, bankaların hem kaynak hem de plasman çeşitliliğinin arttığı bir bankacılığın benimsenmesine neden olmuştur. Bu dönemde banka fonlarının bir bölümü sermaye piyasası işlemleri, devlet iç borçlanma senetleri ve hazine bonoları alımı ve döviz işlemlerinde kullanılmıştır. Banka müşterilerine bireysel bankacılık alanındaki kar potansiyeli yüksek tüketici kredileri, kredi kartları, döviz tevdiat hesabı, Automated Teller Machine (ATM), Point Of Sale (POS) gibi yeni ürün ve hizmetler sunulmuş, bilgisayar sistemleri ve diğer teknolojik yeniliklerden yararlanılması ve personel eğitimine önem verilmesi sonucu sektörde verimlilik artmıştır.<sup>66</sup>

1994 yılına gelindiğinde ekonomide istikrarın sağlanamaması, aynı dönemde ortaya çıkan Asya ve Rusya'daki krizlerin de etkisiyle bankacılık sektöründe önemli bir kriz yaşanmıştır. Faiz oranları rekor seviyelere yükselmiş ve TL yabancı paralar karşısında aşırı değer kaybetmiş, mali sistem küçülmüştür.<sup>67</sup> Ekonomik faaliyetlerin yavaşlaması yanında TL'nin yabancı paralar karşısında hızlı değer kaybı, enflasyonist beklentiler nedeniyle ekonomik birimlerin tasarruf eğiliminin azalması, mali sektöre duyulan güvenin kaybedilmesi nedeniyle kaynakların sektör dışına çıkması ve bankacılık sisteminin net dış borç ödemesi mali sistemin küçülmesinin

<sup>65</sup> TCMB, "Türkiye'de Ödeme Sistemleri", 2014, <http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/73289f67-d210-4f49-8902-6e14ecae055d/OdemeSistemleri.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-73289f67-d210-4f49-8902-6e14ecae055d-m51k6L->, (07.03.2019), s. 5.

<sup>66</sup> TBB, ss. 14-15.

<sup>67</sup> Parasız, s. 27.

başlıca nedenleri olmuştur.<sup>68</sup> Yaşanan kriz sonucunda bankacılık sisteminin toplam aktifleri 68.6 milyar dolardan 51.6 milyar dolara, öz kaynakları ise 6.6 milyar dolardan 4.3 milyar dolara küçülmüştür.<sup>69</sup>

Ekonomideki istikrarsızlığın giderek arttığı bu dönemde bozulan makroekonomik dengeleri yeniden inşa edecek, ekonomik belirsizlikleri giderecek bir istikrar programının varlığı gündeme gelmiş ve temel hedefleri; enflasyonu düşürmek, TL'ye yeniden güven kazandırmak, kamu gelirlerini arttırmak ve kamu harcamalarını kısıtlamak olarak belirlenen 5 Nisan kararları uygulamaya koyulmuştur.<sup>70</sup> Bu istikrar programının uzantısı olarak döviz borcu yüksek olan Marmara Bank, Türkiye Turizm Yatırım ve Dış Ticaret Bankası ve Türkiye İthalat ve İhracat Bankası'nın faaliyetleri sonlandırılmış, kriz ile birlikte oluşan güvensizlik ortamının yeniden inşa edilmesi için tasarruf mevduatına %100 devlet güvencesi getirilmiştir.

5 Nisan kararları ile finansal piyasalar için getirilen diğer önlemler şu şekilde özetlenebilir.<sup>71</sup>

- Tasarruf mevduatı sigortası kapsamı 50 milyon TL'den 150 milyon TL'ye çıkarıldı. Ancak kapsam genişlemesi paniği önlemede yetersiz kalınca bütün mevduatlar sigorta kapsamına alındı.
- Disponibilite oranları yeniden düzenlendi.
- Hazinesinin avans kullanma yetkisi yüzde 15'den yüzde 12'ye çekildi.
- Haziran ayında % 200 faizli süper Hazine bonusu çıkarıldı.

1994 yılından 1999 yılına kadar geçen sürede bankacılık sisteminde krizin etkilerinin azaltılması yönünde başarılar kazanılmış olmakla birlikte, Türk bankacılık sisteminin temel yapısal sorunlarında ve risklerinde herhangi bir düzelme görülemediği. 1994 yılında yaşanan ekonomik krizden sonra alınan geçici önlemler ile krizin olumsuz etkileri kısa vadeli olsa da atlatılmış ve sektörde 1995 sonrası dönemde dolar bazında %18 civarında büyüme gerçekleşmiştir. Makroekonomik dengenin kurulamamış olması, yüksek faiz ve yüksek enflasyonun kronik hale gelmiş

<sup>68</sup> Yağcılar, s. 102.

<sup>69</sup> Özdemir, s. 880.

<sup>70</sup> Lale Alkinoğlu, "Türkiye'de Uygulanan İstikrar Politikaları ve Sonuçları", **Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi**, Sayı:15, 1999, s.314.

<sup>71</sup> Coşkun ve diğerleri, s. 22.

olması bu büyümenin sağlıklı olmadığını göstermiş ve 1999 yılında yaşanan Uzakdoğu ve Rusya krizleri ülkemizde tekrar ekonomik kriz yaşanmasına ve bankacılık sistemimizin var olan risklerinin yeniden ortaya çıkmasına sebep olmuştur.<sup>72</sup>

1999 yılına gelindiğinde kamu kesiminin borçlanma faizlerinin yükselmesi, kronikleşen enflasyon, cari açık dengesinin daha da bozulması ve ekonomik büyümenin sağlanamaması gibi makro dengesizliklerin sürdürülebilir olmadığına karar verilmiş ve International Monetary Fund (IMF) ile stand-by görüşmelerine başlanmıştır. 2000 yılının başında sonlandırılan bu görüşmelerin sonucu olarak ortaya çıkan Enflasyonla Mücadele Programı ile enflasyonu düşürmek ve ekonomide büyüme ortamının yeniden sağlanması amaçlanmıştır.<sup>73</sup> Program kapsamında daraltıcı maliye politikası uygulanması ve yapısal reformların hayata geçirilmesinin yanı sıra, enflasyonist beklentileri düşürmek için döviz kurları hedeflenen enflasyon oranına göre belirlenerek önceden açıklanmış ve para politikası likidite genişlemesini yabancı kaynak girişine bağlayan bir çerçeveye oturtulmuştur.<sup>74</sup>

Yapısal reformlar kapsamında tasarruf sahiplerinin hak ve menfaatlerini korumak, malî piyasalarda güven ve istikrarı ve ekonomik kalkınmanın gereklerini de dikkate alarak kredi sisteminin etkin bir şekilde çalışmasını sağlamak üzere bankaların kuruluş, yönetim, çalışma, devir, birleşme, tasfiye ve denetlenmelerine ilişkin esasları düzenlemek, bankacılık sektörünü etkin ve rekabetçi bir yapıya kavuşturmak, dayanıklılığını artırmak ve sektöre olan güveni kalıcı kılmak amacıyla 18 Haziran 1999 tarihinde 4389 Sayılı Bankalar Kanunu yürürlüğe girmiştir.<sup>75</sup> Söz konusu Kanunla, 25 Nisan 1985 tarihli 3182 sayılı Bankalar Kanunununun eksik olan yanları tamamlanmış ve uluslararası standartlarla uyumlu düzenlemeler getirilmiştir.<sup>76</sup>

Tasarruf sahiplerinin haklarını koruyacak ve bankaların düzenli bir şekilde çalışmasını riske sokabilecek her türlü işlem ve uygulamaları önleyecek, finansal

---

<sup>72</sup> Parasız, s. 27.

<sup>73</sup> Hıdır Düzkaya, “Türkiye’de Sanayileşme ve İktisadi Gelişme (1946-2010)”, **Geçmişten Günümüze Türkiye’nin Toplumsal Yapısı**, (Ed. Erdinç Yazıcı), Akçağ Kitabevi, Ankara, 2017, ss. 151-182.

<sup>74</sup> Coşkun ve diğerleri, s. 23.

<sup>75</sup> 4389 Sayılı Bankalar Kanunu, **23734 sayılı T.C. Resmi Gazete**, 1999, [https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR\\_KARARLAR/kanuntbmmc083/kanuntbmmc083/kanuntbmmc08304389.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc083/kanuntbmmc083/kanuntbmmc08304389.pdf), (09.03.2019), s. 2.

<sup>76</sup> Dinçer, s. 94.

piyasaların etkin bir şekilde çalışmasını sağlayacak bir kuruma ihtiyacın artması üzerine, 23 Haziran 1999 tarihinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) kurulmuştur.<sup>77</sup> Bu Kurul, bankaların daha iyi denetlenmesi, banka açılması ve bankaların tasfiyeleri konularında geniş yetkilerle donatılmıştır. BDDK kamu tüzel kişiliğine haiz, idari ve mali özerkliğe sahip olarak kurulmuştur. Ağustos 2000’de BDDK ve TMSF resmen faaliyete başlamıştır. TMSF, tasarruf sahiplerinin haklarını korumak ve bankacılık sisteminin güven ve istikrarına katkıda bulunmak amacıyla tasarruf mevduatını ve katılım fonlarını sigortalamak, kendisine devredilen bankaları ve varlıkları en uygun şekilde yönetmek üzere kurulmuştur.<sup>78</sup>

Enflasyonla Mücadele Programı ile faiz oranları ve enflasyon düşmüş, yurt dışından sermaye girişi hızlanmış ve üretim artarak iç talep genişlemeye başlamıştır.<sup>79</sup> Öte yandan, döviz kurlarının hedeflenen enflasyona göre belirlenerek önceden açıklanmış olması yabancı para cinsinden kaynakları daha cazip hale getirmiş bu çerçevede, bankalar kısa vadeli ve döviz cinsinden elde ettiği kaynakları uzun vadeli ve TL cinsinden kullandırmaya başlamıştır. Aktif ve pasif yapısında ki bu değişim bankacılık sektörünün likidite, faiz ve kur riskine karşı duyarlılığını daha da arttırmış, yapısal sorunlar için alınan tedbirlerin uygulanmasının gecikmesi, enflasyon oranının yeteri kadar düşürülememesi, iç talebin kontrol altına alınamaması ve faizlerdeki yükselme eğilimi sonucunda 2000 yılı Kasım ayında yeni bir kriz yaşanmıştır.<sup>80</sup>

Söz konusu dönemin hemen ardından krizin daha da derinleşmesini önlemek amacıyla yapısal reformların hızlandırılması kararlaştırılmış, sağlanan IMF desteği ve diğer önlemler ile birlikte piyasalarda kısa süreli bir rahatlama gerçekleşmiş, faiz oranları kriz ortamına göre önemli ölçüde gerilemiş olsa da piyasada ki tedirginlik tam anlamıyla giderilememiştir.

2001 yılı Şubat ayına gelindiğinde, siyasi istikrarsızlığın yanı sıra hazine ihalesi öncesindeki olumsuz gelişmeler, istikrar programının sürdürülebilirliğine ilişkin güveni tamamen ortadan kaldırmış, hem yurtdışı hem de yurtiçi yerleşikler

---

<sup>77</sup> 4389 Sayılı Bankalar Kanunu, **23734 sayılı T.C. Resmi Gazete**, 1999, [https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR\\_KARARLAR/kanuntbmmc083/kanuntbmmc083/kanuntbmmc08304389.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc083/kanuntbmmc083/kanuntbmmc08304389.pdf), (09.03.2019), s. 3.

<sup>78</sup> Aydın, s. 69.

<sup>79</sup> Havva Arabacı, “Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Gelişimi (2000-2016)”, **Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi**, Cilt:2, Sayı:3, 2018, s.31.

<sup>80</sup> Parasız, s. 29.

dövizle yönelik spekülasyon bir atak başlatarak döviz talebini arttırmışlardır. TCMB, sabit kur rejimini savunmak ve rezerv kaybını önlemek amacıyla piyasaya sunduğu TL likiditeyi sınırlamaya çalışmışsa da gecelik faizlerin yüzde 1.000'ler seviyesinin üzerine çıkmasına engel olamamıştır. Kara Çarşamba olarak da adlandırılan 21 Şubat 2001 tarihinde TCMB'nin para politikası ve likidite yönetiminin etkinliği tamamen ortadan kalkmış, bu tarih itibarıyla bankacılık kesimi çok ağır likidite, faiz ve kur riskleri ile karşı karşıya kalmıştır. Kamu bankalarının para piyasalarında yükümlülüklerini yerine getirememesi nedeniyle ödemeler sistemi çökmüş, menkul kıymet ve para piyasaları işlemleri durma noktasına gelmiştir. Bu ortamda uygulanmakta olan döviz kuru sistemi terk edilerek 22 Şubat 2001 tarihinde dalgalı kur rejimine geçilmiştir. Bu süreçte Türkiye, bankacılık sistemi ve borçların çevrilebilirliği sorunları nedeniyle tarihindeki en önemli ekonomik ve finansal krizle karşı karşıya kalmıştır. Gayrisafi Milli Hasıla, reel bazda yüzde 9,4 daralmış, tüketici fiyatları artış oranı yüzde 39'dan yüzde 69'a yükselmiştir. Döviz kurları ve faiz oranları hızla yükselmiş, riskleri büyük oranda gerçekleşen bankacılık sektörünün 2001 yılındaki toplam zararı, öz kaynaklarının yüzde 77'sine ulaşmıştır.<sup>81</sup>

#### **1.4.7. Yeniden Yapılanma Dönemi (2001-2005)**

Krizden sonra ekonomik ve finansal sistemin tekrar sağlıklı bir yapıya kavuşması için Nisan 2001'de "Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı" uygulanmaya konulmuştur.

Programın beş temel unsuru şu şekildedir:<sup>82</sup>

- Dalgalı kur sistemi içinde enflasyonla mücadelenin kararlı bir biçimde sürdürülmesi,
- Bankacılık sektörünün, kamu ve TMSF bünyesindeki bankalar başta olmak üzere hızlı ve kapsamlı şekilde yeniden yapılandırılması ve böylece bankacılık kesimi ile reel sektör arasında sağlıklı ilişkiler kurulması,

<sup>81</sup> BDDK, **Krizden İstikrara Türkiye Tecrübesi**, Gözden Geçirilmiş 3.baskı, BDDK Yayınları, Ankara, 2010, s.20.

<sup>82</sup> Aydın, s. 70.



- Kamu finansman dengesinin bir daha bozulmayacak şekilde güçlendirilmesi,
- Enflasyon hedefleri ile uyumlu bir gelir politikasının sürdürülmesi,
- Bütün bunların etkin, esnek ve şeffaf bir yapıda gerçekleştirilmesini sağlayacak yapısal unsurların yasal altyapısının oluşturulması.

Program sonrasında finans sektörüne yönelik düzenlemeler hızla hayata geçirilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla BDDK tarafından Mayıs 2001’de “Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı” uygulamaya konulmuştur.

Program;

- Kamu bankalarının operasyonel ve finansal açıdan yeniden yapılandırılması,
- TMSF bünyesindeki bankaların çözümlenmesi,
- Yaşanan krizlerden olumsuz yönde etkilenen özel bankaların sağlıklı bir yapıya kavuşturulması ve sermayelerinin güçlendirilmesi,
- Bankacılık sektöründe gözetim ve denetimin etkinliğini sağlayıp, sektörü daha etkin ve rekabetçi bir yapıya kavuşturacak yasal ve kurumsal düzenlemelerin gerçekleştirilmesi olarak dört temel unsura dayandırılmıştır.<sup>83</sup>

Kamu bankalarının operasyonel ve finansal açıdan yeniden yapılandırılması kapsamında görev zararları, devlet iç borçlanma senetleri karşılığı tasfiye edilmiş ve bankaların mali yapıları güçlendirilmiştir. Mevduat kabul etme ve bankacılık yapma izni kaldırılan Emlak Bankası Ziraat Bankası’na devredilmiş, fon bünyesinde bulunan ve gerek teknolojik sistem gerekse insan kaynakları yönünden sektör ortalamasının üzerinde bulunan Pamukbank, Türkiye Halk Bankası ile birleştirilmiştir.<sup>84</sup> Kamu sermayeli bankaların şube sayısının azaltılması ile ihtiyaç fazlası personelin diğer kamu kuruluşlarına devredilmesi amacıyla 2003 yılsonu itibarıyla 2000 yılındaki toplam şube sayısı yüzde 33, personel sayısı yaklaşık yüzde 50 azaltılmıştır.<sup>85</sup>

---

<sup>83</sup> Aydın, s. 70.

<sup>84</sup> Dinçer, s. 98.

<sup>85</sup> BDDK, s. 41.

TMSF bünyesindeki bankaların çözümlenmesi sürecinde birleştirme, satış veya doğrudan satış yöntemleri kullanılarak kamu üzerinde bu bankaların yarattığı olumsuzluklar giderilmeye çalışılmış, bu bankalardan doğan zararlar takipteki alacaklardan ve gayrimenkul satışları ile banka satışlarından elde edilen gelirler ile karşılanmaya çalışılmıştır.<sup>86</sup> Fon tarafından 1997-2003 yıllarında devralınan 22 bankadan faaliyet izni kaldırılarak tasfiye sürecine alınanlar hariç, 4 bankanın doğrudan, 6 bankanın ise birleştirilmek suretiyle satışı sağlanmış, 1 banka kamu bankasıyla birleştirilmiş ve 8 banka bir geçiş bankası olarak faaliyet gösteren Birleşik Fon Bankası AŞ'ye devredilerek çözümlenme işlemleri tamamlanmıştır.<sup>87</sup> 1999-2002 yılları arasında bankacılık sektöründeki bu yönlü gelişmeler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

**Tablo1:** 1999-Eylül 2002 Döneminde Banka Değişiklikleri

	İlgili Tarih	Banka Grubu	2001 Yılı Mevcut Durum	İlgili Tarih
<b>FAALİYETE YENİ BAŞLAYAN BANKALAR</b>				
CreditSuisse Boston	1999	Yabancı Sermayeli Banka		
JP Morgan Bank	1999	Yabancı Sermayeli Banka		
Nurul Yatırım Bankası	1999	Kal. ve Yat. Bank.		
Toprak Yatırım Bankası	1999	Kal. ve Yat. Bank.		
Çalık Yatırım Bankası	1999	Kal. ve Yat. Bank.		
Süzer Yatırım Bankası	1999	Kal. ve Yat. Bank.		
Atlas Yatırım Bankası	1999	Kal. ve Yat. Bank.	Kapatılmıştır.	09.07.2001
GSD Yatırım Bankası	1999	Kal. ve Yat. Bank.		
<b>TMSF BÜNYESİNE ALINAN BANKALAR</b>				
Türk Ticaret Bankası A.Ş.	06.11.1997	Özel Ser. Tic. Bank.	Tasfiyesine karar verilmiştir.	14.08.2002
Bank ExpresA.Ş.	12.12.1998	Özel Ser. Tic. Bank.	Tekfen Grubuna satılmıştır.	29.06.2001
Sümerbank A.Ş.	22.12.1999	Özel Ser. Tic. Bank.	Oyak Grubu'na satılmıştır.	09.08.2001
YurtbankA.Ş.	22.12.1999	Özel Ser. Tic. Bank.	Sümerbank çatısı altında birleştirilmiştir.	26.01.2001
Egebank A.Ş.	22.12.1999	Özel Ser. Tic. Bank.	Sümerbank çatısı altında birleştirilmiştir.	26.01.2001
Eskişehir Bankası T.A.Ş.	22.12.1999	Özel Ser. Tic. Bank.	Etibank bünyesinde birleştirilmiştir.	15.06.2001
YaşarbankA.Ş.	22.12.1999	Özel Ser. Tic. Bank.	Sümerbank çatısı altında birleştirilmiştir.	26.01.2001
Bank Kapital T.A.Ş.	28.10.2000	Özel Ser. Tic. Bank.	Sümerbank çatısı altında birleştirilmiştir.	26.01.2001
Etibank A.Ş.	28.10.2000	Özel Ser. Tic. Bank.	Tasfiyesine karar verilmiştir.	28.12.2001
Demirbank T.A.Ş.	06.12.2000	Özel Ser. Tic. Bank.	HSBC'ye satışı tamamlanmış ve devir 14.12.2001'de tescil edilmiştir.	30.10.2001
Ulusal Bank T.A.Ş.	28.02.2001	Özel Ser. Tic. Bank.	Sümerbank çatısı altında birleştirilmiştir.	17.04.2001

<sup>86</sup> Parasız, s. 32.

<sup>87</sup> BDDK, s. 45.

İktisat Bankası T.A.Ş.	15.03.2001	Özel Ser. Tic. Bank.	Bankacılık izni kaldırılmıştır.	07.12.2001
SitebankA.Ş.	09.07.2001	Özel Ser. Tic. Bank.	Novabank'a satılmıştır. Hisselerin devri tamamlanmıştır.	11.01.2002
Milli Aydın Bankası A.Ş.	09.07.2001	Özel Ser. Tic. Bank.	TMSF'nda. Fon'a alındıktan sonra yürütmeyi durdurma kararı nedeniyle bankanın ortaklık hakları ve denetimi BDDK tarafından eski ortaklarına iade edilmiş, ancak Danıştay kararı ile 23.05.2002 tarihinde Banka'nın Fon'a devri kararı tekrar geçerli olmuştur.	23.05.2002
KentbankA.Ş.	09.07.2001	Özel Ser. Tic. Bank.	Tasfiyesine karar verilmiştir.	28.12.2001
BayındırbankA.Ş.	09.07.2001	Özel Ser. Tic. Bank.	TMSF'nda	
EGS Bank A.Ş.	09.07.2001	Özel Ser. Tic. Bank.	BayındırbankA.Ş. ile birleştirilmiştir.	18.01.2002
ToprakbankA.Ş.	30.11.2001	Özel Ser. Tic. Bank.	BayındırbankA.Ş. ile birleştirilmesine karar verilmiştir.	26.09.2002
Pamukbank T.A.Ş.	18.06.2002	Özel Ser. Tic. Bank.	TMSF'nda	
<b>FAALİYET İZİNİ KALDIRILAN BANKALAR</b>				
Kıbrıs Kredi Bankası Ltd.	28.09.2000	Türk.'de Şube Açan Yab. Bank.		
Park Yatırım Bankası A.Ş.	06.12.2000	Özel. Ser. Kal. ve Yat. Bank.		
Okan Yatırım Bankası A.Ş.	09.07.2001	Özel. Ser. Kal. ve Yat. Bank.	Banka'nın açtığı dava üzerine Danıştay yürütmeyi durdurmuş ve 28.02.2002 tarihinde banka eski sahiplerine iade edilmiştir. Ancak Danıştay'ın 24.04.2002 tarihli kararı çerçevesinde Banka'nın tasfiye halinde anonim şirkete dönüştüğüne ilişkin işleme devam edilmesi BDDK tarafından kararlaştırılmıştır.	24.04.2002
Atlas Yatırım Bankası A.Ş.	09.07.2001	Özel. Ser. Kal. ve Yat. Bank.		
RabobankA.Ş.	02.04.2002	Türk.'de Şube Açan Yab. Bank.		
<b>BANKA BİRLEŞME, DEVİR VE SATIN ALMALARI</b>				
Birleşik Türk Körfez Bankası A.Ş.		Özel Ser. Tic. Bank.	Osmanlı Bankası T.A.Ş. ile birleştirilmiştir.	29.08.2001
T. Emlak Bankası A.Ş.		Kamu Ser. Tic. Bank.	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'ye devredilmiştir.	06.07.2001
Tekfen Yatırım ve Finansman Bankası A.Ş.		Özel. Ser. Kal. ve Yat. Bankası	Bank ExpresA.Ş.'ye devredildi. İsim Tekfen Bank A.Ş. olmuştur.	26.10.2001
The Chase Manhattan Bank ve Morgan GuarantyTrustCompany.		Türk.'de Şube Açan Yab. Bank.	Yeni banka "JP Morgan Chase Company" adı altında birleşti Birleşme yıl sonunda tamamlanmıştır.	14.12.2001
Osmanlı Bankası T.A.Ş.		Türkiye'de Kurul.Yab.Bank.	T.Garanti Bankası A.Ş. ile birleştirilmiştir.	13.12.2001
Sınai Yatırım Bankası A.Ş.		Özel. Ser. Kal. ve Yat. Bankası	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası ile birleşmiştir.	29.03.2002

Kaynak: TBB, Bankacılar Dergisi, TBB Yayınları, Ankara, Sayı:42, 2012, ss.14-15.

Diğer bir unsur olan özel bankaların sağlıklı bir yapıya kavuşturulması için öncelikli olarak sermayelerinin artırılması gerekliliği ön plana çıkmış, aktif kalitesi bozulan ve sermayeleri hızla eriyen özel sermayeli bankaların sermaye yapılarının güçlendirilmesi için üçlü bir denetimden<sup>88</sup> geçirilerek sermaye desteği yapılması esasına dayalı bir program uygulanmıştır. Program kapsamında Haziran 2001'de gerçekleştirilen iç borç takası ile özel sermayeli bankaların yabancı para pozisyonları

<sup>88</sup> Üçlü denetim, BDDK tarafından başlatılan banka sermayelerinin güçlendirilmesi programı kapsamında ilk iki denetimin bağımsız denetim kuruluşları tarafından BDDK'nın talimatları doğrultusunda gerçekleştirildiği ve son nihai denetimin ise BDDK tarafından yapıldığı bir süreçtir.

önemli ölçüde kapanmış, faiz ve kur riskleri azaltılmıştır.<sup>89</sup> Üçlü denetimler sonucu sermaye açığı bulunan Pamukbank'a ortaklarca sermaye desteği sağlanmaması ve söz konusu açığın kapatılmasına ilişkin planların yeterli bulunmaması nedeniyle, bu banka TMSF bünyesine alınmıştır.<sup>90</sup> Yine bu süreçte, kriz nedeniyle bankalara kredi borçlarını ödeyemeyen reel sektör firmalarının faaliyetlerinin devamlılığını sağlamak amacıyla 4743 sayılı Kanun çerçevesinde İstanbul Yaklaşımının uygulamaya sokulması, bankaların geri dönmeyen krediler için ayrılan ve gider olarak kaydedilen karşılıkların azalmasını sağlamanın yanında aktif kalitesinin de iyileşmesine katkıda bulunmuştur. İstanbul Yaklaşımı, 31 Ocak 2002 tarih ve 24657 sayılı mükerrer Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiş olup Haziran 2005 tarihi itibarıyla son bulmuştur. Bu süreçte, 221'i büyük ölçekli, 101'i küçük ölçekli olmak üzere toplam 322 firmanın yaklaşık 6 milyar tutarındaki borcu yeniden yapılandırılmıştır.<sup>91</sup> Bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılmasının özel sektöre maliyeti; 5,2 milyar doları TMSF tarafından ve 2,7 milyar doları kriz döneminde eriyen sermayeleri güçlendirmek amacıyla özel sektör bankaları tarafından olmak üzere toplam 7,9 milyar dolar olmuştur.<sup>92</sup>

Bankacılık sektöründe gözetim ve denetimin etkinliğinin sağlanmasına yönelik, banka bilançolarında şeffaflığın artırılması, uluslararası muhasebe standartlarına uyum, banka mali yapısının güçlendirilmesinin yanı sıra risk tanımı ve yönetim yapısında da uluslararası uygulamaları dikkate alan düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler çerçevesinde; sistemde tek bir özkaynak tanımının yerleşmesi sağlanarak, gerek kredi sınırlarının hesabında gerekse mali bünyeye dair oranların uygulanmasında aynı özkaynak tanımının esas alınması sağlanmıştır.<sup>93</sup> Bankaların aldıkları risklerin doğru ölçülmesi, değerlendirilmesi, buna uygun politika ve stratejilerin geliştirilmesi ve böylece şoklara karşı daha sağlam bir yapı oluşturulması açısından bankalara risk yönetimi ve iç kontrol sistemleri kurma zorunluluğu getirilmiş, belli bir risk grubuna veya ana ortaklığa kullandırılan kredilerde yoğunlaşmayı önlemek amacıyla kredilere ve iştiraklere öz kaynakla

---

<sup>89</sup> TBB, s. 42.

<sup>90</sup> Dinçer, s. 101.

<sup>91</sup> Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013), **26215 Sayılı Resmi Gazete**, 2006 <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13744/plan9.pdf>, (10.03.2018), s. 23

<sup>92</sup> TBB, s. 42.

<sup>93</sup> BDDK, s. 62.

ilişkilendirilen sınırlamalar getirilmiştir.<sup>94</sup> 8 Şubat 2001 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren “Bankaların İç Denetim ve Risk Yönetimi Sistemleri Hakkında Yönetmelik” ile bankaların bünyelerinde etkin bir iç denetim sistemi kurmaları ve karşılaşacakları riskleri en iyi şekilde yönetebilmelerine olanak sağlayacak etkin bir risk yönetimi sistemi kurmalarına ilişkin usul ve prensipler belirlenmiş ve söz konusu sistemlerin etkin bir şekilde işleyişini takiben bu yönetmelik çerçevesinde bankacılık sisteminin banka faaliyetleri bazında risk odaklı olarak gözetimi hedeflenmiştir. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nca bankaların; hesap ve kayıt düzeninde şeffaflık ve tekdüzenin sağlanması, işlemlerinin kayıt dışında kalmasının önlenmesi, faaliyetlerinin gerçek mahiyetlerine uygun olarak sağlıklı ve güvenilir bir biçimde muhasebeleştirilmesi, konsolide ve konsolide olmayan bazda mali durumları, mali performansları ile yönetimin etkinliği hakkında bilgileri içeren mali tablolarının zamanında ve doğru bir şekilde hazırlanması, raporlanması ve yayımlanmasına ilişkin esas, usul ve ilkelerin belirlenmesi amacıyla Muhasebe Uygulama Yönetmeliği yayımlanmıştır.<sup>95</sup> Bankacılık sektörünü daha etkin ve rekabetçi bir yapıya kavuşturacak yasal ve kurumsal bu düzenlemelerin gerçekleştirilmesi, sektörün bağlı olduğu grupla olan ilişkilerini sınırlandırma ve risk yoğunlaşmasını önleme, alınan risklerin tahlilinin ayrıntılı bir şekilde yapılmasını ve ona uygun stratejiler geliştirilmesini sağlama ve bankaların mali sağlamlığını artırma açısından önemli bir fonksiyonu yerine getirmiştir.<sup>96</sup>

BDDK tarafından hesaplanan Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programının toplam maliyeti; 47,2 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir.

Kamu maliyesi üzerinde yeniden yapılandırma sürecinde görev zararları dâhil olmak üzere kamu bankaları için 21,9 milyar dolar, TMSF’ye devredilen bankalar için ise 17,3 milyar dolar olmak üzere, toplam 39,3 milyar dolarlık (Gayri Safi Yurt İçi Hasıla’ya oranı yüzde 26,6) bir ek yük ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan, bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılmasının özel sektöre maliyeti; 5,2 milyar doları TMSF tarafından ve 2,7 milyar doları kriz döneminde eriyen sermayeleri

---

<sup>94</sup> Dinçer, s.102.

<sup>95</sup> TBB, Bankacılar Dergisi, TBB Yayınları, Ankara, Sayı:41, 2012, s.80.

<sup>96</sup> Dinçer, s.103.

güçlendirmek amacıyla özel sektör bankaları tarafından olmak üzere 7,9 milyar dolar (GSYH'ye oranı yüzde 5,3) olmuştur.<sup>97</sup>

Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programının başarılı bir şekilde uygulanması ve 2002 yılı sonrasında sağlanan siyasi istikrar ile birlikte temel ekonomik göstergelerde belirgin bir iyileşme yaşanmıştır. Uluslararası piyasalarda likiditenin artmasını sağlayan olumlu gelişmelerin de katkısıyla, piyasalarda istikrar yeniden temin edilmiş, ekonomik performans artmıştır. Kamu kesiminde sağlanan mali disiplin enflasyonla mücadelede destek olmuş; enflasyonun gerilemesi ile birlikte, ekonomik birimlerin risk algısı iyileşmiştir. Bankaların sermaye yapıları güçlenmiş, aktif kalitesi iyileşmiş, karlılığı artmış, finansal riskliliği (likidite, faiz ve kur riskleri) önemli ölçüde azalmıştır.<sup>98</sup>

2002-2005 döneminde, daha önceki dönemlerden farklı olarak, makroekonomik çerçevede istikrarlı bir iyileşme yaşanmıştır. Bu dönemde sağlanan yüksek oranlı büyümenin yanı sıra, 1999 yılında yüzde 68,8 olan enflasyon oranı, 2004 yılında yüzde 9,3 ile tek haneli sayılara gerilemiş, 2005 yılı itibarıyla da yüzde 7,7 olarak gerçekleşmiştir. İşsizlik oranı yüzde 10 ile yüzde 11 arasında seyrederken, kişi başı gayri safi yurtiçi hasıla (GSYH) ve kredilerin GSYH içerisindeki payı sürekli artış göstermişti. Sağlanan mali disiplin sonucu, kamu borcunun GSYH'ye oranı 2005 yılı itibarıyla yüzde 39,3'e gerilemiştir.

**Tablo 2:** Temel Ekonomik Göstergeler

(%)	2002	2003	2004	2005
GSYH Büyümesi	6,2	5,3	9,4	8,4
Kişi başı GSYH	8,7	8,8	10,2	11,4
İşsizlik Oranı	10,3	10,5	10,8	10,6
Enflasyon	29,7	18,4	9,3	7,7
Cari İş. Den./GSYH	-0,3	-2,5	-3,7	-4,6
Brüt Kamu Borç Stok/GSYH	58,4	53,3	45,6	39,3
Krediler/GSYH	14	14,6	17,6	23,1

Kaynak: BDDK, s. 75.

<sup>97</sup> BDDK, Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı Gelişme Raporu VII, 2013, Sf.7

<sup>98</sup> Semra Öncü ve Rabia Aktaş, "Yeniden Yapılandırma Döneminde Türk Bankacılık Sektöründe Verimlilik Değişimi", **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt:14, Sayı:1, 2007, s.250.

2001 yılında yaşanan krizin ve alınan tedbirlerin etkisiyle, banka sayısında azalma ve konsolidasyon yaşanmıştır. 2002 yılı ve sonrasındaki dönemde kamu bankalarının dönüşüm sürecine girmesiyle, sistem üzerindeki olumsuz etkileri ve sektördeki ağırlığı azalmış, sağlanan istikrar ortamı ile birlikte küresel sermayenin payında artış gözlemlenmiştir. Bu çerçevede, 1999-2005 döneminde banka sayısı 81'den 51'e gerilerken toplam aktiflerde ilk 10 bankanın payı yüzde 67,5'ten yüzde 82,9'a yükselmiştir.<sup>99</sup>

Benzer şekilde, 2001 krizinin ardından ciddi düşüşler gösteren şube ve personel sayısı, ilerleyen yıllarda görülen istikrarlı büyüme sürecine paralel olarak, artış göstermiştir. 1999-2003 döneminde şube sayısı 8 bin 298'den 6 bin 29'a gerilerken, personel sayısı 174 binden 130 bine gerilemiş, istikrarlı büyümenin etkisiyle söz konusu göstergeler 2005 yılı sonunda sırasıyla 6 bin 240 ve 138 bin 600 olarak gerçekleşmiştir. Diğer yandan, teknolojinin gelişmesine paralel olarak, bilişim teknolojilerinden daha verimli şekilde yararlanılması ve müşteri ağının genişletilmesi eğilimi artarak devam etmiş. 2002 ile 2005 yılları arasında sürekli bir artış gösteren banka kartı ve kredi kartı sayısı, 2005 yılı itibarıyla sırasıyla 48 milyon 200 bin ve 30 milyon adede ulaşmıştır.

**Tablo 3: Operasyonel Göstergeler**

Operasyonel Göstergeler	Düzyer Değerleri					Gelişim				
	2002	2003	2004	2005	Birim	2002	2003	2004	2005	Birim
<b>Banka Sayısı</b>	54	50	48	51	adet	-9	-4	-2	3	adet
<b>Şube Sayısı</b>	6.160	6.029	6.440	6.240	adet	-16,6	-2,1	6,8	-3,1	(%)
<b>Banka Kartı Sayısı</b>	35,1	40	43,1	48,2	milyon adet	-	14	7,8	11,8	(%)
<b>Kredi Kartı Sayısı</b>	15,7	19,9	26,7	30	milyon adet	-	26,8	34,2	12,4	(%)
<b>Personel Sayısı</b>	129,6	129,5	138,4	138,6	bin adet	-6,8	-0,1	6,9	0,1	(%)
<b>İlk 5 Banka Aktif Payı</b>	57,4	59	58,1	61,4	(%)	105,5	108,5	106,8	112,9	2001=100
<b>İlk 10 Banka Aktif Payı</b>	80,8	82,3	84	82,9	(%)	101,6	103,5	105,7	104,3	2001=100
<b>Küresel Sermaye Payı</b>	3,3	3	3,5	6,3	(%)	110	100	116,7	210	2001=100

Kaynak: BDDK, s. 77.

<sup>99</sup> BDDK, Krizden İstikrara Türkiye Tecrübesi, 3. Baskı, Ankara, 2010, s. 76

Temel bilanço göstergelerini incelediğimizde, 2002-2005 döneminde sağlanan ekonomik ve siyasi istikrar ile bankacılık sektörüne uygulanan politikalar sonucu, sektörün toplam aktifleri yıllık ortalama yüzde 24 büyümüştür. Sektörün temel işlevi olan aracılık faaliyetlerine yoğunlaşabilmesiyle, krediler dönem boyunca en hızlı artış gösteren aktif kalemi olmuştur. 2002-2005 döneminde toplam krediler, yıllık ortalama yüzde 45 büyümüştür. Bireysel kredilerin toplam kredilere oranının 2002 yılında yüzde 4,5 gibi küçük bir orandan 2005 yılında yüzde 18,8'e yükselmesi, kredilerdeki hızlı büyümede bireysel kredilerin etkisini açıkça ortaya koymaktadır. Kredi genişlemesinin gücüne karşın, takipteki alacaklar/brüt kredi oranının yüzde 17,6 olan 2002 yılı değerinden, 2005 yılında yüzde 4,8'e gerilemesi, kredilerdeki büyümenin ne kadar sağlıklı bir yapıya kavuştuğunun göstergesi olmuştur. Bu kredi genişlemesi, mevduatın krediye dönüşüm oranının yüzde 35,5 olan 2002 yılı değerinden 2005 yılında yüzde 62,2'ye yükselmesini sağlamıştır. Böylelikle, kriz sonrası dönemde bankacılık sektörünün aracılık işlevi sağlıklı bir gelişme gösterirken, sektörün krediler yoluyla ekonomik büyümeye katkısı artmış ve kredilerin GSYH'ye oranı 2002-2005 döneminde, yüzde 14'den yüzde 23,1'e ulaşmıştır.

Sektörün bilançosu, yurt içi ekonomik faaliyetlerdeki istikrara ve diğer ekonomik göstergelerdeki gelişmelere paralel olarak, kamu kesimini finanse eden bir aktif yapısından, şirketler ve hane halkına kaynak sağlayan bir yapıya dönüşmüştür. Sektörün toplam aktifler içinde kredilerin payı artarken, menkul değerler portföyünün payı azalmıştır. Toplam kaynaklar içinde mevduat, dönem boyunca istikrarlı payını korumuştur.



**Tablo 4:** Temel Bilanço Göstergeleri

Milyar TL	Düzye Değerleri (Milyar TL)					Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)			
	2001	2002	2003	2004	2005	2002	2003	2004	2005
<b>Toplam Aktifler</b>	173.4	212.7	249.7	306.4	406.9	22,7	17,4	22,7	32,8
<b>Krediler</b>	38.0	49.0	66.2	99.3	156.4	28,90	35.1	50.0	57.5
<b>MDP</b>	60.0	86.1	106.8	123.7	143.0	43.5	24.0	15,8	15,6
<b>Sabit Kıymetler</b>	6.0	7,7	8,3	8,5	7,7	28,3	7,8	2,4	-9,4
<b>Mevduat</b>	110.4	138.0	155.3	191.1	251.5	25.0	12,5	23,1	31,6
<b>Yurtd.Sağ.Fonlar</b>	2,8	11.0	17.0	22.0	36.0	292.9	54.5	29,4	63.6
<b>Öz kaynaklar</b>	18,3	25,7	35.5	46.0	54.7	40.4	38.1	29,6	18,9
<b>Dönem Karı</b>	-10.5	2,9	5,6	6,5	6.0	-127.6	93.1	16,1	-7.7
<b>Bilanço Dışı işlemler</b>	87.5	75.3	107.2	527.6	206.0	-13.9	42.4	392.2	-61.0

Kaynak: BDDK, s. 78.

Kredi kanallarının desteklenmesi ve reel sektörün kaynak ihtiyacının karşılanmasında en önemli etken olan öz kaynaklarda istikrarlı bir yükseliş görülmüş, kriz döneminde 18 milyar 300 milyon TL olan öz kaynaklar 2005 yılı sonunda 54 milyar 700milyon TL'ye yükselmiştir.

Niceliği ve niteliği tartışılmakla beraber bu dönemde Türkiye ekonomisi büyümüş, bütçe disiplini sağlanmış, enflasyon makul seviyelere gerilemiş ve uzun dönemde iktisadi verimliliği ve büyümeyi etkileyecek olan önemli alt yapı harcamaları yapılmıştır. Bunlar ile birlikte dış ticaret açığı, tasarruf açığı, işsizlik gibi sorunlar varlığını sürdürmüştür.<sup>100</sup> Sermaye girişlerinin neden olduğu talep artışı ve artan ithalat rakamları cari açığın kapatılmasını engel olmuş, istihdam olanaklarının yeteri kadar arttırılamaması sonucu işsizlik oranları yüzde 10'un üzerinde kalmaya devam etmiştir.<sup>101</sup> Dönem boyunca büyümenin aksine işsizlik oranları düşürülemedi ve sırasıyla işsizlik oranları yüzde 10,3; yüzde 10,5; yüzde 10,3 ve yüzde 10,3 olarak gerçekleşmiştir.<sup>102</sup>

<sup>100</sup> Cengizhan Yıldırım, "AK Parti Döneminde Türkiye Ekonomisi", **Center for Political, Economic and Research, International Congress on Political, Economic and Social Studies, Proceeding Volume 2: Economic Studies**, Bosnia Herzegovina, 19-22.05.2017, s.62.

<sup>101</sup> Düzkaya, s. 175.

<sup>102</sup> Ahmet Ay ve Zeynep Karaçor, "2001 Sonrası Dönemde Türkiye Ekonomisinde Krizden Büyümeye Geçiş Üzerine Bir Tartışma", **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:16, 2006, s.67.

Amerika Birleşik Devletleri (ABD) mortgage piyasalarında 2006 yılında başlayan ve adına önceleri dalgalanma denilen, 2007 sonu ve 2008 başından itibaren, önce kredi krizine ve ardından likidite krizine dönüşen küresel kriz, finansal sistemi bütünüyle etkisi altına almış, özellikle 2009 yılının başından itibaren krizin olumsuz etkileri başta gelişmekte olan ülkeler olmak üzere, tüm dünyada hissedilmeye başlanmıştır. Ekonomik faaliyetin küresel bazda hızlı bir şekilde yavaşlaması, büyüme oranlarını olumsuz olarak etkilemiş, ekonomik faaliyetlerdeki yavaşlama ile birlikte ortaya çıkan işsizlik oranındaki artış, finansal sistemler üzerinde oldukça ciddi baskılar yaratmıştır.<sup>103</sup>

2008 küresel finansal krizinin diğer ülkelerde bankacılık sektörünü olumsuz etkilemesine karşın Türk bankacılık sektörünün bu krizden çok fazla olumsuz etkilenmediği görülmüş, bu etkilenmeyişin en belirgin göstergesi olan sermaye yeterlilik rasyosu krizin en etkili olduğu dönemde yüzde 20,6 seviyesine yükselmiştir. Aralık 2010 itibariyle sektörün personel sayısı son bir yıllık dönemde 6 bin 975 kişi artarak 191 bin 180 kişiye, şube sayısı ise 485 adet artarak 10 bin 66'ya yükselmiştir. Mart 2010 itibariyle bankacılık sektörü dönem net karı, geçen yılın aynı dönemine kıyasla 1 milyar 100 milyon TL (yüzde21,6) artarak 6 milyar 300 milyon TL düzeyinde oluşmuştur. Sektörün karlılığı 2010 yılında da artmaya devam etmiştir.<sup>104</sup>

2000-2001 krizinde çok büyük olumsuzluklar yaşayan ve buna bağlı olarak da yapısal reformlarını tamamlayan Türk bankacılık sektörü, güçlü altyapısı ile küresel ekonomik krize karşı sağlam kalarak özgüvenini tazelemiştir. Global krizin temelini oluşturan “subprime” mortgage olarak da adlandırılan kredi türev ürünlerine yatırım yapılmaması, güçlü aktif kalitesi, likidite yapısı, sermaye yeterliliği, risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerine sahip olmaları, Türk bankacılık sisteminin krizden etkilenmesini fazlasıyla önlemiştir.<sup>105</sup>

Gelinen noktada Türk Bankacılık Sektörü son derece sağlam mali yapısı, güçlü ve özerk üst kurulları, etkin denetim mekanizması, çağdaş bankacılık anlayışı,

---

<sup>103</sup> Muharrem Afşar, “Küresel Kriz ve Türk Bankacılık Sektörüne Yansımaları”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt:6, Sayı:2, 2011, s.169.

<sup>104</sup> Aziz Bostan ve Mehmet Bölükbaş, “Küresel Finansal Kriz ve Bankacılık Sektörüne Etkileri; Türkiye Örneği”, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Cilt:48 Sayı:562, 2011 ss.113-114.

<sup>105</sup> Afşar, s. 169.

üstün teknoloji kullanımı, yetişmiş kalifiye emek gücü ve üstün hizmet kalitesiyle gelişmiş Avrupa ve dünya devletleri bankalarını aratmayacak düzeye erişmiştir.<sup>106</sup>

Küresel krizin ardından Türkiye ekonomisi hızla toparlanırken, finansal sektör de büyümeye destek olmuştur. Hükümet tarafından açıklanan 2016-2018 dönemini kapsayan Orta Vadeli Program hedefi çerçevesinde; istikrarlı ve kapsayıcı büyümeyi artırmak, enflasyonu düşürmek, mali disiplinin sürdürülmesiyle cari açığı azaltma eğilimini korumak amaç edinilmiştir. 2017 ve 2018 yılları için yüzde 5’lik bir büyüme hedefi konulmuş, yine aynı yıllar için sırasıyla yüzde 6 ve yüzde 5’lik bir enflasyon hedefi belirlenmiştir.<sup>107</sup>

## 1.5. TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ TEMEL GÖSTERGELERİ

Türk bankacılık sektöründeki bankalar fonksiyonlarına göre sınıflandırıldığında mevduat bankaları, katılım bankaları ile mevduat kabul etme yetkisi bulunmayan kalkınma ve yatırım bankaları olmak üzere üç grup altında faaliyet göstermektedir. Bankaların fonksiyonlarına göre yapılan bu sınıflandırmanın yanı sıra sahipliklerine göre de; kontrolü kamu sermayeli kuruluşların elinde bulunan kamu bankaları, kontrolü yerli ve özel sermayeli kuruluşların elinde bulunan yerli özel bankalar ve kontrolü küresel sermayeli kuruluşların elinde bulunan yabancı bankalar olarak da üç grup altında sınıflandırılabilir.<sup>108</sup>

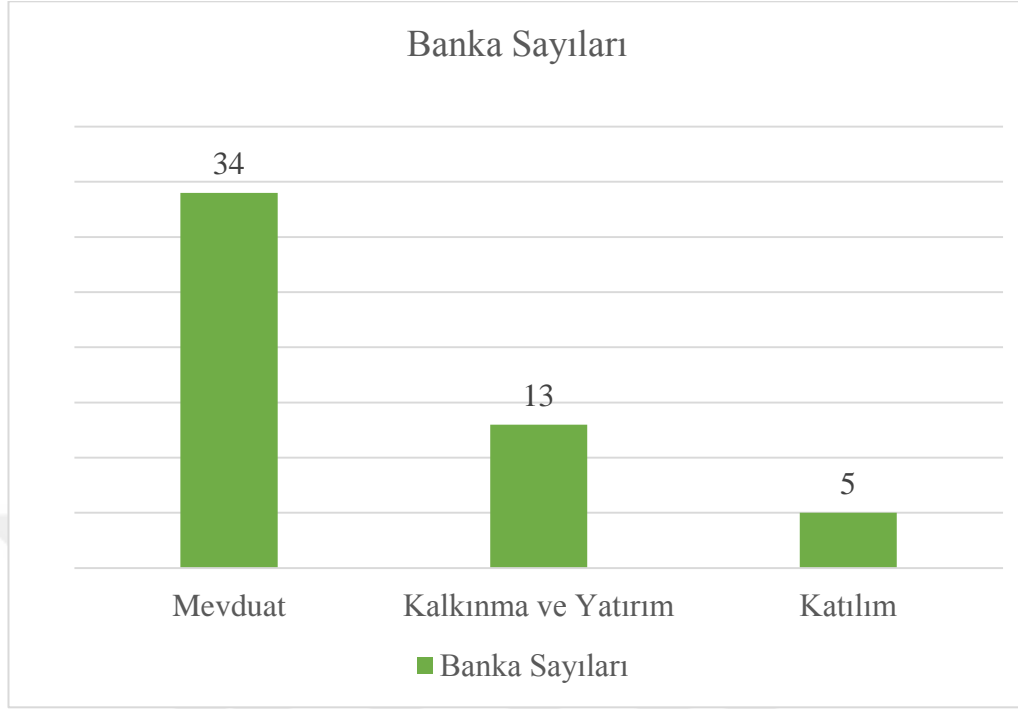
Türk Bankacılık sektöründe Aralık 2018 tarihi itibarıyla; 34 mevduat, 13 kalkınma ve yatırım, 5 katılım bankası olmak üzere toplam 52 banka faaliyet göstermektedir.

<sup>106</sup> Gökhan Sümer, “Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve AB Bankacılık Sektörü İle Karşılaştırılması”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:18, Sayı:2, 2016, s.491.

<sup>107</sup> Erişah Arıcan ve Başak Tanınmış Yücememiş, “Ekonomik Gelişmeler ve Seçilmiş Göstergelerle Türkiye’de Bankacılık Sektörü”, **İktisadi Araştırmalar Vakfı**, 2016, s.47.

<sup>108</sup> Mete Bumin, “Yeniden Yapılandırma Sonrası 2004-2014 Döneminde Türk Bankacılık Sektörü”, **Maliye Finans Yazıları**, Sayı:105, 2016, s.183.

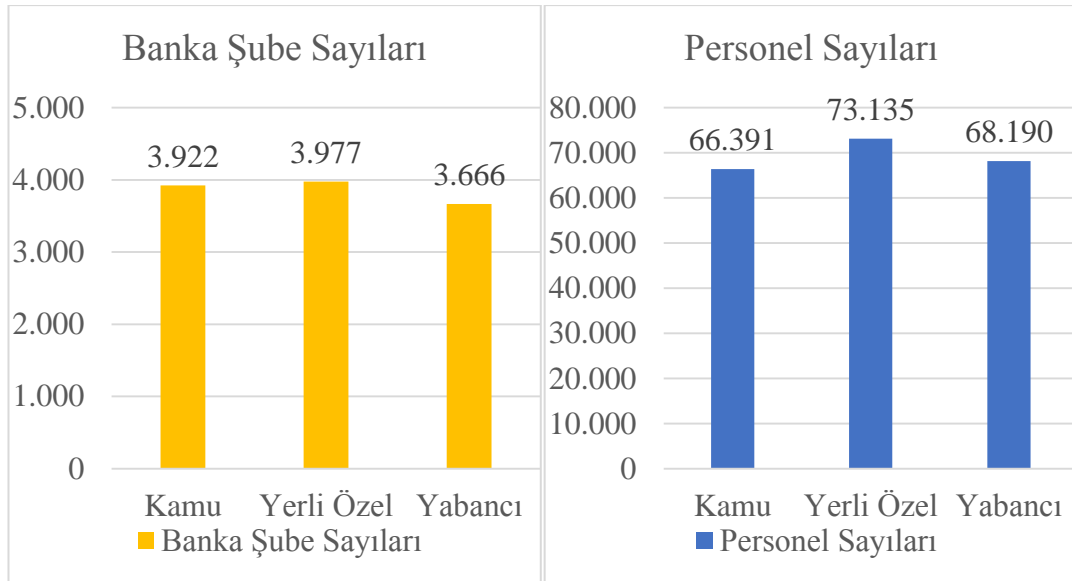
**Şekil 5:** Türk Bankacılık Sektörü Banka Sayıları



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.1

Bir önceki çeyreğe göre şube sayısında ve personel sayısında azalış olan sektörde mevcut durumda 11 bin 565 şube 207 bin 176 personeliyle faaliyetlerini sürdürmektedir.

**Şekil 6:** Türk Bankacılık Sektörü Banka Şube ve Personel Sayıları



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.1

Seçilmiş bilanço kalemlerini incelediğimizde 2018 yılsonu itibarıyla sektörün aktif büyüklüğü geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 18,7 artışla 3 trilyon 867 milyar 426milyon TL olmuştur. Bu dönemde sektörün toplam kredi hacmi yıllık bazda yüzde 14,1 genişleyerek 2 trilyon 395 milyar TL'ye yaklaşırken bankaların menkul kıymetleri yüzde 19'u aşan artışla 478 milyar TL'ye ulaşmıştır. Takipteki alacaklar 97 milyar TL olarak gerçekleşmiş, bir önceki yıla göre artış oranı yüzde 51 olmuştur. Yıllık bazda yüzde 19 artan mevduatlar 2 trilyon 36 milyar TL'ye çıkarken öz kaynaklar yüzde 17,4 büyüyerek 421 milyar TL seviyesine ulaşmıştır.

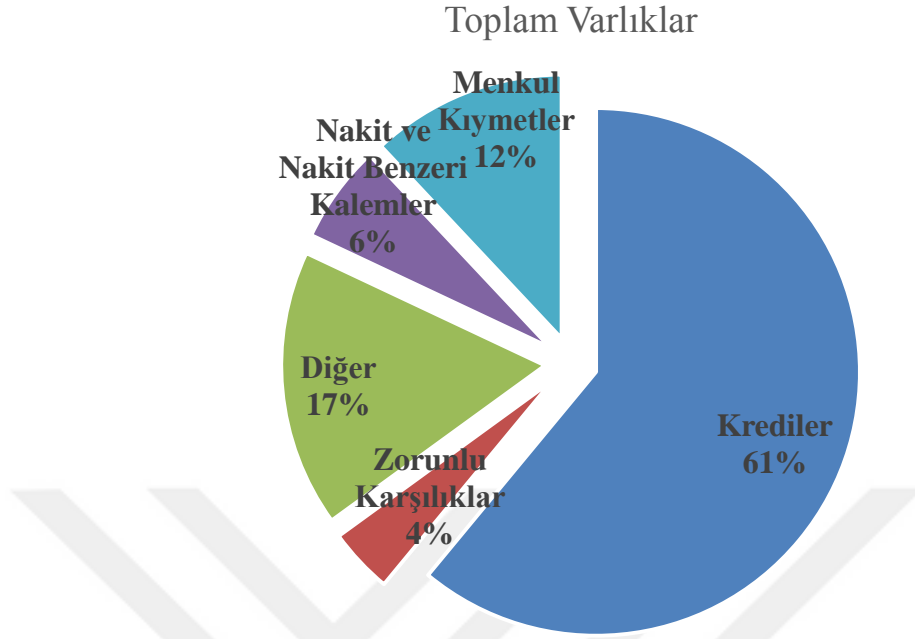
**Tablo 5:** Seçilmiş Bilanço Kalemleri

VARLIKLAR	Tutar	Yüzde Değişim (%)	Bir Önceki Yıl Sonu
	(Milyar TL)	Bir Önceki Çeyrek	
KREDİLER	2.395	-7,5	14,1
TAKİPTEKİ ALACAKLAR (Brüt)	97	12,1	51
MENKUL DEĞERLER	478	-2,4	19
TOPLAM AKTİFLER	3.867	-8,1	18,7
YÜKÜMLÜLÜKLER	Tutar	Yüzde Değişim (%)	Bir Önceki Yıl Sonu
	(Milyar TL)	Bir Önceki Çeyrek	
MEVDUAT	2.036	-4,7	19
ÖZKAYNAKLAR	421	3,2	17,4
TOPLAM YÜKÜMLÜLÜKLER	3.867	-8,1	18,7

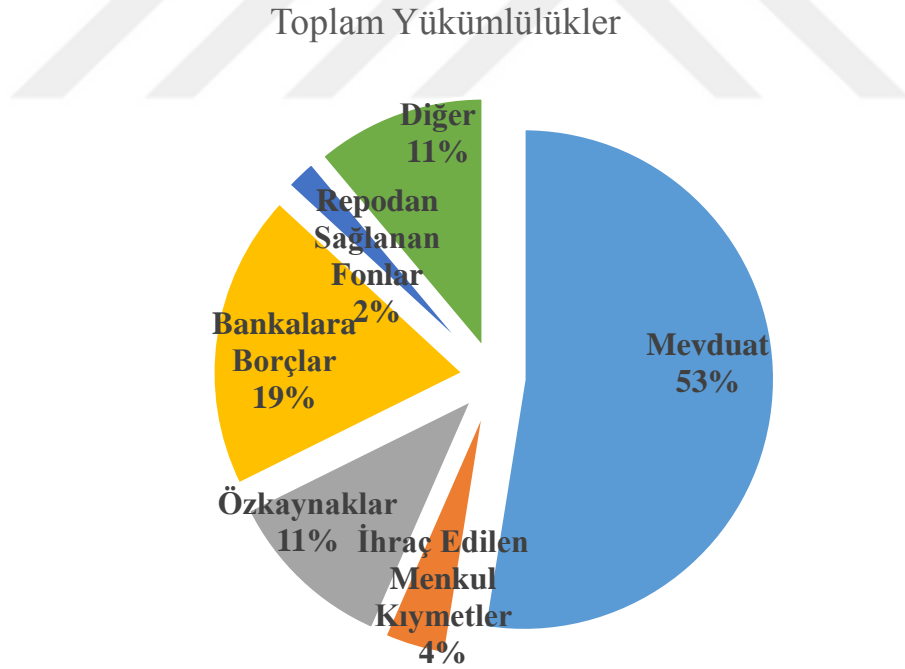
Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.2

Toplam varlıklar içerisinde kredilerin payı yüzde 61, menkul kıymetlerin payı yüzde 12 ve zorunlu karşılıkların payı yüzde 4 olarak gerçekleşmiştir. Mevduat yüzde 53 pay ile toplam yükümlülükler içerisinde en büyük paya sahipken, öz kaynakların toplam yükümlülükler içerisindeki payı yüzde 11'dir.

**Şekil 7:** Türk Bankacılık Sektörü Toplam Varlıklar



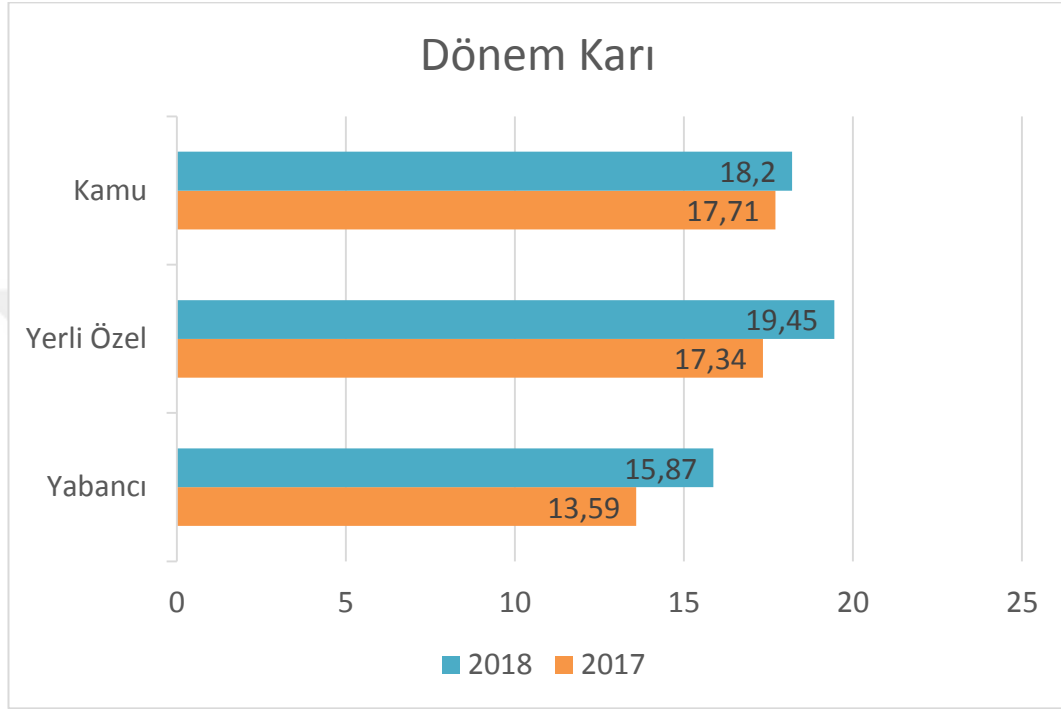
**Şekil 8:** Türk Bankacılık Sektörü Toplam Yükümlülükler



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.4

Aralık 2018 dönemi net kârı, 2017 yılının aynı dönemine göre kamu, yerli özel ve yabancı banka gruplarında artış göstermiştir. Türk Bankacılık sektörünün 2018 yılsonu itibarıyla net dönem karı 54 milyar TL olmuştur.

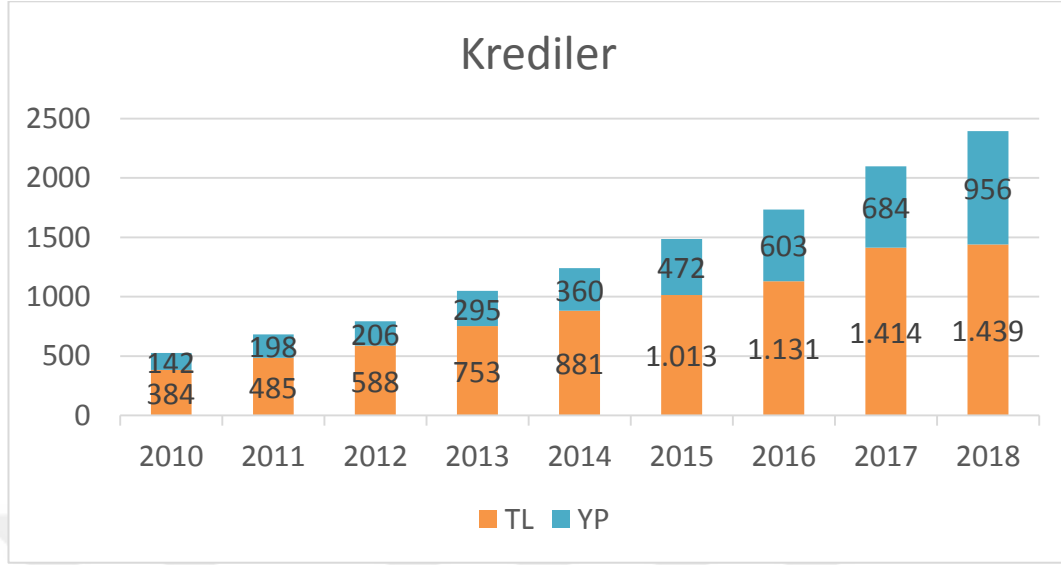
**Şekil 9:** Türk Bankacılık Sektörü Dönem Karı



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.8

Aralık 2018 döneminde, 2 trilyon 395 milyar TL olan toplam kredi tutarının 1 trilyon 439 milyar TL'si Türk parası kredilerden, 956 milyar TL'si yabancı para kredilerden oluşmuştur.

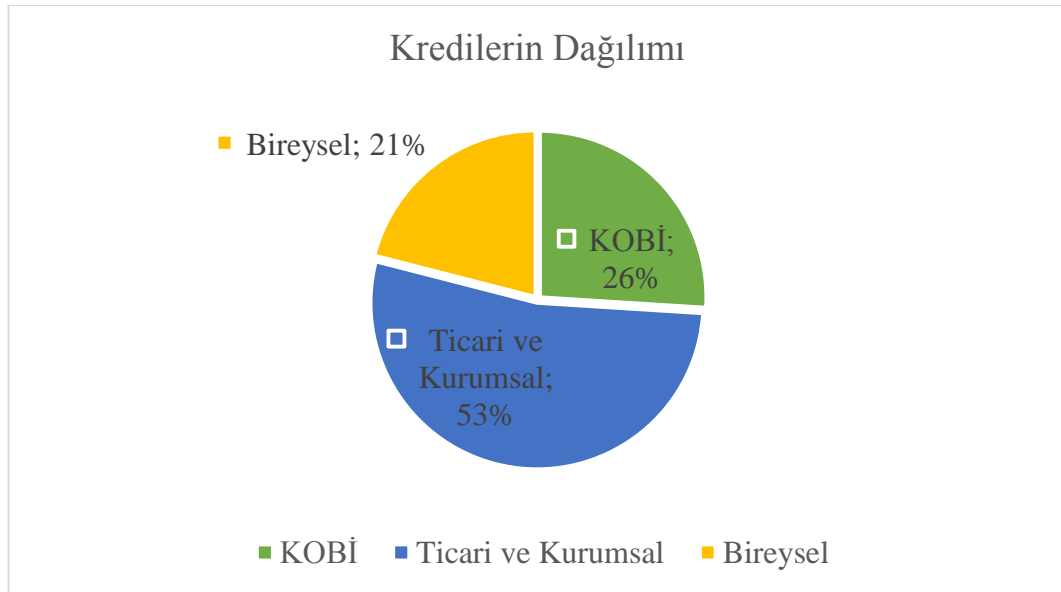
**Şekil 10:** Türk Bankacılık Sektörü Krediler Hacmi



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.10

Bu tutarın yüzde 53'ünü (1 trilyon 278 milyar TL) kurumsal ve ticari krediler, yüzde 26'sını (612 milyar TL) Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler (KOBİ) kredileri, yüzde 21'ini (504 milyar TL) ise tüketici kredileri ve kredi kartları oluşturmuştur. Toplam krediler içerisinde, ticaret sektörünün payı yüzde 8,58, inşaat sektörünün payı yüzde 8,70 olmuştur.

**Şekil 11:** Kredilerin Dağılımı

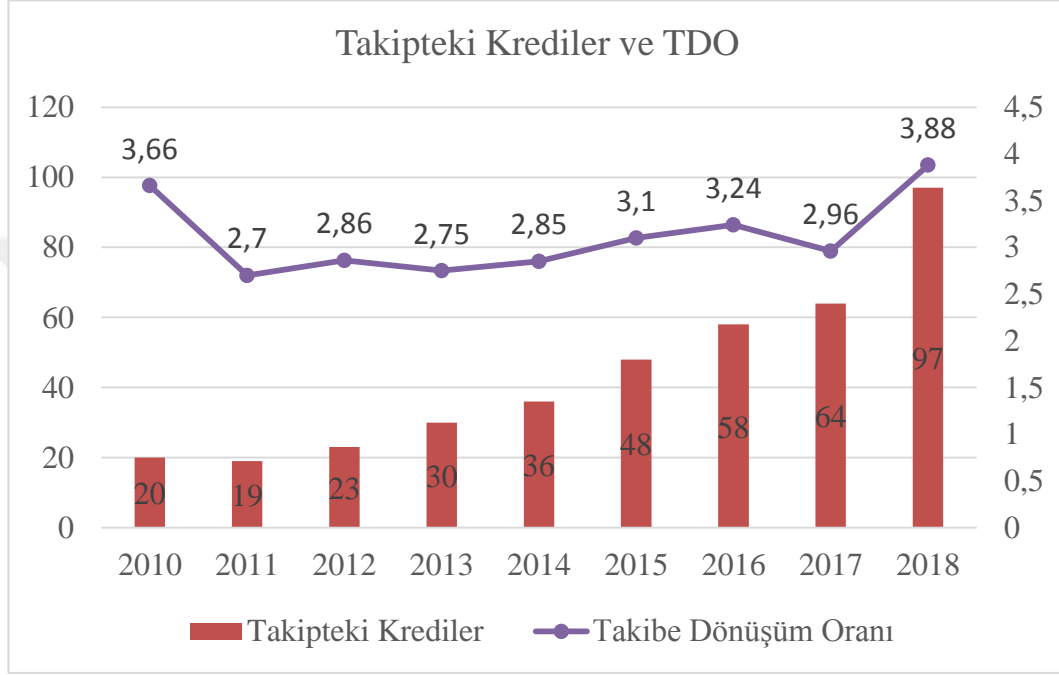




Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.10

Bankacılık sektöründe kredilerin takibe dönüşüm oranı bu dönemde yüzde 3,88 olarak gerçekleşmiş, takipteki kredilerin tutarı 97 milyar TL'yi aşmıştır.

Şekil 12: Takipteki Krediler ve Takibe Dönüşüm Oranı



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.14

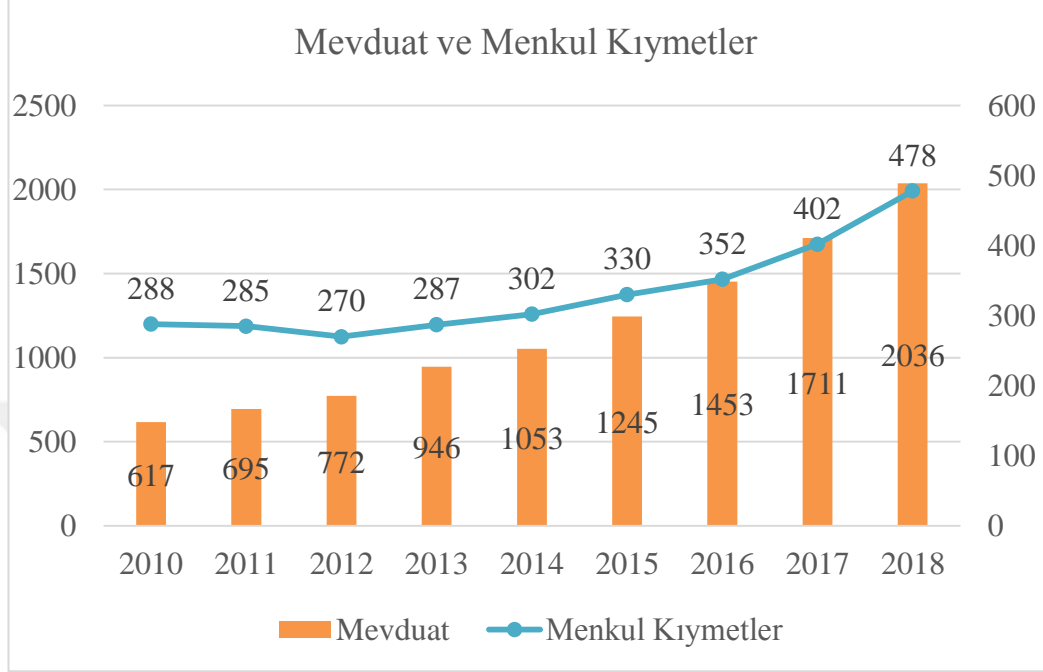
Menkul kıymetler toplamı 478 milyar TL olmuş ve artış eğilimini devam ettirmiştir. Menkul kıymetlerin yüzde 67'si devlet tahvili, yüzde 24'ü hazinece ihraç edilmiş Eurobond ve yüzde 3'ü sukuktan<sup>109</sup> oluşmaktadır.

2 trilyon 36 milyar TL mevduatın 1 trilyon 42 milyar TL'si mevduat/katılım fonlarından, 953 milyar TL'si döviz tevdiat hesabı/katılım fonlarından ve 41 milyar TL'si kıymetli maden hesaplarından oluşmaktadır. Mevduatın yüzde 62'si gerçek kişi mevduatından oluşurken, ticari ve diğer kuruluşlar mevduatının payı yüzde 34 ve resmi kuruluşlar mevduatının payı yüzde 4'tür. Toplam mevduat içerisinde vadesiz

<sup>109</sup> Sukuk, devlet ve şirketlere finansman sağlama aracı olarak ihraç edilen, yatırımcıya faizsiz sabit getiri imkanı sunan finansal sertifikalardır. Asya ve Körfez ülkelerinde yaygın olarak kullanılmakta olup, İslami hukuk prensiplerine uygun olarak hazırlanan İslami finansman kaynaklı bono olarak adlandırılmaktadır.

mevduatın payı yüzde 21 olup, vade yoğunlaşmasının yaşandığı 1-3 ay arası mevduatın payı yüzde 51'dir.

**Şekil 13:** Türk Bankacılık Sektörü Mevduat ve Menkul Kıymetler



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, ss.16-17

Türk Bankacılık Sektörünün sermaye yeterlilik rasyosu Aralık 2018 döneminde yüzde 17,27 olarak gerçekleşmiştir.

## 1.6. BANKA TÜRLERİ

Bankacılığın tarihsel gelişiminin sonucu olarak ortaya çıkan özel ayrımlar, hızlı değişim gösteren ekonomik, teknolojik, hukuksal altyapı, mülkiyet ilişkileri ve toplumsal anlayışlar bankacılık türlerinin tanımlanmasında çeşitli alanların doğmasına sebep olmuş ve bu durum sonucunda sermaye yapısına, örgütlenme alanlarına, yoğunlaşılacak faaliyet alanına ve ekonomik faaliyetlere göre banka türleri ortaya çıkmıştır.

### 1.6.1. Sermaye Yapılarına Göre Bankalar

Sermaye yapılarına göre bankalar; kamu sermayeli bankalar, özel sermayeli

bankalar, yabancı sermayeli bankalar olmak üzere üç başlık altında incelenecektir.

#### **1.6.1.1.Kamu Sermayeli Bankalar**

Sermayesinin tamamı ya da yüzde 50'sinden fazlası kamuya ya da kamu tüzel kişiliklerine ait olan ve yönetim ve denetimi bu kuruluşların temsilcileri ya da kamunun görevlendirdiği kişiler tarafından kontrol edilen bankalar kamu sermayeli banka olarak adlandırılmaktadır. Başlıca kuruluş amaçları, devlet açısından önemli ekonomik faaliyet ya da amaçları gerçekleştirmek ve özel bankalar için karlı olmayan alanlarda çalışmak olan bu tür bankalara Ziraat Bankası, Halk Bankası, Vakıfbank ve İller Bankası örnek gösterilebilir.

#### **1.6.1.2. Özel Sermayeli Bankalar**

Sermayesinin tamamına özel kişi ve kurumların sahip olduğu bankalar özel sermayeli banka olarak adlandırılmaktadır. Merkez Bankaları ve Kalkınma Bankalarının bankacılık işlevleri dışında kalan tüm fonksiyonlarını yerine getirebilmekte olan bu bankalar ayrıca esas faaliyetleri dışında mevzuata uygun olarak finansal araçların alım ve satımı, kambiyo işlemleri, türev işlemler, menkul kıymet aracılığı, yatırım danışmanlığı ve sigortacılık faaliyetleri de yapabilmektedir.<sup>110</sup> Öncelikli amacı kar elde etmek olan özel sermayeli bankalara Akbank, Garanti Bankası ve İş Bankası örnek gösterilebilir.

#### **1.6.1.3. Yabancı Sermayeli Bankalar**

Sermaye yapıları yabancı kişi ve kurumlar tarafından oluşturulmuş bankalar yabancı sermayeli bankalar olarak adlandırılmaktadır. Bu bankalar, farklı yöntemlerle ev sahibi ülkeye gelerek faaliyet gösterebilmekte ve örgütlenebilmektedirler. Kuruluş izinlerinin alınmasından sonra yabancı banka kurarak, muhabir bankacılık faaliyetleri yaparak, temsilcilik açarak, şube olarak

---

<sup>110</sup> Hilal Gökçe ve İlhan Küçükkaplan, "Türkiye'de Faaliyet Gösteren Bankaların Sağladığı Kredilerin Yapısı, Dağılımı Ve Karlılığa Etkisi" **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:32, 2018, s.155.

faaliyete başlayarak ve satın alma yöntemleri ile ev sahibi ülkede faaliyet gösterebilirler.<sup>111</sup> Yabancı sermayeli bankalara ING Bank, Burçan Bank, Odea Bank örnek gösterilebilir.

### **1.6.2. Örgütlenme Alanlarına Göre Bankalar**

Örgütlenme alanlarına göre bankalar; yerel bankalar, uluslararası bankalar ve kıyı bankacılığı (off-shore) olmak üzere üç başlık altında incelenecektir.

#### **1.6.2.1. Yerel Bankalar**

Merkezi ve şubeleri yurt içinde bulunan, yurtdışında herhangi bir örgütlenmesi bulunmayan, faaliyetleri yurt içinde yerleşik gerçek ve tüzel kişiler ile sınırlı olan ve kuruluş, faaliyet ve diğer uygulamalar yönünden sadece merkez ve şubelerinin bulunduğu ülkenin düzenlemelerine tabi tutulan bankalar yerel banka olarak adlandırılmaktadır.<sup>112</sup>

#### **1.6.2.2. Uluslararası Bankalar**

Merkezlerinin bulunduğu ülke dışında temsilcilik, şube, iştirak ya da bağlı ortaklık gibi bir örgütlenmesi olan, bu türden örgütlenmelerin bulunduğu ülkede yerleşik gerçek ve tüzel kişilere de hizmet sunan, merkezinin bulunduğu ülkenin düzenlemelerinin yanı sıra temsilcilik, şube, iştirak ya da bağlı ortaklığın bulunduğu ülkenin düzenlemelerine de tabi olarak faaliyet gösteren bankalar uluslararası banka olarak adlandırılmaktadır.<sup>113</sup>

---

<sup>111</sup> Zübeyir Turan ve Nefise Kaya, “Yabancı Sermayeli Bankaların Örgütlenme Şekilleri ve Ev Sahibi Ülkede Oluşturabilecekleri Avantajlar ile Dezavantajlar”, **Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt:7, Sayı:2, 2014, s.40.

<sup>112</sup> Delikanlı, s. 37.

<sup>113</sup> Delikanlı, s. 37.

### 1.6.2.3. Kıyı Bankacılığı (Off-Shore)

Kıyı Bankacılığı, ülke dışından sağlanan fonların ülke dışında veya koşullara göre ülke içinde kullanılması, konvertibl paraların fon fazlası bulunan merkezlerden fon açığı bulunan merkezlere transfer edilmesi gibi finansal hizmetler yürüten, genellikle serbest bölgelerde kurulan merkezlerde faaliyet gösteren ve ülke içindeki bankacılık sisteminin tabi olduğu yasal düzenlemelerin kapsamı dışında tutularak, getirilen mali ve hukuksal avantajlar sayesinde cazip çalışma koşullarının sağlandığı bankacılık türüdür.<sup>114</sup>

Kıyı bankaları özel bir banka olmayıp, temel olarak diğer bankalar gibi mevduat toplamakta, kredi vermekte ve güvene dayalı işlemler yapmaktadır. Buldukları ülkede geçerli olan para birimi dışındaki bir para birimi ile işlem yapmaları, yerleşik olmayan kişiler ve kurumlarla işlem yapmaları, yurt içi finans piyasasının tabi olduğu yasaların, sınırlamaların ve kontrollerin çoğundan muaf olmaları gibi özellikler ile diğer bankalardan ayrı tutulmaktadır.<sup>115</sup>

Kıyı bankacılığının yaygın olarak görüldüğü merkezler Bahamalar, Jersey (Manş) Adası, Lüksemburg, Panama, Liechtenstein, Malta, Cayman Adaları gibi ada ülkeleri olup bu merkezler vergi cenneti olarak da adlandırılmaktadır.

### 1.6.3. Faaliyet Konularına Göre Bankalar

Faaliyet konularına göre bankalar, bankaların yoğunlaşmak istediği müşteri kitlesi ve ekonomik alanlara göre sınıflandırılmış olup, toptancı bankacılık ve perakendeci bankacılık olmak üzere iki başlık altında incelenecektir.

---

<sup>114</sup> Cenk Murat Arslan ve Fercan Aykutlu, **Off-Shore (Kıyı Ötesi) Bankacılığı ve Türkiye Uygulaması**, TÜRMOB Yayınları, Ankara, 1999, s. 11.

<sup>115</sup> Ali Cimat ve Mahir Taş, "Türkiye'de ve Dünyada Kıyı Bankacılığı Uygulamaları ve Vergi Cennetleri Üzerine Bir Değerlendirme", **Mevzuat Dergisi**, Sayı:80, ss.1-17.

### 1.6.3.1. Toptancı Bankacılık

Müşteri kitlesi orta ve büyük ölçekli şirketler, ithalatçı veya ihracatçılar ile diğer bankalar ve finansal kuruluşlar gibi kurumsal müşterilerden ve bireysel emeklilik şirketi ya da fonlar gibi kurumsal yatırımcılardan oluşan ve faaliyetleri bunlara yoğunlaşmış bulunan ve büyük tutarlı kredi taleplerini başka firmalardan ve uluslararası para ve sermaye piyasalarından sağladıkları büyük tutarlı fonlar ile karşılayan bankalar toptancı banka olarak adlandırılmaktadır.<sup>116</sup> Hızlı karar alma ve işlem yapma imkânına sahip uzmanlaşmanın gerekli olduğu bu bankacılık türünde az sayıda şube ve az sayıda müşteri olmak ile beraber yapılan işlemlerin tutarları oldukça yüksektir.<sup>117</sup>

### 1.6.3.2. Perakendeci Bankacılık

Faaliyetleri doğrudan küçük ölçekli işletme sahiplerine ve tüketicilere yönelik olan bankalar perakendeci banka olarak adlandırılmaktadır.<sup>118</sup> Tasarruf sahiplerinden mevduat toplama, çek tahsilatı, tüketici kredisi, konut kredisi, kredi kartı gibi bireysel kredi ürünlerinin satışı, akreditif, döviz işlemleri, havale, portföy yönetimi, menkul kıymet alım satımı gibi geniş bir yelpazeye yayılı küçük hacimli standart işlemler yapmakta olan bu tür bankalarda çok sayıda bireysel müşteri ile temas edildiğinden yaygın şube ağına ve şube personeline ihtiyaç duyulmaktadır. Çok şubeli yapı ve yüksek personel sayısı da beraberinde maliyetleri arttırmaktadır.

### 1.6.4. Ekonomik Faaliyetlerine Göre Bankalar

Bankaların sunmuş olduğu ekonomik hizmetlerin niteliğine ve ekonomik faaliyet alanlarına göre yapılan sınıflandırmaya konu bankalar ticaret bankaları, yatırım bankaları, kalkınma bankaları, katılım bankaları ve merkez bankaları olmak üzere beş başlık altında incelenecektir.

---

<sup>116</sup> Delikanlı, s. 36.

<sup>117</sup> Bora Selçuk, “Banka Türleri (Türkiye’de ve Dünyada Durum)”, **Küresel Kriz Sonrası Gelişmeler Işığında Bankacılığın Temelleri**, (Ed. Aysel Gündoğdu), Nobel Yayınları, İstanbul, 2016, s.181.

<sup>118</sup> Delikanlı, s. 35.

#### 1.6.4.1. Ticaret Bankaları

Mevduat kabul eden, ticaret ve üretimin finansmanı alanında toptan ve perakende bankacılık faaliyetlerinde bulunan bankalar ticaret bankası olarak adlandırılmaktadır.<sup>119</sup> Temelde klasik bankacılık faaliyetleri olan mevduat toplama ve kredi verme faaliyetlerini gerçekleştiren bu tür bankaların başlıca fon kaynakları mevduat, kullanılan krediler ve öz kaynaklardır. Ticaret bankaları, klasik bankacılık faaliyetleri dışında birçok bankacılık hizmetini ve finansal enstrümanı müşterilerine sunmaktadır.<sup>120</sup>

#### 1.6.4.2. Yatırım Bankaları

Ticaret bankalarından farklı olarak mevduat toplama iznine sahip olmayan, müşterilerine yaygın şube ağı ve bankacılık ürünleri ile hitap etmeyen bunun yerine kamu ve özel sektör şirketlerinin orta ve uzun vadeli fon ihtiyaçlarını menkul kıymet ihracı ile sağlayan banka türüdür.<sup>121</sup> Tahvil ihraç etmek suretiyle ya da bankalardan kredi kullanarak elde ettikleri kaynakları, kendi nam ve hesaplarına menkul kıymet almak için ya da firmalara orta ve uzun vadeli kredi sağlamak için kullanan yatırım bankaları sermaye piyasasının gelişimine katkıda bulunan önemli bir aktördür.<sup>122</sup>

#### 1.6.4.3. Kalkınma Bankaları

Az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerde yatırım sermayesi ihtiyacını gidermek, sanayi sektörüne uzun vadeli kredi sağlayarak ülkelerin sanayileşme sürecini hızlandırmak, girişimcilere teknik yardımda bulunarak yeni yatırımlara öncülük etmek için kurulmuş bankalar kalkınma bankası olarak adlandırılmaktadır.<sup>123</sup> Yatırım bankaları gibi mevduat toplama iznine sahip olmayan kalkınma bankalarının fon kaynakları tahvil ihracı ile sağladıkları kaynaklar,

<sup>119</sup> Alptekin Güney, **Banka İşlemleri**, 5. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2011, s.4.

<sup>120</sup> Selçuk, s. 182.

<sup>121</sup> Selçuk, s. 182.

<sup>122</sup> Yıldız Ayanoğlu, **Bankaların Yönetimi ve Denetimi**, 1. Baskı, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2013, s.7.

<sup>123</sup> İbrahim Erol, **Para, Banka, Teori ve Politika**, 5. Baskı, Emek Matbaacılık, Manisa, 2009, s.113.

uluslararası finans kurumları ve hükümetlerin sağladığı kaynaklardan oluşmaktadır.<sup>124</sup>

#### **1.6.4.4. Katılım Bankaları**

İslami bankacılık, faizsiz finansal kurumlar olarak da adlandırılan katılım bankaları, tasarruf sahiplerinin faiz hassasiyeti neticesinde ortaya çıkmış, bankacılık işlevlerini gerçekleştirirken tasarruf sahiplerinin ellerindeki fonları faiz yerine kar-zarar ortaklığı esasına göre değerlendirmiştir.<sup>125</sup> Katılım bankaları cari hesaplar ve katılma hesapları ile piyasadan fon toplamaktadır. Gerçek ya da tüzel kişiler tarafından açılabilen cari hesaplarda bulunan paraların istenildiği zaman hesap sahipleri tarafından kısmen ya da tamamen çekilebilme olanağı olmakla birlikte bu hesapların kar payı getirisi yoktur. Katılma hesabı ise vade sonlarında çekilmek suretiyle kara ya da zarara ortak olma esasına dayanır. Topladığı fonları faizsiz enstrümanlarda değerlendirip, müşterilerini kara ve zarara ortak ederek riski paylaşan katılım bankaları, kullandığı kredileri nakit olarak müşterilerine ödemeyip, ihtiyaç finansmanı yöntemini kullanır. Konut ya da taşıt alımlarında finansal kiralama şirketleri mantığıyla çalışan katılım bankaları, müşterinin talep ettiği konut ya taşıtı müşteri adına satın alarak müşteriye taksitler halinde ödeme seçeneği sunar.<sup>126</sup>

1985 yılından beri Özel Finans Kurumları adı altında faaliyet gösteren, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu ile "Katılım Bankası" adını alan ve "Türkiye Katılım Bankaları Birliği" bünyesinde toplanan katılım bankaları<sup>127</sup>, günümüzde ticari bankaların sunduğu tüm bankacılık hizmetlerini faizden arındırılmış olarak sunmaya devam etmektedirler.

#### **1.6.4.5. Merkez Bankaları**

Bankaların bankası ve devletin bankası olarak da adlandırılan merkez bankaları, devletin mali ve ekonomik danışmanlığını yapmak, fiyat istikrarını

---

<sup>124</sup> Selçuk, ss. 182-183.

<sup>125</sup> Selçuk, s. 183.

<sup>126</sup> Güney, ss. 25-32.

<sup>127</sup> Türkiye Katılım Bankaları Birliği, <http://www.tkbb.org.tr/tarihce>, (24.03.2019).



sağlamak, kredi hacmini yönetmek, para arzına yön vermek, döviz rezervlerini yönetmek işlevlerinin yanı sıra banknotların basımını ve dağıtımını gerçekleştirir ve piyasada dolaşacak olan banknot miktarını da belirler.<sup>128</sup>

Ülkemizde 3 Ekim 1931 tarihinde faaliyetlerine başlayan Merkez Bankası, bağımsızlığının ve diğer kamu kurumlarından farklılığının bir göstergesi olarak anonim şirket olarak kurulmuş ve temel amacı ülkenin ekonomik kalkınmasını desteklemek olarak belirlenmiştir.<sup>129</sup>

Temel amacı fiyat istikrarını sağlamak olan merkez bankaları, bu amacı gerçekleştirirken merkez bankası bağımsızlığı kavramı kapsamında uyguladığı politikayı ve politika aracını kendileri belirler. Merkez bankasının bağımsızlığı kavramını, merkez bankasının hükümetler ile eşgüdümlü olarak uygulanan para ve kredi politikalarında ekonomik durumun gidişatı ile ilgili olarak gerekli durumlarda bağımsız olarak hareket edebilmesi olarak tanımlayabiliriz.<sup>130</sup>

Fiyat istikrarının sağlanmasında merkez bankalarına yetki ve sorumluluğun verilmesi hem ekonomiye hem de hükümetlere fayda sağlayacağı gibi, hükümetlerin fiyat istikrarını sağlamasında ki kararlılığını göstermesi açısından da büyük öneme sahiptir. Unutulmamalıdır ki; bu kararlılık ancak siyasal baskılardan uzak bağımsız bir merkez bankası ile mevcut olabilecektir.<sup>131</sup>

**Tablo 6:** Türkiye Bankacılık Sisteminde Gruplar Bazında Bankalar

TÜRKİYE BANKACILIK SİSTEMİ		
Mevduat Bankaları		Kalkınma ve Yatırım Bankaları
Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye’de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar	Kamusal Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları
Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	AlternatifbankA.Ş.	İller Bankası A.Ş.
Türkiye Halk Bankası A.Ş.	Arap Türk Bankası A.Ş.	Türk Eximbank

<sup>128</sup> Selçuk, s. 183.

<sup>129</sup> TCMB, “Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Tarihçesi ve Görevleri” <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/e6ccf55f-b2ac-4153-8d5a-c7ba61afa053/TCMB+TK+BASKI+WEB.pdf?MOD=AJPERES&CVID>, (26.03.2019).

<sup>130</sup> Güney, s. 15.

<sup>131</sup> Lale Alkinoğlu, “Parasal İstikrarı Sağlamada Merkez Bankasının Bağımsızlığı”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, Sayı:5, 2000, s.78.

Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.	Bank of ChinaTurkeyA.Ş.	Türkiye Kalkınma ve Yatırım Bankası A.Ş.
<b>Özel Sermayeli Mevduat Bankaları</b>	Burgan Bank A.Ş.	<b>Yabancı Sermayeli Kalkınma Bankaları</b>
Adabank A.Ş.	CitibankA.Ş.	BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
Akbank T.A.Ş.	Denizbank A.Ş.	<b>Yabancı Sermayeli Yatırım Bankaları</b>
AnadolubankA.Ş.	Deutsche Bank A.Ş.	Standard Chartered Yatırım Bankası Türk A.Ş.
FibabankaA.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	Merrill Lynch Yatırım Bank A.Ş.
Şekerbank T.A.Ş.	ICBCTurkey Bank A.Ş.	Pasha Yatırım Bankası A.Ş.
Turkish Bank A.Ş.	ING Bank A.Ş.	<b>Özel Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları</b>
Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	MUFG Bank TurkeyA.Ş.	Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
Türkiye İş Bankası A.Ş.	Odea Bank A.Ş.	Diler Yatırım Bankası A.Ş.
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	QNB Finansbank A.Ş.	GSD Yatırım Bankası A.Ş.
<b>Türkiye’de Şube Açan Yabancı Sermayeli Bankalar</b>	RabobankA.Ş.	İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.
Bank Mellat	Turkland Bank A.Ş.	Nurol Yatırım Bankası A.Ş.
Habib Bank Limited	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
IntesaSanpaoloS.p.A.		
JPMorgan Chase Bank N.A.		
SociétéGénérale (SA)		

Kaynak: TBB,

[https://www.tbb.org.tr/modules/bankabilgileri/banka\\_Listesi.asp?tarikh=23/6/2019](https://www.tbb.org.tr/modules/bankabilgileri/banka_Listesi.asp?tarikh=23/6/2019),  
(23.06.2019).

## İKİNCİ BÖLÜM

### ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI ÇERÇEVESİNDE DİJİTAL BANKACILIK

#### 2.1. DİJİTAL BANKACILIK KAVRAMI

Bilgi teknolojilerinde artan yenilikler ve yaşanan teknolojik gelişmeler tüm sektörler de etkili olduğu gibi bankacılık sektöründe de etkili olmuştur. Bankacılık sektörünün rekabete bağlı olarak değişim göstermesi ve istikrarlı büyümesi, finansal yeniliklerin ortaya çıkmasını zorunlu hale getirmiştir. 2008 yılında yaşanan küresel kriz sonrası çok daha hızlı bir gelişim süreci izleyen finansal yenilik olgusu, etkin olmayan finansal aracılık ve piyasa yapısından kaynaklı olarak finansal hizmetlerin yeni araçlarla daha etkin şekilde sunulması için ortaya çıkan değişimler olarak tanımlanmaktadır.<sup>132</sup>

Finansal hizmetlerin daha iyi, hızlı ve kolay verilmesi amacıyla finans ve teknolojinin bir araya gelmesi finansal teknoloji (FINTECH) kavramını ortaya çıkarmıştır.<sup>133</sup> Yeni teknolojiler kullanılarak sağlanan yenilikçi finansal ürün ve hizmetlere finansal teknoloji denilmektedir.<sup>134</sup>

Finansal teknolojilerdeki gelişmeler; bankaların organizasyon şemasına yeni bölümlerin eklenmesine, bankalardaki bilgi akış sisteminin standartlaşmasına, etkinliğin sağlanmasına, mükerrer işlemlerin önüne geçilmesine, daha kısa zamanda daha fazla işlem yapılabilmesine, maliyetlerin azalmasına ve globalleşmeye imkân vermektedir.<sup>135</sup>

Bu gelişmeler ışığında müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmayı hedefleyen bankalar, finansal teknoloji uygulamalarını yakından takip ederek işlem hızı, zaman ve maliyet açısından rekabet avantajları sağlamaya başlamıştır.

---

<sup>132</sup> Filiz Yetiz ve Ayşe Ergün Ünal, “Finansal Yeniliklerin Gelişimi ve Türk Bankacılık Sektörüne Etkileri”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:20, Sayı:4, 2018, s.120.

<sup>133</sup> Ali Bayrakdaroğlu, “Kriz Sonrası Elektronik Bankacılığın Gelişimi”, **Küresel Kriz Sonrası Gelişmeler Işığında Bankacılığın Temelleri**, (Ed. Aysel Gündoğdu), Nobel Yayınları, İstanbul, 2016, ss. 283-284.

<sup>134</sup> Süleyman Ahmet MENTEŞ, “Bankacılık Sektörüne bir Tehdit unsuru olarak Finansal Teknoloji Şirketleri”, **Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:5, Sayı:1, 2019, s.50.

<sup>135</sup> Feride Bahar Işın, “Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye’deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:20, Sayı:2, 2006, s.108.

Bankacılık sektörü, müşteri memnuniyeti ve kar maksimizasyonu amaçlarını gerçekleştirmek için yeni finansal ürünlerin piyasalarda kabul görmesine, yaygınlaşmasına ve genele yayılmasında doğrudan katkısı bulunan yeni teknolojilerden yararlanma yoluna gitmiş ve bunun sonucunda, dijital bankacılık kavramı ortaya çıkmıştır.<sup>136</sup>

Dijital bankacılık kavramına ilişkin çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Bunlardan ilkinde dijital bankacılık; maliyetlerin minimize edilmesi, finansal hizmetlerin daha kullanıcı dostu hale getirilmesi ve erişiminin yeni yollardan sağlanması, bunların yanı sıra stratejik ve taktiksel anlamda etkili kararlar verilebilmesi gibi somut ve soyut amaçlar doğrultusunda, günümüzdeki tüm teknolojik olanakların bankacılık sektöründe ve banka faaliyetlerinde kullanılarak geliştirilmesi sonucu ortaya çıkan ürün ve hizmetlerin tümünü kapsayacak şekilde tanımlanmaktadır.<sup>137</sup> Diğer bir tanımda dijital bankacılık; bankacılık işlemlerinin herhangi bir banka şubesine ihtiyaç duyulmadan internet, mobil, ATM gibi teknoloji tabanlı kanallar vasıtası ile yapılmasına imkân sağlayan bir platform olarak kavramsallaştırılmıştır. Son olarak Basel Bankacılık Denetim Komitesi, dijital bankacılık kavramını “*bankacılık ürün ve hizmetlerinin elektronik kanallar aracılığıyla sağlanması*” olarak tanımlamıştır.<sup>138</sup>

Bankalar müşterilerine ürün ve hizmet sunumunda çok çeşitli yazılımlar ve teknolojiler kullanmaktadır. Banka ve kredi kartı, mevduat ürünleri, kredi başvuru ve kullandırılmaları, para transferleri, sigorta ve kurum tahsilatları gibi ürün ve hizmetleri müşterilerine ulaştırmak için sayısız teknolojik program ve yazılım kullanan bankalar için aynı durum iç organizasyon faaliyetlerinde de kendini göstermektedir. İşe alım süreci, performans ve yetkinlik değerlendirme, ücret ve prim sistemleri, eğitim planlama ve takibi gibi çok çeşitli alanda birçok program ve yazılım kullanılmaktadır.<sup>139</sup>

---

<sup>136</sup> Turgut Özkan, “Finansal Hizmetlerin Ulaştığı Bir Uç Nokta”, **Öneri Dergisi**, Cilt:5, Sayı:20, 2003, s.73.

<sup>137</sup> İbrahim Erol, Serkan Çınar ve Selim Duramaz, “Bankaların Yeni Gelir Kaynağı: Elektronik Bankacılık İşlem Ücretleri, Türk Bankacılık Sektöründe Banka Karlılığı Üzerindeki Etkisi”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:15, Sayı:2, 2015, s.3.

<sup>138</sup> Basle Committee on Banking Supervision, “Definitions of Electronic Banking and Electronic Money”, **Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities**, 1998, <https://www.bis.org/publ/bcbs35.pdf>, (03.05.2019), s.3.

<sup>139</sup> Mustafa Tevfik Kartal, “Bankacılıkta Alternatif Dağıtım Kanalları Kullanımı: TBB Üyesi Bankalar Üzerine Bir Analiz”, **Social Sciences Research Journal**, Cilt: 6, 2017, s.23.

Bu noktada, bankacılık ürün ve hizmetlerinin bilgi teknolojileri aracılığıyla müşterilere ulaşması noktasında ortaya çıkan dağıtım kanalı kavramı, finansal hizmetlere erişimin kolaylaşması, hizmet kalitesinin yükselmesi ve verimliliğin artması konularında önemli bir yere sahiptir.

Bankaların kullandığı dağıtım kanallarının başında internet bankacılığı gelmektedir. Şube bankacılığı ile karşılaştırıldığında önemli maliyet avantajı sağlayan internet bankacılığı uzun süredir kullanımda olup bankalar ücretlendirme ve fiyatlandırma politikaları ile müşterilerini bu kanala yönlendirmeye çalışmaktadır. İnternet bankacılığının yanı sıra mobil bankacılık da günümüzde sıklıkla kullanılan bir diğer kanaldır. Diğer taraftan ATM ve çağrı merkezleri müşterilere önemli derecede zaman ve mekân faydası sağladığı için artarak kullanılan kanallar olarak ortaya çıkmaktadır.<sup>140</sup>

Günümüzde başarılı olmak isteyen bankalar, teknolojiyi yaygın olarak kullanmasının yanı sıra müşteriden alınan ücret ve komisyonlarda diğer bankalardan daha iyi çözümler üretebilen, ürün geliştirmede teknoloji odaklı olan ve artı değeri yüksek inovatif ürünler sunabilen, alternatif dağıtım kanallarını etkin bir şekilde kullanabilen, değişim ve dönüşümü etkin bir şekilde yönetebilen ve iş akışlarını tüm bu sürece entegre olacak şekilde yapılandırabilecek konumda olmalıdır. Özetle, müşterisinin dilediği zamanda, dilediği yerde, dilediği şekilde bankacılık hizmetinden yararlanmasını sağlayacak banka başarılı olacaktır.<sup>141</sup>

Artık bankacılık sektöründe, her türlü işlem ve bilgi transferinin çağın en gelişmiş teknolojilerinden yararlanılarak her an, her yerde ve hatasız olarak müşterilere sunulması gerekmektedir. Sektörde yeni dönemin ismi ise şüphesiz “dijital bankacılık” kavramıdır.<sup>142</sup>

## 2.2. DİJİTAL BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ

1914 yılından itibaren mevcut yapıya hizmet eden daktilolar, yazar kasalar ve muhasebe makineleri 1940’lı yılların sonuna kadar işyeri envanteri içerisinde ileri teknoloji unvanını korumuş olsa da 1947 yılında ilk elektronik sayısal bilgisayar olan

---

<sup>140</sup> Kartal, s. 23.

<sup>141</sup> Işın, s. 118.

<sup>142</sup> Bakkal, s. 15.

Electronical Numerica Integrator and Computer (ENIAC) geliştirilmesi ile mekanik çağ yerini elektronik çağa bırakmaya başlamış, bankacılık sektöründe hizmete giren ilk bilgisayar, Bank of America'nın San Fransisco şubesinde 1955 yılında kurulan International Business Machines (IBM) 702 sistemi olmuştur.<sup>143</sup>

Bankaların geliştirdikleri ilk ürünlerden biri olan ve bankalar tarafından verilen hizmet yelpazesini önemli ölçüde genişletmekle birlikte dijital bankacılık teknolojisinin gelişmesine yol açan plastik kartların gelişimini incelediğimizde, dünyadaki ilk kredi kartının 1894 tarihinde ABD'de Hot Credit Letter şirketi tarafından kullanıma sunulduğunu görmekteyiz. 1930-1940 yılları arasında ABD'de başta büyük alışveriş mağazaları olmak üzere pek çok kuruluş müşterilerine kredi kartı işlevine sahip kartlar dağıtmaya başlamıştır. 1950'li yıllarda Diners Club, American Express ve Carte Blanche isimli işletmeler ön yüzlerinde kabarik harflere sahip, imza yöntemiyle borçlandırma esasına dayalı ilk modern kredi kartlarını piyasaya sunmuşlardır. Daha sonra 1960'dan itibaren Bank of America'nın piyasaya çıkardığı ve VISA ismini alan kredi kartı, ABD'de piyasaya hâkim olmaya başlamış, bu tarihten itibaren uluslararası boyuta ulaşan kredi kartlarının kullanımı, 1966 yılında İngiltere'de Barclay's Bank'ın Avrupa'da ilk kredi kartını çıkarmasına yol açmıştır.<sup>144</sup>

Plastik kartların bankacılık sektöründe kendine yer edinmesi ve başarılı bir şekilde kabul görmesi, bankaları hizmetlerinde dijital teknolojileri kullanmaya devam ederek çeşitli uzaktan bankacılık hizmetlerini geliştirmeye yönlendirmiştir. 1970'li yılların başında dünyada bankalardaki teknolojik gelişmeler otomatik para çekme makinesi olarak bilinen ATM'ler ile kendini göstermiştir. 1967 yılında İngiltere'de Barclay's Bank tarafından kullanıma sunulan ve sadece nakit para çekebilme özelliği taşıyan bu sistem günümüzde kullanılan ATM'lerin ilk uygulamalarından biri olmuştur. Kısıtlı kullanıma sahip ATM'ler teknolojik gelişmeler ile birlikte zaman içerisinde geliştirilerek para çekmenin yanı sıra hesaba para yatırma, başka bir hesaba para transferi, bakiye görüntüleme işlemleri ve diğer

---

<sup>143</sup> Haldun Akpınar, **Daha Hızlı Daha Güçlü Daha Yüksek**, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, Ankara, 1993, s.36'dan aktaran, Bakkal, ss. 17-18.

<sup>144</sup> Mark Borowsky, "A New Base for Bank Marketing", **US Banker Journal**, Cilt:3, 1994, s. 54-60'dan aktaran Sezer Korkmaz ve Yasemin Esra Gövdeli, "Dağıtım Kanalları ve Ürünleri İle Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi", **Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:15, 2004, ss. 1-20.

bankacılık işlemlerini yapabilir hale getirilmiştir. Bu şekilde 1983 yılından itibaren kullanılmaya başlayan ATM'ler, bankacılık işlemlerinde maliyetlerin hızla düşmesine neden olmuş ve dijital bankacılığın gelişmesinde önemli bir yer tutmuştur.<sup>145</sup>

İnternet teknolojisinin tüm dünyada 1990'lı yıllar ile birlikte yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte banka ve müşteri arasında eş zamanlı işlem imkânı sağlayan internet bankacılığının yaygınlaşmaya başladığı görülmüştür. Gelişen bilgisayar teknolojisi, Microsoft'un Windows 95 sürümüyle bilgisayar kullanımının yaygınlaşması ve yüksek hızlı modem teknolojisinin internete ulaşmada kullanılmasına paralel olarak, 1995 yılından itibaren internet üzerinden yapılan elektronik bankacılık hizmetlerinin sunumuna başlanılmıştır.<sup>146</sup> 1995 yılında sadece hesap hareketleri izleme ve bakiye görüntüleme olanağı sağlayan ilk internet bankacılığı işlemleri Wells Fargo adındaki bir Amerikan bankası tarafından gerçekleştirilmiştir. 2005 yılından itibaren ise kısıtlı olan işlemler de internete açık hale getirilerek direkt bankacılık adı altında tüm işlemler internet üzerinden yapılabilir hale getirilmiştir.<sup>147</sup>

Yine 1990'lı yıllarda, internet teknolojisinin hızlı gelişimi ile birlikte cep telefonlarının günlük hayatımıza girmesi kablosuz uygulama protokolü Wireless Application Protocol (WAP) sistemi aracılığıyla bankacılık faaliyetlerin yapılabileceği alternatif bir dağıtım kanalını ortaya çıkarmıştır. WAP teknolojisini daha güvenli bağlantı imkânı sunan General Packet Radio Service (GPRS) teknolojisi takip etmiş, 2000'li yılların sonuna gelindiğinde GPRS teknolojisi yerini 3G olarak adlandırılan üçüncü nesil hızlı iletişime bırakmıştır. Devrim niteliğinde bir gelişme olan 3G teknolojisi ile cep telefonu üreticileri yeni nesil akıllı telefonları piyasaya sürmüştür. Bu süreçte bankalar özellikle yeni nesil akıllı telefonlar için özel yazılımlar geliştirerek bankacılık hizmetlerinin mobil bankacılık aracılığı ile de yapılabilmesini sağlamışlardır.<sup>148</sup>

---

<sup>145</sup> Donald I. Baker ve Roland E. Brandel, "The Law of Electronic Fund Systems", **John Wiley & Sons Inc.**, New York, 1988, s.14'den aktaran Korkmaz ve Gövdeli, ss. 1-20.

<sup>146</sup> Coşkun Dolanbay, **E-Ticaret Strateji ve Yöntemler**, Meteksan Sistem Yayınları, Ankara, 2000, s.182'den aktaran Korkmaz ve Gövdeli, ss. 1-20.

<sup>147</sup> Bayrakdaroğlu, s. 290.

<sup>148</sup> Bayrakdaroğlu, ss. 288-289.

Özellikle 1980 ve 1990 arasındaki on yıllık süre içerisinde, demografik yapıdaki değişiklikler, bankaların organizasyon yapılarının yeniden şekillenmesi, gelişen teknolojilerin bankacılık sektöründe kullanılması ve farklılaşan müşteri talepleri gibi nedenlerden dolayı hızlı bir değişim ve gelişim süreci içine giren dijital bankacılık, müşteri deneyimini iyileştirmek, müşterilere farklı kanallardan farklı satış olanakları sunabilmek ve müşteri ürün sürecini sadeleştirip daha etkin bir hale getirebilmek için bu değişim ve gelişim sürecini alternatif dağıtım kanallarını da kullanarak günümüzde de sürdürmeye devam etmektedir.<sup>149</sup>

### 2.3. DİJİTAL BANKACILIĞA YÖNELİMİN NEDENLERİ

Bankacılık sadece paranın değil aynı zamanda bilginin de çok değerli olduğu, yoğun olarak kullanıldığı ve işlendiği bir sektördür. Bu nedenle, hem paranın hem de bilginin doğru ve verimli kullanılması, zaman ve maliyet tasarrufu sağlanması bakımından dijital dönüşüm bankacılık sektöründe oldukça yoğun ve etkin bir şekilde kendini hissettirmektedir. Teknolojik gelişmeler; zaman ve maliyet tasarrufu sağlanması, ürün ve hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve müşteri memnuniyetini arttırmada önemli bir araç olarak kullanılması bakımından bankaların faaliyetlerini etkilemeye, hatta şekillendirmeye devam etmektedir. Dijital dönüşüm, bilginin toplanması, depolanması, işlenmesi ve dağıtımının yönetim maliyetlerini azaltarak iş akış sürecini kısaltmakta, zaman ve mekân sınırlarını ortadan kaldırarak müşterilerin bankacılık ürün ve hizmetlerine erişimini kolaylaştırmaktadır. Bankalarda risk izleme ve denetleme sistemleri teknoloji kullanımının artmasıyla daha verimli hale gelmekte ve risk yönetiminde yeni yöntemlerin geliştirilmesini mümkün kılmaktadır. En önemlisi, teknoloji kullanımının yoğunlaşması bankaların müşteriye özel ürün ve hizmet geliştirilmesine imkân sağlamaktadır.<sup>150</sup> Yoğun rekabet ortamının yaşandığı bankacılık sektöründe müşteri odaklı ürün ve hizmet yapısına kanalize olamayan, dijital dönüşüme ayak uyduramayarak teknolojinin gerisinde kalan bankalar varlıklarını devam ettirememeye tehdidi ile karşı karşıya kalacaklardır.

<sup>149</sup> Gürkan Avcı, “Yeni Nesil Bankacılık Ürünlerinin Analizi”, **Küresel Kriz Sonrası Gelişmeler Işığında Bankacılığın Temelleri**, (Ed. Aysel Gündoğdu), Nobel Yayınları, İstanbul, 2016, s.212.

<sup>150</sup> TBB, **Finans ve Bankacılıkta Sonraki Adım Konferansı**, 12.09.2012, [https://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Baskan\\_Konusmalari/TBB\\_YKBSk\\_Bilisim\\_Zirvesi\\_Konusma\\_metni\\_120912.pdf](https://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Baskan_Konusmalari/TBB_YKBSk_Bilisim_Zirvesi_Konusma_metni_120912.pdf), (07.05.2019).



## 2.4. DİJİTAL BANKACILIĞIN AVANTAJLARI

Dijital bankacılık, bankaların mevduat toplama ve kredi verme faaliyetleri için pazarlarını geliştirmesine yardımcı olmakta ve müşterilerine yeni ürün ve hizmet sunmalarını, mevcut hizmetlerini sunarken de kendi rekabet düzeylerini güçlendirmelerini sağlamaktadır.<sup>151</sup> Teknolojinin gelişmesi ile birlikte internet, mobil ve telefon bankacılığında sağlanan gelişmeler yeni müşteri kazanımına, kâğıt ve kırtasiye maliyetlerinin azalmasına, gereksinim duyulan iş gücünün azalmasına ve buna bağlı olarak operasyonel risklerin de minimize edilmesine katkıda bulunmuştur.<sup>152</sup>

Müşteri odaklı bir sistem olması, inovatif ürün ve hizmetler sunması, yeni müşterilerin banka ağına katılmalarını sağlaması, mevcut olan müşterileri elde tutması, marka imajını kuvvetlendirmesi<sup>153</sup>, daha fazla miktarda müşteriye erişebilme avantajını sunması ve aynı zamanda müşteri sadakatini arttırması, ortaya koyduğu yeni ürünleri daha kolay şekilde pazarlaması<sup>154</sup>, müşteri ilişkilerinde sağladığı kolaylıklar ve piyasada karşı karşıya kalınan değişikliklere çok daha hızlı olarak ayak uydurabilmesi gibi avantajlar sunan dijital bankacılık gerek bankalara gerek müşterilere pek çok fayda sağlamaktadır.<sup>155</sup>

Dijital bankacılığın diğer avantajları zaman, ulaşılabilirlik, ürün ve hizmet çeşitliliği ve kalite olmak üzere dört başlık altında incelenmektedir.

### 2.4.1. Zaman

Günümüzde gerek teknolojik alanda ve gerekse bireylerin refah düzeylerinde yaşanan gelişmelere paralel olarak, farklı zaman dilimlerinde talepler oluşabilmektedir. İstenilen her zaman diliminde müşteri ihtiyaçlarının giderilebilmesi

---

<sup>151</sup> Bakkal, ss. 21.

<sup>152</sup> Bayrakdaroğlu, s. 314.

<sup>153</sup> Caalin Guraau, "Online Banking In Transition Economies: The Implementation and Development of Online Banking Systems in Romania", **International Journal of Bank Marketing**, Sayı: 20, 2002, ss. 285-296'dan aktaran Hasan Zeybek, "Dijital Bankacılık", **Mali Çözüm Dergisi**, Sayı:150, 2018, s.93.

<sup>154</sup> Anesh Maniraj Singh, "Trends In The South African Internet Banking", **Aslib Proceedings**, Sayı: 56, 2004, ss. 187-196'dan aktaran Zeybek, s. 93.

<sup>155</sup> Chanaka Jayawardhena, Paul Foley, "Changes In The Banking Sector-The Case of Internet Banking In The UK", **Internet Research**, Sayı: 10, 2000, ss. 19-31'den aktaran Zeybek, s. 93.

sınırsız zaman faydası kavramını ortaya çıkarmıştır.<sup>156</sup> Dijital bankacılık kanalları sayesinde bankalar, müşterilerine haftanın yedi gün ve yirmi dört saati bankacılık hizmeti sunabilmekte ve artan işlem hızı ile birlikte müşteri taleplerine çok daha kısa sürede cevap vererek önemli ölçüde zaman tasarrufu sağlamaktadırlar.

#### **2.4.2. Ulaşılabilirlik**

Bankacılık sektöründe hizmet sunulan yere yani şubelere gitme zorunluluğu bulunan müşteriler dijital bankacılığın sunmuş olduğu avantajlar ile yapmak istedikleri işlemleri ya da almak istedikleri hizmetleri buldukları her ortamda gerçekleştirebilme şansına sahip olmaktadır.

#### **2.4.3. Ürün ve Hizmet Çeşitliliği**

Bireysel müşteriler ve kurumsal firmalar, dijital bankacılığın alternatif dağıtım kanalları olan internet ve mobil bankacılık vasıtasıyla; hesaplar, para transferleri, kartlar, ödemeler, döviz ve altın, krediler, sigorta ve emeklilik, yatırım, hisse senetleri, başvurular gibi işlemleri gerçekleştirebilerek çeşit faydası sağlamaktadırlar. Diğer bir deyişle; bireysel mobil ve internet bankacılığında olduğu gibi, kurumsal mobil ve internet bankacılığında herhangi bir banka şubesinde yapılabilecek her çeşit işlemlerin yapılabilmesi ile çeşit faydası sağlanmaktadır.<sup>157</sup>

Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sayesinde bu çeşitlilik her geçen gün artmakta ve bankacılık sektörünün hizmet kalitesini fazlasıyla iyileştirmektedir.<sup>158</sup>

#### **2.4.4. Kalite**

Dijital bankacılığın banka içi ve/veya banka dışı kullanımı; genel müdürlük, bölge müdürlükleri ve şubeler arasında sağlanan iletişimi kolaylaştırması, işlem

---

<sup>156</sup> Mehmet Emin Akkılıç, "Teknolojik Gelişmelerin Bankaların Dağıtım Kanallarının Yapısı Üzerine Etkileri", **Doğu Anadolu Araştırma ve Uygulama Merkezi Dergisi**, Cilt:3, Sayı:2, 2005, s.112.

<sup>157</sup> Akkılıç, s. 112.

<sup>158</sup> Bakkal, s. 23.

maliyeti ve sürecini azaltması, yeni tutundurma şekillerini ortaya çıkartması bakımından genel anlamda kalite faydasını ortaya çıkarmaktadır.<sup>159</sup>Bankalar dijital kanalları aracılığıyla şube bankacılığı maliyetlerinden çok daha düşük maliyetle müşteriler ile doğrudan bağlantı kurarak müşteri için en uygun ürün ve hizmeti belirleyip bu süreci satış ile tamamlayarak fayda elde ederken, müşteriler de kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin özellikleri, faydaları ve teknik desteğe ilişkin tüm bilgilere kolayca erişim sağlayabilmesi nedeniyle aldığı hizmet karşılığında fayda elde etmektedirler.

Nihai olarak dijital bankacılığın erişim kolaylığı, düşük maliyet, yüksek gelir ve sağladığı rekabet avantajı sonucu bir kalite faydası oluşturduğu söylenebilir.<sup>160</sup>

## 2.5. DİJİTAL BANKACILIĞIN DEZAVANTAJLARI

Bankacılık sektörünün her aşamasında olduğu gibi dijital bankacılık uygulamalarında da risk faktörü bulunmaktadır. Risk tanımı ve algısı, hem müşterilerin hem de bankaların yaklaşımı ve uygulamaları ile yakından ilgilidir. İnternet bankacılığında kullanıcıların ve bankaların gördüğü riskleri araştıran çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalardan bir tanesinde elde edilen sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.<sup>161</sup>

Araştırmada tespit edilen ilk risk şifre ve kullanıcı adlarının kötü niyetli üçüncü kişilerce ele geçirilmesi, güvenlik adımlarının yeterli olmaması, internet sitelerinde yer alan güvenlik açıkları, kişisel bilgisayarlarda yeterli güvenlik önlemi olmaması gibi faktörleri barındıran güvenlik riskidir. Bir diğer risk, para kaybına neden olacak şekilde dijital uygulamaların yanlış kullanılmasından kaynaklanabileceğinin vurgulandığı finansal risktir. Arkadaş grubunun, ailenin ve çevrenin internet bankacılığına bakışı sosyal risk olarak tanımlanmıştır. Dijital bankacılık uygulamalarının kullanımı esnasında kullanımın zor olmasından ve tam olarak bilinmemesinden kaynaklı zaman kaybı ihtimali, zaman ve kolaylık riski

---

<sup>159</sup> Akkılıç, s. 113.

<sup>160</sup> Akkılıç, s. 113.

<sup>161</sup> Ming-Chi Lee, "Factors Influencing The Adoption of Internet Banking: An Integration of TAM and TPB with Perceived Risk and Perceived Benefit", **Electronic Commerce Research and Applications**, Cilt: 8, 2009, ss. 130-141'den aktaran, Serhan Keskin, **İnternet Bankacılığında Tüketici Motivasyonunun Davranışsal Etkileri: Ampirik Bir Çalışma**, Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir, 2017, ss. 19-20.

olarak tarif edilirken, yazılımdan kaynaklı hataların olması, bağlantı kopukluğu, performans düşüklüğü gibi nedenlerle işlemlerin tamamlanamaması performans riski olarak adlandırılmıştır.

Dijital bankacılık uygulamalarının karşı karşıya kaldığı en temel engel hiç şüphesiz güvenlik konularından kaynaklanan sorunlardır. Bu sorunları şu şekilde sıralamak mümkündür:<sup>162</sup>

- Müşteri, karşısındaki hizmet sağlayıcısının gerçekten banka olup olmadığına emin olmayabilmektedir. Kendisini banka olarak ilan eden web sitesi, gerçekte o banka olmayıp banka ile ilgisi olmayan kişilerin oluşturduğu, bankanın web sitesine benzer bir şekilde tasarlanmış bir site olabilmekte ve müşterinin kullanıcı adı ve şifre bilgilerini ele geçirebilmektedir. Sosyal medya uygulamaları üzerinden de kampanya, çekiliş, puan taahhüdü gibi enstrümanlar kullanılarak müşteri bilgilerine ulaşılabilmekte ve bu durum hem banka hem de müşteri için ciddi zararlar doğurabilmektedir.
- Şubede banka personeli yüz yüze işlem yapan müşteriler dijital bankacılık uygulamaları ile yaptıkları bankacılık işlemlerini sonradan inkâr edebilmekte, yapmadıklarını, yapmayı bilmediklerini, başka birilerinin bu işlemleri kendilerinden habersiz yaptıklarını iddia edebilmektedirler. Örneğin internet bankacılığı üzerinden yüklü miktarda döviz alımı gerçekleştiren bir müşteri gün sonunda aldığı döviz fiyatının düşmesi üzerine bankayı arayıp şifresinin çalındığını bildirebilmekte ve daha sonra, önceden yapılan işlemin kendisi tarafından gerçekleştirmediğini iddia edebilmektedir.
- Banka ile kullanıcı bilgisayarları arasında kurulan iletişim dinlenerek içeriğinde bulunan özlük bilgileri, şifre, hesap numarası ve kredi kartı bilgileri gibi hassas bilgiler başkaları tarafından elde edilebilmektedir.
- Kullanıcıların mobil ve internet bankacılığı uygulamalarını kullandıkları kişisel bilgisayarlar ve akıllı telefonlar yeterince güvenli olmayabilmektedir. İnternette gerek mail yoluyla, gerek indirilen

<sup>162</sup> Milli Eğitim Bakanlığı, **Pazarlama ve Perakende**, 2011, [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankac%C4%B1%C4%B1k%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankac%C4%B1%C4%B1k%20Hizmetleri.pdf), (09.05.2019), ss. 24-25.

programların bilgisayarlara yüklenmesiyle, virüs, truva atı gibi zararlı programlarla karşı karşıya kalınabilmektedir. Örneğin, kullanıcıların bilgisayarlarına yerleştirilebilecek (eposta içine saklamak ya da bir oyun, ekran koruyucu içine gizlice yerleştirmek yoluyla) bir tuş kayıt edici program (keylogger) veya ekran kaydedici program (screenlogger) ile kullanıcılar iyi şifreler kullansalar dahi şifreleri kayıt edilebilmekte ve/veya sonradan öğrenilebilmektedir.

2007 yılından itibaren yürürlükte olan, bankacılık sektöründe bilgi sistemleri faaliyetleri ve elektronik bankacılık hizmetlerine yönelik risklerin yönetiminde esas alınacak asgari usul ve esasların düzenlendiği “Bankaların Bilgi Sistemleri Yönetiminde Esas Alınacak İlkelerle İlişkin Tebliği” yerine Aralık 2018 tarihi itibarıyla BDDK tarafından “Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik Taslağı” yayımlanmıştır. Bu taslak ile BDDK, finansal teknolojilerdeki gelişmeler ve kişisel verilerin korunması kanununu dikkate alarak, bankalarda bilgi teknolojileri ile ilgili yasal düzenlemelerin güncellenmesini amaçlamaktadır.<sup>163</sup>

## 2.6. ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI

Son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmeler ve bu gelişmelerin bankacılık sektörüne yansımaları yaygın şube ağına dayalı olarak faaliyette bulunmayı azaltarak geleneksel dağıtım yönetiminin aksine dolaylı dağıtımın da mümkün olmasını sağlamıştır. Bankacılık sektörüne dolaylı dağıtımın girmesi başka bir deyişle şube kanalı dışında alternatif dağıtım kanallarının kullanılması teknolojik gelişmelerin ürünü olan yenilikler ile mümkün olmuştur.<sup>164</sup>

Geniş ölçekli şube ağının yaratmış olduğu verimliliğin istenilen düzeyde olmaması, yüksek maliyet problemleri ve karlılık rakamlarında düşüşlerin yaşanmasıyla kendisini gösteren rekabet baskısı karşısında direnmek isteyen

<sup>163</sup> KPMG, **Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetlerinde Yeni Dönem**, 2018, <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/tr/pdf/2019/03/bilgi-sistemleri-yonetmeligi.pdf>, (09.05.2019).

<sup>164</sup> Mehmet Necdet Timur, **Banka ve Sigorta Pazarlaması**, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 2006, ss. 66-71.

bankaların imdadına teknoloji tabanlı alternatif dağıtım kanalları ve dijital bankacılık uygulamaları yetişmiştir. Rekabetin yönlendirdiği verimlilik artışını yakalama ve maliyetlerini azaltma amaçlarını gerçekleştirmek isteyen bankalar, hizmetlerinin dağıtımında yaygın olarak kullandıkları şubeler yerine alternatif dağıtım kanallarına yönelerek değişen müşteri ihtiyaçlarını tam olarak karşılayacak ve müşterilerin ürün ve hizmetlere daha rahat bir şekilde ulaşmasını sağlar hale geleceklerdir.<sup>165</sup>

Yeni teknolojiler ile birlikte bankacılık sektöründe kullanılan ATM'ler, çağrı merkezleri, internet bankacılığı ve mobil bankacılık gibi alternatif dağıtım kanalları şubelere göre daha düşük işlem maliyetleri içermekte ve müşteriye daha hızlı hizmet verme olanağı sunmaktadır.<sup>166</sup>

### **2.6.1. ATM Bankacılığı**

Genel bir ifadeyle; herhangi bir banka şubesine gitmeden bankacılık işlemlerini yapabilmeyi sağlayan hizmet kanalı olan tanımlanan ATM bankacılığı, başlangıçta sadece müşterinin nakit para çekmesine olanak sağlarken teknolojik iyileşmelere bağlı olarak günümüzde birçok bankacılık işleminin yapılabildiği bir kanal haline gelmiştir. Bu işlemleri: para çekme, para yatırma, para transferleri gerçekleştirme (havale, EFT, cebe ve karta havale), ödeme işlemleri (fatura, kredi kartı, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), vergi, tapu harcı, eğitim, şans oyunları ödemeleri vb.), yatırım fonu alış ve satışı, başvuru işlemleri (bireysel kredi, kredili mevduat hesabı, kredi kartı vb. başvuruları), nakit avans ve taksitli nakit avans kullanımı, ekstre ve limit bilgilerini izleme, hesap özeti görüntüleme ve bakiye bilgisi öğrenme şeklinde sıralamak mümkündür.

ATM'lerde işlem, banka tarafından müşteriye verilmiş olan hesap ya da kredi kartının makineye sokulmasıyla başlamaktadır. Makine kartın sahte olup olmadığını, kullanımına bir engel olup olmadığını ya da işlem kısıtının olup olmadığını denetlemekte; olumlu sonuca ulaşıldığı takdirde sistemi müşterinin kullanımına açmaktadır. Sonrasında müşteri, yine banka tarafından kendisine verilmiş olan kart

---

<sup>165</sup> Timur, ss. 66-71.

<sup>166</sup> Bakkal, s. 24.

şifresini girip yapmak istediği işlem ve miktarla ilgili bilgileri tuşlayarak işlemi tamamlamaktadır.<sup>167</sup>

Gerek üzerinde manyetik bir şerit ya da çip bulunan bir kart ve bu karta tanımlanmış bir şifre ile gerek kart kullanmaksızın kartsız işlem yöntemiyle veya Qr kod uygulamaları ve biometrik tanımlamalar yoluyla haftanın yedi günü, günün herhangi bir saatinde bankacılık işlemi yapabilmelerine olanak sağlayan bu cihazlar, bankaların müşterilerine mümkün olduğunca geniş bir coğrafyada, para yükleme ve teknik destek gibi saha ekibinin yapacağı işler haricinde personele gerek duymadan, kesintisiz ve standart hale getirilmiş edilmiş hizmet sağlayabilmelerine imkan sağlamaktadır.<sup>168</sup>

ATM'lerin bankaya sağladığı en büyük fayda bankanın rekabette daha avantajlı duruma geçmesi ve çok daha geniş bir müşteri potansiyeline hitap etme olanağına kavuşmasıdır. Diğer yandan ATM'ler bankacılık hizmetleri alanını uluslararası boyutlara taşıyarak müşteri ile arasındaki mesafe kavramını ortadan kaldırmış ve kendi ülkelerinden başka ülkelere gitmiş olan müşterilerine çeşitli hizmetler sağlayabilir hale gelmiştir. ATM'lerin bireylere sağladığı en büyük yarar ise hizmetlere kolay erişilebilirlik, rahatlık ve esneklik olmuştur. Önceleri banka kapanmadan bankadaki işlemlerini yapmak için acele eden müşteriler, ATM'ler sayesinde günün 24 saati ve haftanın 7 günü belirli bankacılık hizmetlerinden yararlanma imkânına kavuşmuştur. Bankaların açık olduğu zamanlarda dahi kullanıcılar, ATM'ler sayesinde rutin işlemlerini çok daha hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler.<sup>169</sup>

---

<sup>167</sup> Sabih Arkan, **Bankacılıkta Kullanılan Yeni Elektronik Sistemlerle İlgili Hukuki Sorunlar**, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, Ankara, 1991, s.8'den aktaran Bakkal, s. 31.

<sup>168</sup> Zeybek, s. 92.

<sup>169</sup> Bakkal, ss. 31-32.

**Tablo 7: POS, ATM, Kredi Kartı ve Banka Kartı Sayıları**

POS, ATM ve Kart Sayıları				
Dönem	POS Sayısı	ATM Sayısı	Kart Sayısı	
			Toplam Kredi Kartı	Toplam Banka Kartı
2014	2.191.382	45.576	57.005.902	105.513.424
2015	2.158.328	48.277	58.215.318	112.383.854
2016	1.746.220	48.421	58.795.476	117.011.685
2017	1.656.999	49.847	62.453.610	131.593.443
2018	1.586.747	51.941	66.304.603	146.375.337
2019	1.573.926	52.283	66.702.384	151.541.317

Kaynak: Bankalararası Kart Merkezi, <https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/>, (24.05.2019).

Türkiye’de bankacılık sektöründe son yıllarda işlevi oldukça artan ve bankalar açısından maliyeti azaltıcı bir alternatif dağıtım kanalı olan ATM’lerin sayısı, banka ve kredi kartı kullanım hacmindeki artışın da etkisi ile sürekli artış göstermiştir. 2014 yılında 45.576 adet olan ATM sayısı yüzde14,71’lik bir artışla 2019 yılı Ocak-Mart dönemi itibarıyla 52.283 adet olmuştur. Bu süreçte, kredi kartı sayısı yaklaşık yüzde17’lik bir artış ile 66.702.384 adet olurken, banka kartı sayısı da yaklaşık yüzde 44’lük bir artış göstererek 151.541.317 adet olmuştur. ATM ve kart sayılarında yaşanan artışa karşılık POS sayılarında düşüş görülmüş, 2014 yılında 2.191.382 adet olan POS sayısı 2019 güncel dönemde 1.573.926’ya gerilemiştir. Bankaların ortak POS kullanımı ve ödeme kaydedici yazar kasa cihazlarının kullanımının yaygınlaşması POS sayılarında ki bu düşüşün nedenleri olarak tahmin edilmektedir.

### **2.6.2. Çağrı Merkezleri (Telefon Bankacılığı)**

Çağrı merkezi, geleneksel ve en basit tanımıyla hizmet sağlayıcılarının; müşterilerden gelen çağrılarını yanıtlayan, gerektiğinde çağrı neticesinde ihtiyaç doğan işlemleri başlatan, çağrıyı ilgili birime yönlendiren ve iş ihtiyaçlarına göre dış aramalar da gerçekleştirebilen iletişim birimidir. Çağrı merkezi ile ilgili birçok alternatif tanım bulunmaktadır. Çağrı merkezi kavramı; müşteri iletişim merkezi, çok



kanallı çağrı merkezi, bağlantılı çağrı merkezi, müşteri destek merkezi, müşteri haberleşme merkezi, müşteri hizmetleri merkezi, satış ve hizmet merkezi, rezervasyon merkezi, teknik destek merkezi, bilgi masası ve yardım masası gibi tüm tanımları içine alacak ve yerine geçecek biçimde kullanılmaktadır.<sup>170</sup>

Bankacılık sektörünün vazgeçilmez unsuru olan çağrı merkezleri, telefonun iletişim aracı olarak kullanılmasıyla müşteriye bire bir hizmetin bir operatör yardımıyla 24 saat kesintisiz olarak verildiği alternatif bir dağıtım kanalı olarak da tanımlanmaktadır. Çağrı merkezlerinde amaç hangi sektörde olursa olsun işlerin bir telefon aracılığı ile yapılmasını sağlamak, 24 saat kesintisiz ulaşılabilirlik gerçekleştirmek ve en önemlisi de hizmet maliyetlerini düşürmektir.<sup>171</sup>

Müşteriler, zamana ve mekâna bağlı kalmadan bankacılık işlemlerinin 7 gün 24 saat telefon ile gerçekleştirebildiği müşteri iletişim merkezi ile, hesap açma ve kapatma, bakiye ve hesap hareketleri bilgisi öğrenme, para transferleri (virman, havale, EFT vb.), yatırım işlemleri (döviz alış-satış, fon alış-satış, altın alış-satış vb.) kart işlemleri, otomatik geçiş sistemi (OGS) ve hızlı geçiş sistemi (HGS) işlemleri, ödemeler (fatura, kredi kartı, SGK, vergi, tapu harcı, eğitim, şans oyunları ödemeleri vb.), kart veya kredi başvuru ve başvuru takibi gibi işlemlerini gerçekleştirebilir. Kart ürün özellikleri, güncel kampanyalar, döviz kurları, kredi ve mevduat faiz oranları hakkında bilgi edinmek istemeleri durumunda ve kart kaybolması ve çalınması halinde de yine çağrı merkezleri aracılığıyla bu işlemlerini yapabileceklerdir.

Bankalar çağrı merkezleri aracılığıyla daha çok potansiyel müşteriye, daha az maliyetle ulaşarak pazar paylarını arttırmakta ve rekabet avantajını kullanarak karlılık oranlarını yükseltme imkânı sağlamaktadırlar.<sup>172</sup> Çağrı merkezlerinin bankalara sağladığı bir diğer fayda düşük işlem maliyetidir. Müşterilere 7/24 hizmet sunabilme olanağı sağlayan çağrı merkezleri banka ile müşteri arasında bir köprü görevi gördüğünden kontrollü ve kaliteli iletişim ile hem verimliliğin artmasına katkıda bulunmakta hem de müşterilerden gelen geri bildirimleri ürün ve hizmet iyileştirmesine kanalize ederek bankanın kalite ve rekabet gücünü arttırmaktadır.

<sup>170</sup> Erdinç Yüksek, “Çağrı Merkezi Kavramı”, **Çağrı Merkezi Yönetimi - I**, (Ed. Kamil Çekerol), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2013, s.4.

<sup>171</sup> Bakkal, s. 41.

<sup>172</sup> Bakkal, s. 42.

**Tablo 8: Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

Dönem	Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi sayısı	Destek hizmeti veren personel sayısı	Yönetici sayısı		Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı
	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel			Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	
2012	39	0	5.014	1.188	6.241	454	577	248	7.520
2013	29	0	5.538	1.142	6.709	515	633	150	8.007
2014	26	0	5.539	967	6.532	625	665	139	7.961
2015	18	7	5.765	1.063	6.853	729	659	157	8.398
2016	11	0	6.200	1.215	7.426	700	698	147	8.971
2017	18	1	6.322	1.321	7.662	764	734	143	9.303
2018	54	22	6.028	1.099	7.203	792	705	106	8.806

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Çağrı Merkezi İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

TBB'nin yayınladığı çağrı merkezi istatistiklerine göre çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 2018 itibariyle 8 bin 806 kişi olmuştur. Bu rakamın 7 bin 203'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 792 ve yönetici sayısı 811 kişidir.

**Tablo 9: Aktif Müşteri Sayısı**

Dönem	Gelen Çağrı Özellikleri										
	Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı	Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı	Toplam gelen çağrı sayısı	Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı	Karşılama Oranı (%)	Ortalama konuşma süresi (saniye)	Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye)	Ortalama çaldırma süresi (saniye)	Ortalama cevaplama süresi (saniye)	Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)	Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı)
2012	46.009.033	35.888.117	81.897.150	3.133.757	91%	164	6	1	60	83	10.411.926
2013	51.119.232	35.956.311	87.075.543	2.880.168	92%	162	6	2	68	87	14.020.872
2014	59.986.836	40.350.862	100.337.698	2.619.825	94%	167	5	2	51	88	16.091.787
2015	76.002.465	41.214.983	117.217.448	3.370.243	92%	172	5	1	72	104	19.212.887
2016	73.098.079	44.137.275	117.235.354	3.921.527	91%	173	4	1	84	112	22.395.045
2017	77.937.552	46.164.765	124.102.317	3.490.479	92%	170	4	1	73	95	24.302.962
2018	78.714.224	44.409.177	123.123.401	2.496.980	94%	166	4	2	47	100	23.208.564

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Çağrı Merkezi İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

2018 yıl sonu itibarıyla çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı 123 milyon 123 bin, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı ise 23 milyon 208 bin olmuştur. Gelen çağrılarının yüzde 64'ü sesli yanıt sisteminden, yüzde 36'sı ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 47, ortalama konuşma süresi 144 saniye olmuştur. Bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek için çağrı merkezlerini arayan kullanıcı sayısında her yıl artış görülmüş, 2012 yılı ile 2018 yılları arasında yaklaşık yüzde 123 oranında bir artış gerçekleşmiştir.

**Tablo 10:** Çağrı Merkezi İşlem Adet ve Hacmi

Dönem	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
2012	7.029.751	16.931.438
2013	7.141.862	16.516.764
2014	6.959.216	18.625.174
2015	6.556.357	18.034.644
2016	8.027.964	26.391.285
2017	8.699.656	38.668.687
2018	10.393.189	42.969.740

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Çağrı Merkezi İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Çağrı merkezi kanalı ile yapılan işlem adet ve hacimlerinin durumunu incelediğimizde hem adet bazında hem de işlem hacmi bazında artış görülmektedir. 2012 yılında çağrı merkezlerince yapılan finansal işlem hacmi 16 milyon 931 bin TL iken 2018 yılında 42 milyon 969 bin TL olmuş ve yaklaşık yüzde 153 oranında bir artış gerçekleşmiştir. İşlem adedinde ise 2012 yılına göre yaklaşık yüzde 48 oranında bir artış gerçekleşirken 2018 yılı itibarıyla çağrı merkezi kanalı ile yapılan işlem adedi 10 milyon 393 bin olmuştur.

### 2.6.3. İnternet Bankacılığı

Bankalar, sürekli gelişmekte olan teknoloji ile birlikte bilişim teknolojisine uyum sağlamışlar ve bu konuda birçok sektörün önünde yer almışlardır. Bununla birlikte teknolojik gelişmeler ile birlikte bankaların stratejileri, müşteriye bakış açıları, kar olguları, kullandıkları ve müşterilerine sundukları ürünler çeşitlenmiştir. Günümüzde kullanılan alternatif dağıtım kanallarından gelişimi en yüksek olan ve en yaygın olarak kullanılan hiç şüphesiz internet bankacılığıdır.<sup>173</sup>

İnternet bankacılığı zaman ve yer sınırı olmaksızın bir bilgisayar ile bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden sunulması için hazırlanan bir alternatif dağıtım kanalıdır. İnternet erişimine sahip herhangi bir bilgisayar aracılığıyla 24 saat dünyanın her yerinde kullanılabilen bir bankacılık hizmettir.<sup>174</sup> İnternet bankacılığı, herhangi bir banka şubesinin sunduğu hizmetlerin hemen hemen hepsini, dünyanın her noktasından çabuk ve kolayca yararlanma imkânını sağlamaktadır.<sup>175</sup> Diğer bir tanımda ise internet bankacılığı, geleneksel şube bankacılığın yerine müşterinin elektronik ortamda belli bir şifre ya da kullanıcı adı ile giriş yapabildiği bireysel ve kurumsal işlemlerin ve raporların izlenebildiği uygulamalardır.

İnternetin yoğun kitleler üzerinde etkili olmaya başlamasıyla, bireysel bankacılığa yönelen ve müşterileri odağına alan bankacılık sektörü için internet bankacılığı, önemli bir kanal haline gelmiştir.<sup>176</sup> İnternet bankacılığı ile yapılan işlemler bankanın merkezi işletim sisteminde güncellenerek muhasebe kaydı yaratmakta, müşteri açısından ise finansal işlem gerçekleşmektedir. Günümüzde nakit çekme dışında her türlü bankacılık hizmeti internette yer alan ve sanal şube olarak isimlendirilen ortamda gerçekleştirilebilmektedir.<sup>177</sup>

---

<sup>173</sup> Özgür Günay, **İnternet Bankacılığında Yatırım Ürünlerinin Kişisel Yatırımları Artırmaya Etkisi ve Türkiye'de İnternet Bankacılığı Üzerine Bir İnceleme**, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul, 2013, s.32.

<sup>174</sup> Bakkal, s. 38.

<sup>175</sup> Akkılıç, s. 110.

<sup>176</sup> Abdullah Okumuş, Zehra Bozbay, Recep Murat Dağlı, “Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına İlişkin Tutumlarının İncelenmesi”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 36, 2010, s.92.

<sup>177</sup> Tuba Özkan ve Osman Berna İpekten, “İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Atatürk Üniversitesi Personeli Üzerine Bir Uygulama”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:21, 2017, s.649.

İnternet bankacılığının, banka ve banka müşterileri için sunduğu faydalar, internet bankacılığı kullanım oranını arttırdığı gibi internet bankacılığı ile sunulan işlem çeşidini de artırmaktadır. Bugün nakit kullanımını gerektiren işlemler dışında işlemlerin tamamı, internet bankacılığı kanalı ile yapılabilmektedir. Tabloda Ziraat Bankası nezdinde internet bankacılığı sistemi üzerinden yapılabilen işlemlere yer verilmiştir. Diğer bankalarca da aynı işlemlerin, internet bankacılığı üzerinden yapılabilmesine yönelik hizmet sunulmaktadır.<sup>178</sup>

**Tablo 11:**İnternet Bankacılığında Yapılan İşlemler

Hesaplar	Hesap Hareketi Görüntüleme ve Detay İzleme, Dekont Alma Vadesiz Hesap, Vadeli Hesap, Döviz Hesabı, Vadesiz Altın Hesabı, Vadeli Altın Hesabı, Başak Hesap Birikimli Hesap, Kredi Hesabı İşlemleri Hesap Açma, Kapama ve Güncelleme Üye İş Yeri İşlemleri (POS Bloke İzleme, ÜY Ekstre) Kredi Kayıt Bürosu (KKB), Çek/Risk Sorgulama
Para Transferleri	Hesaplar Arası Havale, Vadesiz/Vadesiz Altın Hesabından Başka Hesaba Havale Havale Talimatı, Son 20 Havale ile İşlem, Cebe Havale Vadesiz Hesaptan Başka Banka Hesabına Başka Banka Hesabına /Başka Banka Kredi Kartına Talimat Son 20 EFT ile İşlem, Kayıtlı Ödeme Görüntüleme /Yeni Kayıt/Güncelle/Sil/Ödeme Yap Toplu Transfer/Toplu Transfer Listesi, Döviz Transferi Giriş (SWIFT)/İzleme/İptal İthalat Dosya Açılış/Transfer/İzleme/İptal
Kartlar	Bank kart'a Para Yükleme, Nakit Avans/Taksitli Nakit Avans, Sonradan Taksitlendirme Sanal kart Ekle/Limiti Değiştir/İptal Kredi Kartı /Kart Detayları/Hesap Özeti/Dönem İçi Hareketler Kredi Kartı /Bekleyen Taksit/Provizyondakiler Kredi Kartı /Hesap Bağlama/Hesap Kesim Tarihi Değişikliği Kredi Kartı/Ödeme Talimatı/Borç Ödeme/Ekstre Gönderimi Kredi Kartı/İşlem Kısıtı/Ekstre Tercihi/Puan Sorgulama, Kredi Kartı Limit Artırımı Bank kart Kartsız Para Çekme Tanımla/İptal, Bank kart Yenileme/Hesap Bağlama/Hesap Sorgulama

<sup>178</sup>Keskin, s. 15.

Yatırım	Vadeli Hesap Açma/Para Çekme/Para Yatırma / Hesap Kapama Vadeli Altın Hesabı Açma/Para Çekme/Para Yatırma/Hesap Kapama Birikimli/Dönem Ödemeli/ Vefalı Hesap Açma Vadesiz Altın Alış/Satış, Biriken Vadesiz Altın Alış Talimatı Gram Altın Alış/Satış, Gram Altından Vadesiz Altına Dönüşüm Döviz Alış/Satış /Dövizden Başka Döviz(Arbitraj) Alış Satış Fon Alış/Satış/Korumalı Fon Talep, Eurobond Alış/Satış Bono/Tahvil Alış/Satış/Halka Arz Talep, Repo, Kira Sertifikası Alış/Satış Başak Hesap İptal/Tanımlama, Yatırım Portföy Görüntüleme, Yatırım Ekstre Görüntüleme Büyüyen Çocuk Fon Talimatları, Fon Talimatları, Altın Alım Talimatları Bono/Tahvil Halka Arz İşlemleri, Yatırım vergi raporu, Uygunluk Anketi
Ödemeler	Emekli Sandığı 6111 Yapılandırma, Motorlu Taşıtlar Vergisi, Gümrük Vergisi, Trafik Cezası, Tapu Harcı Belediye Vergileri(Yeni), Katma Değer Vergisi, Gelir Vergisi Stopajı (Muhtasar), Yıllık Gelir Vergisi Gayrimenkul Sermaye İradı, Diğer Vergiler (Doğalgaz Elektrik, Su, Telefon, TV, Otomatik Fatura Talimatı / Ekle / Güncelle / İptal / Ödeme Durumu Görüntüleme
Krediler	Bireysel Kredi Taksit Ödeme Maaş Avansı Geri Ödeme Mevduat Avansı Geri Ödeme Mevduat Avansı Borç Kapama
Başvuru	Bireysel Kredi, Kredi Kartı, OGS, Telefon Bankacılığı, Mobil İmza Başvuruları
Fiyat ve Oranlar	Bono & Tahvil, Çapraz Kurlar, Döviz, Eurobond, Yatırım Fonları, Gram Altın, Kira Sertifikası Kredi, Mevduat, Repo, Vadeli Altın, Vadesiz Altın

Kaynak: Ziraat Bankası, <https://www.ziraatbank.com.tr/tr/dijital-bankacilik/internet-bankaciligi/bireysel-internet-subesi>, (16.05.2019).

Hem banka hem de müşteri açısından oldukça faydalı bir alternatif dağıtım kanalı olan internet bankacılığının bankalar açısından avantajları şu şekilde ifade edilebilir:<sup>179</sup>

- Müşterilere daha kaliteli hizmet sunulması sonucu müşteri sadakati ve memnuniyeti artar.
- İleri teknolojinin kullanımına dayalı sunulan hizmetler aracılığıyla rekabet avantajı sağlar.

<sup>179</sup> Aslı Yüksel Mermod, **Finansal Küreselleşme Işığında Elektronik Bankacılık ve Riskler**, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 2011, s.71.

- Müşterilere bankanın çeşitli ürün ve hizmetleri ya da güncel kampanyaları hakkında bilgi vermek için daha kolay ulaşılabilmesini sağlar.
- Uluslararası ya da yurtdışında yaşayan müşterilere işlem yapma imkânı sağlar.
- Banka personelinin daha sağlıklı bir ortamda çalışma imkânına kavuşması ile verimliliklerinin yükselmesini, muhtemel personel hatalarını ve bu hatalardan kaynaklı maliyetleri asgari seviyeye çekmesine imkân sağlar.
- Şubelerdeki müşteri ve işlem yoğunluğunun azalması ve bu bağlamda müşterilerin bekleme ve işlem sürelerinin düşmesini sağlar.

İnternet bankacılığının müşteriler açısından avantajları ise şu şekilde ifade edilebilir:

- Bankacılık işlemlerini hızlı ve kesintisiz bir biçimde 7 gün 24 saat yapabilme imkânı sağlar.
- Şubeye gitmeden, sıra beklemeden bankacılık işlemleri gerçekleştirilebilir.
- Hesap hareketleri, kredi bilgileri vb. gibi işlemler için detaylı rapor ve bilgi alabilme imkânı sunar.
- Nakit para çekme dışında tüm bankacılık ürün ve hizmetlerine ulaşımı sağlar.
- İşlemlerin düşük maliyetlerle yapılabilmesi mümkün olmak ile birlikte müşteriler mevduat hesaplarına daha yüksek faiz alabilme imkânına da sahip olurlar.

İnternet bankacılığının banka ve müşteri için sağladığı avantajların yanı sıra birtakım dezavantajları da bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi güvenlik sorunudur. Kötü niyetli üçüncü kişiler, müşterilerin şifrelerini, kullanıcı adlarını ve hesap bilgilerini ele geçirerek müşteri hesaplarını kendi çıkarları lehine kontrol etmektedir. Bankaların bu olumsuz duruma karşı güvenlik önlemlerini artırma zorunluluğu bulunmaktadır.<sup>180</sup> Özellikle yaşça büyük ve dijital ortama uzak olarak tanımlanan kimselerin zaman zaman tuzak olarak nitelenen mailler ya da banka

<sup>180</sup> Pınar Özdemir Karaca, “Kamu Çalışanlarının İnternet Bankacılığı Kullanma Durumları Üzerine Bir Araştırma”, **Electronic Journal of Vocational Colleges**, 2016, s.77.

internet sitelerine birebir benzer internet sitelerinin tuzaklarına düşüp kullanıcı adı ve şifrelerini kaybetmeleri söz konusu olmaktadır.<sup>181</sup> Bankacılık sektöründe kullanıcıların sektöre olan güveni bankacılık hizmetlerinin sağlıklı yürütülmesi ve devamlılığı açısından oldukça önemlidir. Mevduatın uzunca bir süre bankalarda saklandığı, yasal ve fiziksel güvence altına alındığı bilinmekteyken internet bankacılığı, parasal aktivitelerin sanal ortamlarda üçüncü kişiler tarafından takibi ve kişisel verilerin istenmeyen şahıslarca ele geçmesi ihtimalini güçlendirmektedir.<sup>182</sup> Karşılaşılabilecek bu gibi olumsuz durumlar, bankaların faaliyetlerindeki başarısızlıklar ya da mevcut yasal düzenlemelere uygun davranılmaması sonucunda bankaya duyulan güvenin azalması veya banka itibarının zedelenmesi ile ortaya çıkabilecek kayıp olan itibar riskini doğurmaktadır. Bu risk, bankaların yasal işlem yapmasına, mali kayıplara veya müşteri sayısının düşmesine yol açar.<sup>183</sup> Bu kapsamda son yıllarda şüpheli işlem takibi ve müşteriden teyit süreçlerine verilen önem artırılmış ve miktara bakılmaksızın şüpheli işlem bildirimleri zorunlu hale getirilmiştir.<sup>184</sup> Bu bilgiler ışığında; internet bankacılığının bankalar açısından dezavantajları şu şekilde sıralanabilir:<sup>185</sup>

- İnternet bankacılığı, sistemin işleyişi ve karşılaşılabilecek sorunlara hemen müdahale edebilecek bir sistem altyapısı ve teknik personel kadrosu gerektirir. Bu da internet bankacılığının kurulumu ve gelişimi aşamasında bankanın sabit yatırım maliyetini arttırmaktadır
- İnternet bankacılığı bankaların kolayca müşteri kaybetmelerine olanak sağlaması yönünden risk barındırmaktadır. Müşteri, hizmetlerinden memnun olmadığı bankadan diğerine dakikalar içerisinde geçerek aktif olduğu ürün gruplarını taşıyabilir. Bu da bankaların performans kriterlerini gerçekleştirirken beklenmedik kayıplar ile karşı karşıya kalmasına neden olur

---

<sup>181</sup> Günay, s. 33.

<sup>182</sup> Hamdi Yeşilyurt, “Finansal Hizmet Sektöründe Siber Güvenlik Riskleri ve Çözüm Yolları: Ödeme Sistemleri ve Tedarik Zinciri Bütünlüğü”, **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:13, Sayı:2, 2015, s.102.

<sup>183</sup> Merve Savram ve Ali Karakoç, “Bankacılık Sektöründe İtibar Riskinin Önemi”, **International Conference On Eurasian Economies**, 2012, s.329.

<sup>184</sup> Ufuk Ünlü, “İnternet Bankacılığı Sisteminde Tüketicilerin Karşılaşacağı Olası Saldırıları ve Çözüm Önerileri”, **Bankacılar Dergisi**, Sayı:104, 2018, s.87.

<sup>185</sup> Ünlü, s. 87.



- Güvenlik sorunu internet bankacılığıyla ilgili en önemli hususlardan biridir. Bankaların, güvenliğin sağlanabilmesi için şifre ve parola gibi öğelerin oluşturulmasının yanında müşterilerin internet bankacılığına giriş yaparken ve yaptıktan sonra işlemler esnasında, işlemlerin güvenliğini arttırmak için kullanılan güvenlik tercihlerinden olan Short Message Services (SMS) doğrulaması ve SMS bilgilendirmesi gibi uygulamaları geliştirmek zorundadır. Ufakta olsa güvenlik açıkları çok sayıda müşterinin bankadan uzaklaşmasına neden olabilmektedir.

Müşteriler açısından ise en büyük dezavantaj internet bankacılığında kişisel bilgilere yer verilmesidir. Bu durum önemli bir güvenlik sorununu meydana getirmektedir. Diğer yandan, teknoloji fobisi olan ya da teknolojik gelişmelere kapalı müşteriler internet bankacılığını bir avantaj olarak görmemektedirler. İnternet bankacılığı ile ilgili mevcut olan mevzuat boşlukları da müşteriler için internet bankacılığı kullanımını dezavantajlı hale getirmektedir.<sup>186</sup>

Günümüzde internet kullanıcılarının en büyük risklerinden bir tanesi sanal ortamda oluşan dolandırıcılıklar ve bu dolandırıcılıkların gerçekleştirilmesi için yapılan saldırılardır. İnternet korsanları olarak tarif edilen kişilerce gerçekleştirilen bu saldırılar, önlem alınmadığı takdirde büyük maddi sıkıntılara neden olabilmektedir. Söz konusu saldırıların bir kısmı oltalama bazlı, diğer bir kısmı ise yazılım bazlı riskleri ve tehditleri kapsamaktadır. Oltalama saldırıları (phishing), tuş kaydedici (keylogger) ve ekran kaydedici (screenlogger) yöntemleri, zararlı yazılımlar, uygulama marketlerine yüklenen sahte internet bankacılığı uygulamaları, spam e-postalar ve sim kart yenileme/operatör değişikliği en önemli risk ve tehditler olarak gösterilebilir. Uygulamada banka müşterileri, internet bankacılığını kullanırken risklerden korunmak için bilgisayarlarının güvenliklerini en üst düzeyde sağlamak durumundadırlar. Güncel virüs programlarının kullanılması, güvenlik duvarı kullanımı, internet tarayıcısının güncelleştirilmesi ve güvenlik ayarlarının yüklenmesi, kullanıcı adı ve şifrenin düzenli aralıklarla değiştirilmesi, her bir hesap

---

<sup>186</sup> Ünlü, s. 87.

için farklı kullanıcı adı ve şifre kullanılması saldırılara karşı alınacak basit önlemleri oluşturmaktadır.<sup>187</sup>

**Tablo 12:** İnternet Bankacılığı Müşteri Sayıları

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	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	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
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	61.118.837	22.202.690	11.258.092	3.629.378	1.743.884	1.286.010	64.748.215	23.946.574	12.544.102

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

2012 yılında internet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam müşteri sayısı 24 milyon 803 bin kişi, Ekim-Aralık 2012 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yaparak aktif müşteri sayılan kişi sayısı da 10 milyon 551 bin kişi olmuştur. Sonraki yıllarda sistemde kayıtlı internet bankacılığı müşteri sayısında sürekli bir artış yaşanmışken, aktif müşteri sayısında 2016 yılından sonra ciddi bir azalış görülmektedir. Kullanıcıların mobil bankacılığı daha çok tercih etmesinden kaynaklanan bu artış neticesinde 2018 yılında internet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam müşteri sayısı 64 milyon 748 bin kişi olurken Ekim-Aralık 2018 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yaparak aktif müşteri sayılan kişi sayısı 12 milyon 544 bin kişi olmuştur.

<sup>187</sup> Milli Eğitim Bakanlığı, Pazarlama ve Perakende, 2011, [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/Ebankac%C4%B1l%C4%B1k%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Ebankac%C4%B1l%C4%B1k%20Hizmetleri.pdf), (20.05.2019), s.28.

**Tablo 13:** İnternet Bankacılığı Para Transferleri Adedi

İşlem Adedi (Bin)										
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transfer-leri	Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan			Toplam		
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam			
2012	111.673	21.572	258	21.830	67.219	2.490	69.708	91.538	365	203.575
2013	129.491	23.642	256	23.898	75.812	2.553	78.365	102.263	501	232.254
2014	142.499	24.278	279	24.557	78.312	2.574	80.886	105.443	589	248.531
2015	145.110	24.988	316	25.304	82.370	2.611	84.982	110.285	781	256.176
2016	153.305	24.693	415	25.109	103.085	2.656	105.741	130.850	1.190	285.345
2017	140.625	22.832	377	23.210	104.510	2.795	107.305	130.515	1.490	272.630
2018	142.451	28.619	490	29.110	95.300	2.926	98.227	127.337	1.451	271.238

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerden para transferleri, 2012 yılında 203 milyon 575 bin adet iken 2018 yılında 271 milyon 238 adet olmuştur. Kullanıcılar 2018 yılında internet bankacılığı uygulamaları ile 142 milyon 451 bin EFT işlemi, 127 milyon 337 bin adet havale işlemi ve 1 milyon 451 bin adet döviz transferleri işlemi gerçekleştirmiştir. Kullanıcılar EFT ve havale ve döviz transferi işlemlerini diğer alternatif dağıtım kanalları ile yapmayı tercih etmiş olduklarından internet bankacılığı aktif müşteri sayısında olduğu gibi para transferleri adedinde de 2016 yılından sonra azalış görülmektedir.

**Tablo 14:** İnternet Bankacılığı Para Transferleri Hacmi

İşlem Hacmi (Milyon TL)										
Dönem	EFT	Havale							Döviz Transfer-leri	Toplam
		Kendi hesapları arasında			Üçüncü şahıslara yapılan			Toplam		
		TP Havale	YP Havale	Toplam	TP Havale	YP Havale	Toplam			
2012	596.801	237.863	26.124	263.987	276.849	51.049	327.898	591.885	25.883	1.214.568
2013	757.623	300.650	26.144	326.794	328.065	60.887	388.952	715.747	18.636	1.492.005
2014	956.598	343.918	25.657	369.576	387.082	68.695	455.777	825.353	23.008	1.804.959
2015	1.120.113	415.281	32.809	448.090	450.527	73.763	524.290	972.380	34.663	2.127.156
2016	1.357.132	463.461	103.794	567.256	609.307	78.559	687.866	1.255.121	63.075	2.675.328
2017	1.637.134	583.547	88.656	672.203	760.146	112.952	873.098	1.545.301	91.639	3.274.074
2018	1.921.081	801.452	115.590	917.042	901.719	140.704	1.042.423	1.959.465	133.727	4.014.273

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerden para transferlerinin hacim bazında yıllık gelişimi incelendiğinde, her yıl artış yaşandığı

görülmektedir. Hacim büyüklüğü 2012 yılında 1 trilyon 214 milyar 568 milyon TL iken, 2018 yılında 4 trilyon 14 milyar 273 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki yıla göre yüzde 22,6 artış gösteren para transferleri işlemlerinde kullanıcılar internet bankacılığı uygulamaları ile 1 trilyon 959 milyar 465 milyon TL büyüklüğünde havale işlemi, 1 trilyon 921 milyar 81 milyon TL büyüklüğünde EFT işlemi gerçekleştirmiştir.

**Tablo 15:** İnternet Bankacılığı Ödemeler Adedi

İşlem Adedi (Bin)						
Dönem	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SGK prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
2012	82.832	18.642	5.518	4.582	27.015	138.590
2013	94.899	21.506	7.028	6.912	27.573	157.918
2014	113.007	23.684	7.547	8.350	25.968	178.555
2015	120.676	27.399	9.541	9.834	25.213	192.664
2016	107.974	28.967	8.809	11.475	25.386	182.612
2017	83.688	26.811	10.107	9.099	29.798	159.504
2018	82.919	25.806	10.093	7.259	30.379	156.455

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan ödeme işlemleri adedi 2015 yılına kadar artış göstermiş, sonraki yıllarda çoğunluğu fatura ödemelerinden kaynaklanan bir düşüş göstermiştir. 2012 yılında 138 milyon 590 bin adet olan ödeme sayısı 2015 yılında 192 milyon 664 bine yükselmiş, 2018 yılında 156 milyon 455 bin adede gerilemiştir. 2018 yılında, toplam adet içerisinde en büyük payı 82 milyon 919 bin adet ile fatura ödemeleri (yüzde 52,99) alırken en düşük payı 7 milyon 259 bin adet ile kredi ödemeleri (yüzde 4,63) almıştır.

**Tablo 16:** İnternet Bankacılığı Ödemeler Hacmi

İşlem Hacmi (Milyon TL)						
Dönem	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SGK prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
2012	12.336	36.469	6.027	6.328	4.999	66.160
2013	18.802	47.694	8.762	9.841	7.280	92.379
2014	22.314	54.920	11.271	11.774	8.464	108.743
2015	28.339	69.679	16.336	14.657	8.814	137.824
2016	33.516	79.110	19.797	16.381	9.098	157.901
2017	38.520	94.680	25.341	19.441	16.178	194.159
2018	44.044	109.275	31.109	20.011	25.851	230.291

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Ödeme işlemlerinin yıllık gelişimini hacim bazında incelediğimizde her yıl artış yaşanmış olup 2018 yılında internet bankacılığı uygulaması kullanılarak yapılan ödemelerin toplam hacim büyüklüğü 230 milyar 291 milyon TL'ye ulaşmıştır. Bu tutarın 109 milyar 275 milyon TL'lik kısmı (yüzde 47,45) vergi ödemelerinden oluşmuştur. Vergi ödemelerini 44 milyar 44 milyon TL ile fatura ödemeleri, 31 milyar 109 milyon TL ile SGK prim ödemeleri takip etmiştir. İnternet bankacılığı uygulamaları ile çoğunlukla fatura ve vergi tahsilatı yapan kullanıcılar 82 milyon 919 bin adet ile 44 milyar 44 milyon TL büyüklüğünde fatura ödemişken, 25 milyon 806 bin adet ile 109 milyar 275 milyon TL büyüklüğünde vergi ödemesi gerçekleştirmiştir.

**Tablo 17:** İnternet Bankacılığı Yatırım İşlemleri 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
2012	9.741	9.229	2.754	373	15.964	321	1.931	2.240	42.553
2013	9.112	8.752	2.899	350	14.752	239	2.559	3.105	41.768
2014	8.486	9.834	3.539	456	14.228	249	1.781	3.048	41.622
2015	8.049	12.840	3.848	440	16.611	232	1.077	655	43.750
2016	7.184	12.818	3.961	411	15.456	178	1.170	755	41.933
2017	6.332	12.327	3.668	420	21.223	244	1.523	981	46.719
2018	5.904	12.806	3.672	397	26.637	644	1.930	1.155	53.145

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemlerinin toplam adedi 2012 yılında 42 milyon 553 bin iken 2018 yılında 26 milyon 637 bini hisse senedi işlemleri, 12 milyon 806 bini döviz işlemleri olmak üzere toplam da 53 milyon 145 bin adede ulaşmıştır. Bir önceki yıla göre yüzde 13 oranında artış gerçekleştiren kullanıcılar çoğunluğu hisse senedi ve döviz alım-satım işlemleri olmak üzere yatırım işlemlerini internet bankacılığı uygulamaları ile gerçekleştirebilmişlerdir.

**Tablo 18:** İnternet Bankacılığı Yatırım İşlemleri Hacmi

İşlem Hacmi (Milyon TL)									
Dönem	Yatırım fonları	Döviz işlemleri	Vadeli hesaplar	Repo işlemleri	Hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri	Altın işlemleri	VOB işlemleri	Toplam
2012	83.100	70.668	72.054	12.843	62.796	3.560	6.646	24.423	336.090
2013	89.063	79.809	99.686	13.883	72.879	3.257	9.731	26.604	394.913
2014	96.809	107.597	125.266	20.737	80.810	3.397	9.817	25.243	469.676
2015	109.880	168.306	159.770	21.547	106.364	3.017	6.687	27.913	603.483
2016	112.946	182.674	182.555	20.424	96.176	2.188	8.858	41.966	647.787
2017	126.913	229.275	186.540	22.342	180.976	5.657	11.926	121.790	885.419
2018	153.277	303.993	203.387	20.676	251.390	27.365	16.906	126.508	1.103.502

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Yatırım işlemlerinin toplam hacmi 2012 yılında 336 milyar 90 milyon TL iken her yıl artış göstererek 2018 yılında 1 trilyon 103 milyar 502 milyon TL'ye ulaşmıştır. Bir önceki yıla göre yüzde 24,63 oranında artış gösteren yatırım işlemleri hacminde toplam tutar içerisinde en büyük pay 303 milyar 993 milyon TL ile döviz işlemlerinde gerçekleşmiştir. Döviz işlemlerini 251 milyar 390 milyon TL ile hisse senedi işlemleri izlemiştir.

**Tablo 19:** İnternet Bankacılığı Kredi Kartları İşlem Adedi ve Hacmi

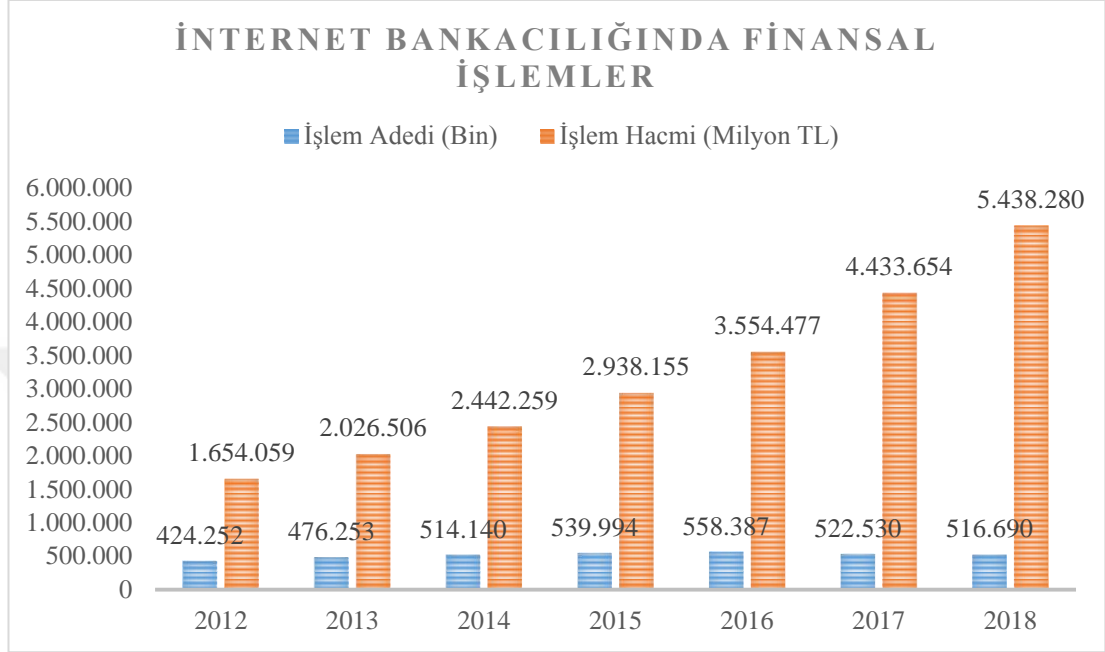
Dönem	İşlem Adedi (Bin)				İşlem Hacmi (Milyon TL)			
	Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam	Nakit Avans	Kendi kartına borç ödeme	Başkasının kartına ait borç ödeme	Toplam
2012	2.112	33.932	3.489	39.533	1.653	30.291	5.297	37.241
2013	2.461	38.146	3.706	44.313	2.394	38.506	6.309	47.208
2014	2.508	39.271	3.652	45.431	2.844	48.669	7.369	58.881
2015	2.984	40.885	3.535	47.404	3.926	57.587	8.178	69.692
2016	3.331	41.874	3.293	48.498	4.675	61.144	7.641	73.460
2017	7.376	33.371	2.930	43.677	4.899	67.945	7.158	80.002
2018	2.366	31.202	2.284	35.852	5.332	78.091	6.791	90.215

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

2018 yılında internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan kredi kartı işlemlerinin toplam adedi 35 milyon 852 bin, tutarı ise 90 milyar 215 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. 2012 yılından bu yana sürekli artış göstermiş kredi kartı işlem hacminde en büyük pay “kredi kartına borç ödeme” kalemi olmuştur. Kullanıcılar

2018 yılında 33 milyon 486 bin adet ve 84 milyar 882 milyon TL tutarlı kredi kartı borç ödeme işlemi gerçekleştirmiştir.

**Şekil 14:** İnternet Bankacılığı ile Yapılan Finansal İşlemler



Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

İnternet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adet ve hacim büyüklüklerinin yıllık gelişimini incelediğimizde, adet bazındaki artış 2016 yılında son bularak azalış göstermiş; bununla birlikte hacim bazında her yıl sürekli artış yaşanmıştır. 2018 yılında, bir önceki yıla göre işlem adedi 5 milyon 840 bin azalarak 516 milyon 690 bin olurken, işlem hacmi yaklaşık 1 milyar artış (yüzde 22,65) göstererek 5 milyar 438 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. İnternet bankacılığı uygulamalarının finansal işlemler için daha üst limitler ile yapılabilmesi olanağı hacim artışını destekler nitelikte iken, adet bazındaki azalış kullanıcıların para transferleri ve ödeme işlemlerinde daha çok mobil bankacılık uygulamalarını kullandıklarını göstermektedir.

#### 2.6.4. Mobil Bankacılık

2008 yılından bu yana alternatif dağıtım kanallarında büyük gelişme kaydeden bankacılık sektörü, internet bankacılığı ve mobil bankacılık kanallarında kendini hızla geliştirmeye devam etmektedir. İnternet bankacılığı ile müşterilere sunulan geniş işlem kapasitesi, müşterileri klasik bankacılık işlemlerinden uzaklaştırarak ürün ve hizmetlere daha kolay ve hızlı erişim sağlayabilmelerine ve işlemlerini hızlıca yapabilmelerine olanak sağlamıştır.<sup>188</sup> Teknolojinin gelişmesi ve mobil araçların kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber, kullanıcı dostu ara yüzleri ve basit işlem adımlarıyla kolay ve hızlı işlem imkânı sunan mobil bankacılığın banka müşterileri tarafından tercih edilirliliği giderek artmaktadır.<sup>189</sup>

Mobil bankacılık, "banka hesabına, kredi kartı hesabına veya diğer finansal hesaplara erişmek için cep telefonunun kullanılması" olarak tanımlanmaktadır.<sup>190</sup> Literatürde mobil bankacılığın çeşitli tanımları mevcuttur. Barnes ve Corbitt'e göre mobil bankacılık, "müşteri olarak bir mobil telefon veya kişisel dijital asistanlar gibi bir mobil cihaz aracılığıyla bir bankayla etkileşime giren kanal" olarak tanımlanabilir.<sup>191</sup> Chung ve Known, mobil bankacılığı "hareket halindeyken banka hesaplarına erişmek ve şahsen bankaları ziyaret etmeden telefonlarla istedikleri yerde fon aktarmak isteyenler için bir sistem" olarak tanımlamaktadır.<sup>192</sup> Diğer bir tanımda ise mobil bankacılık, herkesin mobil operatörler aracılığıyla bankacılık faaliyetlerine kolaylıkla erişmelerini sağladığı için bankacılığın bir alt kümesi olarak tanımlanmaktadır.<sup>193</sup>

<sup>188</sup> Aslı Derbent, "Mobil Bankacılık", **Mobil Yaşam ve Uygulamaları**, (Ed. Gonca Telli Yamamoto), İstanbul, 2011, s.164.

<sup>189</sup> Cevat Söylemez, **Mobil Bankacılık Uygulamalarını Kullanmaya Yönelik Tutumların Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Teorisiyle İncelenmesi**, Doktora Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2018, s.59.

<sup>190</sup> Board of Governors of the Federal Reserve System, **Consumers and Mobile Financial Services 2014**, <https://www.federalreserve.gov/econresdata/consumers-and-mobile-financial-services-report-201403.pdf>, (21.05.2019), s.7.

<sup>191</sup> Stuart J. Barnes and Brian Corbitt, "Mobile Banking: Concep and Potential", **International Journal of Mobile Communications**, Cilt: 1, 2003, ss. 273-288'den aktaran Zeybek, s. 88.

<sup>192</sup> Nambo Chung and Soon-Jae Kwon, "TheEffects of Customers Mobile Experience and Technical Support on the Intention to Use Mobile Banking", **CyberPsychology&Behavior**, Cilt: 12, 2009, ss. 539-543'den aktaran Zeybek, s. 88.

<sup>193</sup> Mari Suoranta and Minna Mattila, "Mobile Banking and Consumer Behaviour: New Insights in to the Diffusion Pattern", **Journal of Financial Services Marketing**, Cilt: 8, 2004, ss. 354-366'den aktaran Zeybek, s. 88.



Mobil bankacılık, cep telefonu teknolojisine ve internet hizmetine bağlı olduğundan, bankaların sunduğu mobil bankacılık hizmetleri de bu teknolojilerin gelişimine paralel bir gelişim göstermiştir. Bu kapsamda mobil bankacılık hizmetlerinin gelişimi sırasıyla SMS bankacılığı, WAP bankacılığı ve akıllı telefon ve tablet bankacılığı olarak ele alınmak ile birlikte SMS ve WAP bankacılık hizmetleri sunuldukları zaman diliminde çok gelişme gösterememiş ve akıllı telefon bankacılığı kadar işlevsel hizmetler sunamamışlardır.<sup>194</sup>

SMS bankacılığı mobil bankacılık uygulamalarından ilkidir. 2G altyapısı ve SMS atabilen bir cep telefonunun yeterli olduğu bu uygulamada, müşteri talep ettiği bilgiyi, bankacılık şifresi ile bankaya mesaj atarak bildirmekte, banka da müşterinin talebine mesaj ile cevap vermektedir. Müşteri bu uygulama ile hesap bakiyelerini öğrenme, hesap hareketlerini sorgulama, döviz kuru ve fon fiyatlarını anında öğrenme ve kredi, kredi kartı ürünlerine ön başvuru yapma hizmetlerinden yararlanmaktadır.

WAP bankacılığı 2G ve 3G sistemleri ve dokunmatik ekranlı akıllı telefonlar geliştirilene kadar kullanılmıştır. İnternete bağlanabilen telefonların piyasaya sürülmesiyle kullanılmaya başlayan bu uygulamada bankalar, WEB sitelerine benzer biçimde hazırladıkları WAP sitelerine uyumlu telefonlarla giriş imkânı sunarak müşterilerin bir takım bankacılık hizmetlerini yapılabilmesine imkân sağlamıştır. İletişim ücretlerinin oldukça yüksek olması ve WAP ayarlı cep telefonu gerektirmesi gibi nedenler ile WAP kullanımı çok yaygınlaşmamıştır.<sup>195</sup>

Günümüzde mobil bankacılık akıllı telefonlar, akıllı saatler ve tabletler için geliştirilmiş bir uygulamaya dönüşmüştür. Mobil bankacılık uygulamalarının akıllı telefona ya da tablete yüklenerek kullanılabildiği bu dağıtım kanalını internet bankacılığından ayıran en önemli özellik, kullanıcının akıllı telefon, saat veya tableti her zaman yanında bulundurabiliyor olmasından dolayı işlemlerini istediği zaman ve istediği yerde yapabilme özgürlüğünün olmasıdır.

---

<sup>194</sup> KPMG, **Mobile Banking: Global Trends And Their Impact On Banks**, 2015, <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2015/08/mobile-banking-report-2015.pdf>, (25.05.2019), s.5.

<sup>195</sup> Hatice Elanur Kaplan, **Mobil Bankacılık Kullanım Niyeti ve Davranışında Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi-2 ve Güven Faktörlerinin Etkisinin Araştırılması**, Doktora Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde, 2018, s.53.

Mobil bankacılık ile yapılabilen işlemler internet bankacılığı ile yapılan işlemleri kapsıyor olsa da bankalar arasında mobil uygulama hizmetleri farklılık gösterebilmektedir. Tabloda Ziraat Bankası mobil bankacılık uygulaması olan Ziraat Mobil üzerinden yapılabilen işlemlere yer verilmiştir.

**Tablo 20:** Mobil Bankacılık Uygulaması ile Yapılan İşlemler

Hesaplar	Hesap Hareketi Görüntüleme ve Detay İzleme, Dekont Alma, Vadesiz Hesap, Vadeli Hesap, Döviz Hesabı, Vadesiz Altın Hesabı, Açma, Kapama ve Güncelleme
Para Transferleri	Hesaplar Arası Havale, Başka Hesaba Havale, Hesaba EFT, Kredi Kartına EFT, Cebe Havale
Kartlar	Nakit Avans/Taksitli Nakit Avans, Sonradan Taksitlendirme Sanalkart Ekle/Limiti Değiştir/İptal Kredi Kartı /Kart Detayları/Hesap Özeti/Dönem İçi Hareketler Kredi Kartı /Bekleyen Taksit/Provizyondakiler, Şifre Belirleme
Yatırım	Yatırım Fonu Alış, Yatırım Fonu Satış, Döviz Alış, Döviz Satış
Ödemeler	Motorlu Taşıtlar Vergisi (MTV), Trafik Cezası, SGK, Tapu Harcı, Diğer Vergiler, OGS, HGS, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM), Yurtkur, Üniversite ve Harç, Şans Oyunları
Krediler	Bireysel Kredi Taksit Ödeme Toki Kredi Taksit Ödeme
Başvuru	Bankkart Başvuru
Fiyat ve Oranlar	Bono & Tahvil, Çapraz Kurlar, Döviz, Eurobond, Yatırım Fonları, Gram Altın, Kira Sertifikası Kredi, Mevduat, Repo, Vadeli Altın, Vadesiz Altın
QR Kod	QR Kod ile Para Çekme, Yatırma

Kaynak: Ziraat Bankası, <https://www.ziraatbank.com.tr/tr/dijital-bankacilik/mobil-bankacilik/ziraat-mobil>, (25.05.2019).

Finansal hizmet sektörüne tam anlamıyla hareketliliği ekleyen inovatif bir hizmet olan mobil bankacılık hem kullanıcılarına hem de bankalara birçok avantaj sağlamaktadır.

Mobil bankacılık uygulamalarının kullanıcılara sağladığı avantajlar şu şekilde sıralanabilir:<sup>196</sup>

- İnsanlar finansal ihtiyaçlarını gidermek için doğrudan banka şubesine gitmek zorunda kalmadıklarından dolayı zaman kazanırlar.

<sup>196</sup> Suad Becirovic, Dzenis Bajramovic and Amela Ahmatovic, "The Role of Mobile Banking in Enhancing Economic Development", **International Conference: Communication and Business Sector**, Berane: FMSK, 2011, ss 89- 98'den aktaran Söylemez, ss. 67-68.

- Kırsal kesimde yaşayan ve bankaya erişimi kısıtlı olan insanlar, bu nedenle nakit ihtiyacı dışındaki finansal işlemlerini mobil bankacılığı kullanarak gerçekleştirebilirler.
- Bankalar maliyet avantajı nedeniyle mobil bankacılık işlem uygulamalarından genel olarak masraf almamakta, aldığı işlemlerde ise masraf tutarını asgari seviyelerde tutmaktadır.
- İnsanların doğrudan bankaya gitmeleri gerekmediğinden özellikle büyük şehir merkezlerinde araçları için park yeri bulma, park yeri için ücret ödeme gibi durumlar ortadan kalkmaktadır.
- Mobil bankacılıkla birlikte insanlar bankaların çalışma saatleri dışında da haftanın yedi günü 24 saat boyunca finansal işlemlerini yapabilirler.
- Mobil bankacılık, kullanıcılara hesapları ve işlem geçmişleri hakkında doğru bilgiler sunar. Böylece, müşteriler kesin bilgilere dayanarak finansal ihtiyaçlarını planlayabilir ve yatırım portföylerini şekillendirebilirler.

Mobil bankacılık uygulamalarının bankalara sağladığı avantajlar ise şu şekilde sıralanabilir.<sup>197</sup>

- Acil bir durumda işlem önerisi (herhangi bir ekonomik kriz olduğunda hisse senetlerinin satış uyarısı, anlık finansal çözüm önerileri, kampanya bildirimleri gibi) için otomatik bilgilendirme hizmetleri sunar.
- Müşterinin istediği zaman video görüşme ile yüz yüze görüşme imkânının olması, akıllı asistan gibi alternatifler sunarak artan işlem sayısının karşılanması ve bankaların işlem yükünün azaltılması noktasında operasyonel verimliliğe katkıda bulunur.

---

<sup>197</sup> Rajnish Tiwari and Stephan Buse, "The Mobile Commerce Prospects: A Strategic Analysis of Opportunities in the Banking Sector", **Hamburg University Press**, 2007, ss. 113-117'den aktaran Söylemez, ss. 66-67.

- Banka şubelerindeki çalışanlar tarafından verilerin toplanması, işlenmesi, transferi ve arşivlenmesi manuel olarak yapılırken; mobil bankacılıkta otomatik olarak gerçekleştirilir.
- Dağıtım kanallarının çeşitlendirilmesi, bir kanalın aniden çökmesi nedeniyle satışlarda ortaya çıkabilecek kaybı engellemeye, işletme maliyetlerini düşürmeye ve müşteri memnuniyetsizliğini minimum düzeye indirgemeye yardımcı olur.
- Mobil bankacılık uygulaması verimliliği artırmak için iş süreçlerini hızlandırarak, bireysel müşteriler için rutin iş süreçlerini otomatik hale getirmesiyle onlara daha iyi hizmet sunarak, bireylerin kişisel tercihleri için "her zaman, her yerde" sloganıyla müşteriye katma değer sağlayarak ve toplanan verilerle oluşturduğu müşteri profillerine özel kampanya ve ödüller ile müşteri memnuniyetini arttırabilir. Bunun sonucunda artan müşteri memnuniyeti ile birlikte müşteri kaybı minimum düzeye indirilebilir.

Mobil bankacılık aynı zamanda bankaların etkinliğini arttırmakta, hizmet kalitesini geliştirmekte, operasyonel maliyetlerini azaltmakta, müşterileri ile ilişkilerini güçlendirmekte, müşterilerle daha yakın ilişkiler kurabilmesine imkân sağlamakta, gerçek zamanlı etkileşimlerde bulunmakta ve müşterilerin olumlu ya da olumsuz geri bildirimlerini alabilmektedir.<sup>198</sup>

Mobil bankacılık birçok yeniliğin ve avantajın yanında, gerek kullanıcılar gerekse bankalar açısından, bazı dezavantajları da beraberinde getirmiştir. Bu alanda en önemli sorunlar güvenlik ve teknoloji farklılıklarının getirdiği hizmet çeşitlendirme zorunluluğudur.<sup>199</sup>

Bankaların internet bağlantısı ve mobil cihazlar üzerinde kontrol imkânının olmaması ve müşterilerin telefonun çalınması veya kaybolması, telefona virüs

---

<sup>198</sup> Fethi Çalışır, Çiğdem Altın Gümüşsoy, "Internet Banking Versus Other Banking Channels: Young Consumers' View", **International Journal of Information Management: The Journal for Information Professionals**, Cilt: 28, 2008, ss. 215-221'den aktaran Hatice Doğan, Murat Burucuoğlu, "Tüketicilerin Mobil Bankacılık Hizmet Kalitesi Algıları ve Tekrar Kullanma Niyetleri: Ampirik bir Araştırma", **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt:14, Sayı:4, 2018, ss. 1185-1186.

<sup>199</sup> Nicole Koenig-Lewis, Adrian Palmerand Alexander Moll, "Predicting Young Consumers' takeup of Mobile Banking Services", **International Journal of Bank Marketing**, 2010, Cilt: 28, ss. 410-432'den aktaran Kaplan, s. 57.

bulaşması, kötü amaçlı zararlı yazılımlarla elde edilen şifre ile hesapların boşaltılması gibi birçok güvenlik kaygısı mobil bankacılık kullanımına engel teşkil eder niteliktedir. Güvenlik sorunu ile başa çıkmak isteyen bankalar hem güvenli hem de işlevsel ve hızlı hizmet sunmak zorunda oldukları için güvenlik standartlarını bir üst seviyeye çıkaracak uygulamalar geliştirmek zorundadırlar.

Android, İos, Windows gibi çok sayıda işletim sisteminin yaygın olarak kullanıldığı günümüzde, mobil cihazlar sürekli gelişim göstermekte, özellikleri her geçen gün artmaktadır. Her işletim sistemine uygun uygulamaları üretmek ve müşterilerinin hizmetine sunmak zorunda olan bankalar, mobil cihazlardaki gelişimi takip etmeli, teknolojinin beraberinde getirdiği trendlere ayak uydurmalı ve kendilerini buna adapte edebilmelidir. Bu da bankaların mobil bankacılık uygulamalarında kendi yazılımlarını geliştirmeleri konusunda maddi yük ile karşı karşıya kalacağı anlamına gelmektedir. Mobil uygulamalara giriş yaparken müşteri numarası ve şifre girişi yerine artık yüz tanıma teknolojisi, selfie teknolojisi, göz tarama teknolojisi gibi özellikler kullanılmaktayken bankaların bu teknolojilere ayak uyduramaması müşteri kayıplarına yol açabilecektir.<sup>200</sup>

Bankalar, sektördeki yerini korumak ve pazar payını arttırabilmek için gelişen mobil iletişim teknolojisi ile birlikte işlem maliyetlerinin daha düşük seviyede gerçekleştiği mobil bankacılık uygulamalarına ağırlık vermelidir.

Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam müşteri sayısı Mart 2019 itibariyle 65 milyon 268 bin kişi olmuştur. Bunların 41 milyon 827 bin kişisi (yüzde 64'ü) Ocak-Mart 2019 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır. Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış mobil bankacılık müşteri sayısı ise yaklaşık 51 milyon kişi olmuştur.<sup>201</sup>

---

<sup>200</sup> Bernardo Nicoletti, **Mobile Banking: Evolution or Revolution?**, Palgrave Studies in Financial Services Technology, 2014'den aktaran Kaplan, s. 57.

<sup>201</sup> TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1137/Dijital-Internet-Mobil\\_Bankacilik\\_Istatistikleri-Mart\\_2019.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1137/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Mart_2019.pdf), (24.05.2019).

**Tablo 21:** Mobil Bankacılık Müşteri Sayıları

Dönem	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	Aktif müşteri sayısı
2012	2.466.798	1.835.728	1.375.634
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	61.320.405	48.293.900	39.552.072

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış müşteri sayısı 2012 yılında, yaklaşık 2 milyon 500 bin kişi olmuş ve bunların 1 milyon 376 bini (yüzde 56'sı) Ekim-Aralık 2012 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yaparak aktif müşteri sayılmışlardır. Yıllık gelişim incelendiğinde her yıl artış gösteren mobil bankacılık müşteri sayısı 2018 yılında 61 milyon 320 bin kişi olmuş ve bunların yaklaşık 40 milyonu Ekim-Aralık 2018 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yaparak aktif müşteri sayılmışlardır. Aktif müşteri sayısında ki bu istikrarlı artış, kullanıcıların mobil bankacılığın beraberinde getirdiği avantajlardan fazlasıyla faydalandığını ve uygulamaya ne denli adapte olduklarını göstermektedir.

**Tablo 22: Mobil Bankacılık Para Transferleri 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			
2012	4.111	853	8	861	4.373	27	4.400	5.261	0	9.372
2013	10.869	2.945	23	2.968	10.038	101	10.139	13.107	0	23.977
2014	25.050	6.876	20	6.896	20.725	171	20.896	27.791	1	52.843
2015	53.689	14.010	64	14.075	46.506	365	46.870	60.945	11	114.645
2016	96.894	24.005	109	24.115	93.580	624	94.204	118.318	36	215.248
2017	172.841	42.650	237	42.887	168.863	1.195	170.058	212.944	111	385.896
2018	263.402	71.225	416	71.641	216.598	2.027	218.625	290.267	253	553.922

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerden para transferleri, 2012 yılında 9 milyon 372 bin adet iken 2018 yılında 553 milyon 922 adet olmuştur. Bir önceki yıla göre yüzde 43,5 artış gösteren para transferleri işlemlerinde kullanıcılar mobil bankacılık uygulamaları ile 290 milyon 267 bin havale işlemi, 263 milyon 402 bin adet EFT işlemi gerçekleştirmiştir.

**Tablo 23: Mobil Bankacılık Para Transferleri 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			
2012	8.183	1.475	99	1.575	6.822	306	7.128	8.702	0	16.886
2013	23.727	5.112	319	5.431	17.310	805	18.115	23.546	0	47.273
2014	64.901	12.710	317	13.027	41.345	2.722	44.067	57.094	21	122.016
2015	176.362	32.433	1.144	33.577	100.159	6.498	106.657	140.235	426	317.022
2016	340.062	60.829	2.208	63.037	190.444	11.920	202.365	265.402	1.156	606.619
2017	655.979	125.089	5.350	130.439	418.235	27.278	445.512	575.951	2.434	1.234.364
2018	1.060.129	224.823	9.672	234.495	558.819	47.957	606.776	841.271	4.325	1.905.725

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerden para transferlerinin hacim bazında yıllık gelişimi incelendiğinde, adet bazında olduğu gibi her yıl artış görülmektedir. Hacim büyüklüğü 2012 yılında 16 milyar 886 milyon TL iken, 2018 yılında 1 trilyon 905 milyar 725 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Bir

önceki yıla göre yüzde 54,3 artış gösteren para transferleri işlemlerinde kullanıcılar mobil bankacılık uygulamaları ile 1 trilyon 60 milyar 129 milyon TL büyüklüğünde EFT işlemi, 841 milyar 271 milyon TL büyüklüğünde havale işlemi gerçekleştirmiştir.

**Tablo 24:** Mobil Bankacılık Ödemeler Adedi

İşlem Adedi (Bin)						
Dönem	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SGK prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
2012	2.196	0	0	72	3.207	5.475
2013	9.072	72	0	566	6.027	15.736
2014	22.919	500	106	3.247	14.317	41.089
2015	55.027	2.152	395	7.536	28.871	93.982
2016	103.216	3.345	1.079	14.966	48.674	171.280
2017	170.344	3.512	2.269	25.190	96.145	297.460
2018	244.525	3.966	3.985	42.256	127.681	422.412

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan ödeme işlemlerinin yıllık gelişimi incelendiğinde her yıl artış olduğu göze çarpmaktadır. 2012 yılında 5 milyon 475 bin adet olan ödeme sayısı 2018 yılında bir önceki yıla göre yüzde 42 artış göstererek 422 milyon 412 bin adet olarak gerçekleşmiştir. Toplam adet içerisinde en büyük payı 244 milyon 525 bin adet ile fatura ödemeleri (yüzde 57,8) alırken en düşük payı 3 milyon 966 bin adet ile vergi ödemeleri (yüzde 0,93) almıştır.



**Tablo 25: Mobil Bankacılık Ödemeler Hacmi**

İşlem Hacmi (Milyon TL)						
Dönem	Fatura ödemeleri	Vergi ödemeleri	SGK prim ödemeleri	Kredi ödemeleri	Diğer ödemeler	Toplam
2012	147	0	0	59	186	391
2013	693	13	0	428	313	1.447
2014	1.832	294	74	2.204	817	5.221
2015	4.774	949	317	5.403	1.707	13.150
2016	9.786	1.840	996	10.920	3.143	26.684
2017	18.070	3.661	2.479	20.461	8.141	52.811
2018	28.541	5.373	4.514	36.857	13.629	88.914

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Ödeme işlemlerinin yıllık gelişimini hacim bazında incelediğimizde daha önce ki verilerde görüldüğü gibi her yıl artış yaşanmış olup 2018 yılında mobil bankacılık uygulaması kullanılarak yapılan ödemelerin toplam hacim büyüklüğü 88 milyar 914 milyon TL'ye ulaşmıştır. Bu tutarın 65 milyar 398 milyon TL'lik kısmı (yüzde 73,55) kredi ve fatura ödemelerinden oluşmuştur. Mobil bankacılık uygulamaları ile çoğunlukla fatura ve kredi ödemesi yapan kullanıcılar 244 milyon 525 bin adet ile 28 milyar 541 milyon TL büyüklüğünde fatura ödemesi, 42 milyon 256 bin adet ile 36 milyar 857 milyon TL büyüklüğünde kredi ödemesi gerçekleştirmiştir.

**Tablo 26: Mobil Bankacılık Yatırım İşlemleri 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
2012	528	402	52	2	1.145	16	23	72	2.239
2013	963	1.069	245	2	1.815	16	103	474	4.686
2014	1.876	2.456	686	15	2.914	31	255	489	8.721
2015	3.037	6.154	1.413	21	6.015	50	452	90	17.231
2016	4.558	9.916	2.586	32	9.134	63	1.297	141	27.728
2017	6.114	19.687	6.026	44	21.131	99	3.852	295	57.247
2018	8.871	36.359	10.197	81	38.327	195	8.352	502	102.885

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan yatırım işlemlerinin toplam adedi 2012 yılında 2 milyon 239 bin iken 2018 yılında 38 milyon 327 bini hisse senedi işlemleri, 36 milyon 359 bini döviz işlemleri olmak üzere toplam da 102 milyon 885 bin adede ulaşmıştır. Bir önceki yıla göre yüzde 79,72 oranında artış gerçekleştiren kullanıcılar şubeye gitmeye gerek kalmadan yatırım işlemlerini mobil bankacılık uygulamaları ile gerçekleştirebilmişlerdir.

**Tablo 27:** Mobil Bankacılık Yatırım İşlemleri Hacmi

İşlem Hacmi (Milyon TL)									
Dönem	Yatırım fonları	Döviz işlemleri	Vadeli hesaplar	Repo işlemleri	Hisse senedi işlemleri	Tahvil ve bono işlemleri	Altın işlemleri	VOB işlemleri	Toplam
2012	1.802	1.684	903	32	4.643	46	141	732	9.982
2013	4.313	4.384	5.884	70	10.404	91	357	5.133	30.636
2014	9.984	13.731	18.679	507	17.714	228	1.103	5.614	67.560
2015	20.299	55.236	44.673	864	35.223	423	2.158	11.661	170.537
2016	33.274	87.906	87.202	1.238	47.428	507	7.525	11.016	276.096
2017	55.238	180.826	196.044	1.965	143.674	903	19.655	27.094	625.400
2018	103.058	400.463	339.217	2.574	271.634	2.269	58.621	46.096	1.223.932

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Yatırım işlemlerinin toplam hacmi 2012 yılında 9 milyar 982 milyon TL iken 2018 yılında 1 trilyon 223 milyar 932 milyon TL'ye ulaşmıştır. Bir önceki yıla göre yüzde 95,70 oranında artış gösteren yatırım işlemleri hacminde toplam tutar içerisinde en büyük pay 400 milyar 463 milyon TL ile döviz işlemlerinde gerçekleşmiştir.

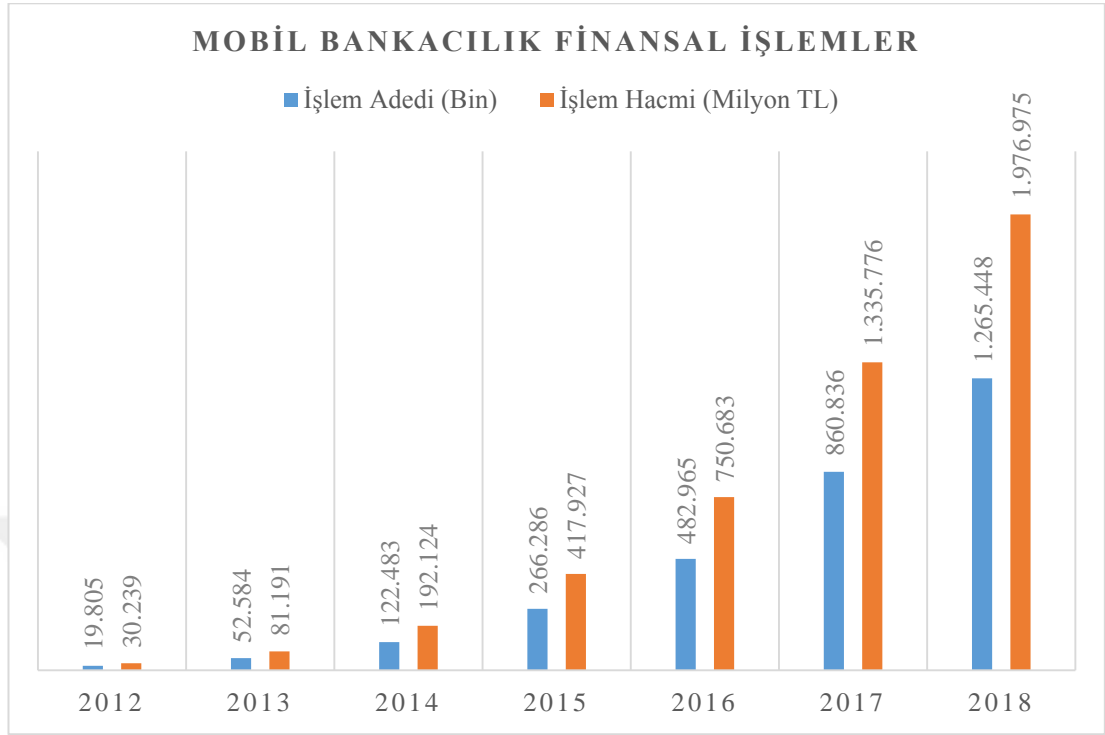
**Tablo 28:**Mobil Bankacılık Kredi Kartları İşlem Adedi ve Hacmi

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
2012	109	2.566	44	2.719	39	1.721	45	1.805
2013	257	7.732	195	8.185	116	5.597	185	5.897
2014	818	18.117	896	19.831	488	14.074	1.022	15.584
2015	1.967	36.226	2.235	40.427	1.421	29.773	2.648	33.842
2016	3.607	62.027	3.076	68.710	2.740	53.391	3.919	60.051
2017	7.276	108.384	4.574	120.233	5.676	99.343	6.267	111.286
2018	12.143	168.889	5.199	186.230	11.348	156.902	9.033	177.283

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

2018 yılında mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan kredi kartı işlemlerinin toplam adedi 186 milyon 230 bin, tutarı ise 177 milyar 283 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. 2012 yılından bu yana sürekli artış göstermiş kredi kartı adet ve işlem hacmi sayılarında en büyük pay “kredi kartına borç ödeme” kalemi olmuştur. Kullanıcılar 2018 yılında 174 milyon 88 bin adet ve 165 milyar 935 milyon TL tutarlı kredi kartı borç ödeme işlemi gerçekleştirmiştir.

**Şekil 15:** Mobil Bankacılık ile Yapılan Finansal İşlemler



Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adet ve hacim büyüklüklerinin yıllık gelişimini incelediğimizde teknolojik altyapılarda ki iyileşme ile birlikte mobil bankacılık uygulamalarının yaygınlaşması sonucu her yıl ciddi oranlarda büyüme gerçekleşmiştir. Kullanıcılar cep telefonu ve tabletlerine indirdikleri uygulamalar ile bankacılık ürün ve hizmetlerine ulaşarak işlemlerini gerçekleştirebilmiştir. 2018 yılında, bir önceki yıla göre işlem adedi 404 milyon 612 bin artarak 1 milyar 265 milyon 448 bin olurken, işlem hacmi 641 milyon 199 bin TL artış (yüzde 48) göstererek 1 milyar 976 milyon 975 bin TL olarak gerçekleşmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIĞIN MEVCUT DURUM ANALİZİ VE UYGULAMA ÖRNEKLERİ

#### 3.1. TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIĞIN GELİŞİMİ

1980’li yıllarda bankacılık faaliyetlerinin yalnızca şube kanalı ile gerçekleştirildiği Türkiye’de plastik kart kullanımı, ATM bankacılığı ve POS hizmetlerinin yaygınlaşması, internet ve mobil bankacılık uygulamaları 1990’lı yıllar ile birlikte gerçekleşmiştir. Şubeler üzerinde ki iş yükünü ve maliyeti en aza indirmek isteyen bankalar alternatif dağıtım kanallarını kullanmaya başlamışlardır.<sup>202</sup>

2000 yılında internet teknolojisi ile birlikte gelişen ve müşteri ile firma arasındaki alışverişlerin internet üzerinden, çevrimiçi olarak yapılabilmesine olanak sağlayan Sanal POS uygulamasını ilk defa hizmete sunan Garanti Bankası internet üzerinden yapılacak alışverişlerin önümüzdeki yıllarda artış göstereceğini öngörmüş ve sanal kredi kartını işleme koyan ilk banka olmuştur.<sup>203</sup>

Türkiye’de ilk ATM kullanımı hizmetini 1987 yılında “Bankamatik” adıyla İş Bankası gerçekleştirmiştir. ATM’lerde kartsız işlem yapma olanağı ve biyokimlik uygulamasıyla kimlik doğrulama işlemlerinde üst seviyede güvenlik ve hız sağlayan parmak izi tanıma teknolojisi kullanımı da yine İş Bankası’na gerçekleştirilmiştir.<sup>204</sup>

Ülkemizde internet teknolojisinin kurulması ve kullanılması üniversiteler tarafından gerçekleştirilmiştir. Türkiye’de ilk internet bağlantısı 1993 tarihinde Orta Doğu Teknik Üniversitesi aracılığıyla kiralık hat kurularak yapılmıştır. 1995 yılında Türk Telekom, interneti Türkiye genelinde yaygınlaştırmak için aldığı yatırım kararıyla TURNET ihalesini gerçekleştirmiştir. TURNET çalışmalarına paralel olarak Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) işbirliği ile Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi

---

<sup>202</sup> Bayrakdaroğlu, s. 288.

<sup>203</sup> Garanti Ödeme Sistemleri, Biz Kimiz, <https://www.garantiodesistemleri.com/tr/biz-kimiz/garantinin-urunleri/garantiden-ilkler>, (06.05.2019).

<sup>204</sup> İş Bankası, İlklerimiz, <https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/biz-taniyin/tarihimiz/ilklerimiz/Sayfalar/ilklerimiz.aspx>, (06.05.2019).

(ULAKBİM) kurularak, ULAKNET adında bir omurga oluşturulmuştur.<sup>205</sup> 1997 yılında Türkiye’de internet bankacılığı hizmetini müşterilerine sunan ilk banka İş Bankası olmuştur.<sup>206</sup>

Elektronik çağ olarak adlandırılan bu dönemde Türk bankacılık sektörü incelendiğinde, özellikle 1994 yılı sonrasında müşteriye yönelik olarak yapılanmaya giden ve müşteri segmentasyonunu ön plana çıkaran bir profil göze çarpmaktadır.<sup>207</sup> Şubelerin üzerinde bulunan operasyonel işlem yükünü hafifletmeyi ve işlem maliyetlerini düşürmeyi amaçlayan bankalar, öncelikli olarak internet bankacılığı, telefon bankacılığı ve ATM bankacılığı gibi alternatif kanalları aktif bir şekilde kullanmaya başlamışlardır. Şube ağırlıklı satış ve hizmet sunumu üzerine odaklanan bankalar, hizmet standardizasyonu sağlanmış, tek bir veri tabanı üzerinden merkezi olarak işleyen bir kanal yönetimi stratejisi oluşturmaya yönelmiştir.<sup>208</sup>

### 3.2. TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIK VERİLERİ VE ANALİZİ

Çalışmanın bu bölümünde dijital bankacılık müşteri sayılarını bireysel ve kurumsal segment ayrımı, cinsiyet ve yaş grupları nezdinde değerlendirecek ve 2017, 2018 ve 2019’un ilk üç aylık periyodunu baz alarak gelişimini inceleyeceğiz.

---

<sup>205</sup> Oğuzhan Aytar, Namık Kemal Erdemir, İkbâl Yeğen, “E-Finans ve Bankacılık Uygulamalarının Avantajları ve Türkiye Uygulamaları”, **Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri**, Sarajevo-Bosnia&Herzegovina, 23-25.06.2011, s.2281.

<sup>206</sup> İş Bankası, İlklerimiz, <https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/biz-taniyin/tarihimiz/ilklerimiz/Sayfalar/ilklerimiz.aspx>, (07.05.2019)

<sup>207</sup> Ayşe Başar Bener, “Bankaların Çoklu Kanal Stratejileri”, **Finans Dünyası**, Sayı:145, 2002, s.103’den aktaran Korkmaz ve Gövdeli, ss. 1-20.

<sup>208</sup> Korkmaz ve Gövdeli, ss. 1-20.

### 3.2.1. Dijital Bankacılık Bireysel Müşteri Sayıları

2017 dönemi içinde az bir kez giriş işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 33 milyon 374 bin kişi olmuştur. Bu sayının 4 milyon 662 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 21 milyon 519 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 7 milyon 193 bin kişidir.

**Tablo 29:** Dijital Bankacılık Bireysel Müşteri Sayıları

Dönem	Bireysel											
	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 bireysel müşteri sayısı			
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM
2017	24.003.830	13.785.171	29.650.602	67.439.603	7.907.447	21.334.252	13.893.074	43.134.773	4.662.257	21.518.768	7.193.244	33.374.269
2018	23.638.784	21.801.764	37.480.053	82.920.601	5.647.881	30.241.165	16.554.809	52.443.855	3.902.629	31.029.892	7.355.463	42.287.984
2019	22.978.548	23.603.505	39.349.312	85.931.365	5.313.718	32.803.279	16.380.465	54.497.462	3.771.366	33.184.352	7.347.478	44.303.196

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

2018 dönemi içinde az bir kez giriş işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 42 milyon 288 bin kişi olmuştur. Bu sayının 3 milyon 902 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 31 milyon kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 7 milyon 355 bin kişidir. Ocak-Mart 2019 dönemi içinde az bir kez giriş işlemi yapmış aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 44 milyon 303 bin kişi olurken bu sayının yaklaşık 3 milyon 771 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 33 milyon 184 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 7 milyon 347 bin kişidir.

### 3.2.2. Dijital Bankacılık Kurumsal Müşteri Sayıları

2017 dönemi içinde az bir kez giriş işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 1 milyon 615 bin kişi olmuştur. Bu sayının 786 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 345 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise yaklaşık 483 bin kişidir.

**Tablo 30:** Dijital Bankacılık Kurumsal Müşteri Sayıları

Dönem	Kurumsal											
	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 kurumsal müşteri sayısı			
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM
2017	2.043.551	235.257	1.179.904	3.458.712	934.097	313.860	753.588	2.001.545	786.210	345.742	483.467	1.615.419
2018	2.101.889	511.099	1.527.489	4.140.477	852.054	606.096	891.830	2.349.980	727.282	607.989	558.728	1.893.999
2019	2.093.055	670.964	1.644.354	4.408.373	818.910	747.073	935.172	2.501.155	698.472	696.280	598.780	1.993.532

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

2018 dönemi içinde az bir kez giriş işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 1 milyon 893 bin kişi olmuştur. Bu sayının 727 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 607 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise yaklaşık 558 bin kişidir. Ocak-Mart 2019 dönemi içinde az bir kez giriş işlemi yapmış aktif kurumsal dijital bankacılık müşteri sayısı 1 milyon 993 bin kişi olurken bu sayının 698 bin kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken 696 bin kişisi “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 598 bin kişidir.



### 3.2.3. Dijital Bankacılık Toplam Müşteri Sayıları

2017 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 34 milyon 990 bin kişi olmuştur. Bu sayının yaklaşık 5,5 milyon kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken yaklaşık 22 milyonu “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 7 milyon 676 bin kişidir.

**Tablo 31: Dijital Bankacılık Toplam Müşteri Sayıları**

Dönem	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				Aktif müşteri sayısı			
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM
2017	26.047.381	14.020.428	30.830.506	70.898.315	8.841.544	21.648.112	14.646.662	45.136.318	5.448.467	21.864.510	7.676.711	34.989.688
2018	25.740.673	22.312.863	39.007.542	87.061.078	6.499.935	30.847.261	17.446.639	54.793.835	4.629.911	31.637.881	7.914.191	44.181.983
2019	25.071.603	24.274.469	40.993.666	90.339.738	6.132.628	33.550.352	17.315.637	56.998.617	4.469.838	33.880.632	7.946.258	46.296.728

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

2018 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 44 milyon 182 bin kişi olmuştur. Bu sayının yaklaşık 5 milyon kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken yaklaşık 32 milyonu “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise yaklaşık 8 milyon kişidir. Ocak-Mart 2019 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 46 milyon 297 bin kişi olmuştur. Bu sayının 4,5 milyon kişisi “sadece internet bankacılığı” işlemi yaparken yaklaşık 34 milyonu “sadece mobil bankacılık” işlemi yapmıştır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise yaklaşık 8 milyon kişidir.

### 3.2.4. Cinsiyetlerine Göre Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

Cinsiyetlerine göre aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayıları incelendiğinde incelemeye konu üç yılda da benzer oranlar göze çarpmaktadır.

**Tablo 32:** Cinsiyetlerine Göre Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

Dönem	Kadın				Erkek				Toplam			
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	TOPLAM
2017	1.648.208	6.342.315	1.968.285	9.958.808	3.014.049	15.176.453	5.224.959	23.415.461	4.662.257	21.518.768	7.193.244	33.374.269
2018	1.431.573	9.347.209	2.062.190	12.840.971	2.471.056	21.682.683	5.293.273	29.447.013	3.902.629	31.029.892	7.355.463	42.287.984
2019	1.379.622	10.078.621	2.053.941	13.512.184	2.391.744	23.105.731	5.293.537	30.791.012	3.771.366	33.184.352	7.347.478	44.303.196

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

2017 yılında aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin 23 milyon 415 bin kişisi erkek (yüzde 70), 9 milyon 959 bin kişisi kadın (yüzde 30) müşteriler olmuştur. 2018 yılına aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin 29 milyon 447 bin kişisi erkek (yüzde 70), 12 milyon 841 bin kişisi kadın (yüzde 30) iken, 2019 Mart ayı itibarıyla aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerinin 30 milyon 791 bin kişisi erkek (yüzde 70), 13 milyon 512 bin kişisi kadın (yüzde 30) müşteriler olmuştur.

### 3.2.5. Yaş Gruplarına Göre Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

Ekim-Aralık 2017 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı yaklaşık 12 milyon 273 bin kişi ile 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 11 milyon 117 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 7 milyon 542 bin kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir. 56-65 yaş grubundaki aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı ise 1 milyon 692 bin kişidir.

**Tablo 33: Yaş Gruplarına Göre Aktif Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları**

Dönem	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan						Sadece Mobil Bankacılık Kullanan					
	0-17 Yaş Grubu	18-25 Yaş Grubu	26-35 Yaş Grubu	36-55 Yaş Grubu	56-65 Yaş Grubu	66+ Yaş Grubu	0-17 Yaş Grubu	18-25 Yaş Grubu	26-35 Yaş Grubu	36-55 Yaş Grubu	56-65 Yaş Grubu	66+ Yaş Grubu
2017	34.094	386.347	1.032.745	2.405.927	537.981	265.162	118.568	5.773.639	7.541.385	7.051.452	815.171	218.553
2018	33.383	298.396	745.990	2.057.029	542.531	225.300	158.961	7.907.579	10.193.855	10.921.510	1.451.986	396.000
2019	21.919	273.581	690.216	1.987.818	559.372	238.460	155.208	8.141.972	10.799.294	11.932.666	1.650.695	504.516

Dönem	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan						TOPLAM					
	0-17 Yaş Grubu	18-25 Yaş Grubu	26-35 Yaş Grubu	36-55 Yaş Grubu	56-65 Yaş Grubu	66+ Yaş Grubu	0-17 Yaş Grubu	18-25 Yaş Grubu	26-35 Yaş Grubu	36-55 Yaş Grubu	56-65 Yaş Grubu	66+ Yaş Grubu
2017	25.539	1.382.261	2.542.863	2.815.274	339.200	88.106	178.201	7.542.247	11.116.993	12.272.654	1.692.353	571.821
2018	33.735	1.363.820	2.389.351	3.024.684	424.540	119.333	226.079	9.569.794	13.329.196	16.003.223	2.419.057	740.634
2019	30.767	1.249.441	2.364.384	3.113.952	458.247	130.687	207.895	9.664.994	13.853.894	17.034.436	2.668.314	873.664

Kaynak: TBB, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Ekim-Aralık 2018 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 16 milyon kişi ile 36-55 yaş grubu almakta, bunu 13 milyon 329 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 9 milyon 570 bin kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir. 56-65 yaş grubundaki aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı ise 2,5 milyon kişidir. Ocak-Mart 2019 dönemi içinde aktif bireysel dijital bankacılık müşterilerin yaş grupları bazında dağılımında ilk sırayı 17 milyon kişi ile diğer iki yılda olduğu gibi 36-55 yaş grubu almaktadır. Bunu, 13 milyon 854 bin kişi ile 26-35 yaş grubu, 9 milyon 665 bin kişi ile 18-25 yaş grubu izlemektedir. 56-65 yaş grubundaki aktif bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı ise 2,7 milyon kişidir.

### 3.3. DİJİTAL BANKACILIK UYGULAMA ÖRNEKLERİ

2012 yılında Finansbank tarafından kurulan Enpara.com ile başlayan dijital bankacılık uygulama örnekleri süreci Garanti Bankası'nın daha sonra adını değiştirerek GarantiOne yaptığı, Nisan 2019 itibariyle kapatılarak GarantiCep ile birleştirdiği İGaranti ile devam etmiş ve sonrasında bu uygulamaları Yapı Kredi Bankası'nın uygulaması Nuvo, Denizbank'ın uygulaması Dijital Deniz, Türkiye Ekonomi Bankası'nın uygulaması CepteTeb, Kuveyt Türk'ün uygulaması Senin Bankan, Alternatif Bank'ın uygulaması Alternatif Bank Dijital takip etmiştir. Çalışmamızın bu bölümünde bu uygulamalar tanıtılacak, ürün ve hizmetler anlatılarak faaliyet raporları çerçevesinde gelişimleri incelenecektir.

#### 3.3.1. Enpara.com

Enpara.com, Ekim 2012'de QNB Finansbank tarafından kurulan, tüm hizmetlerini sadece dijital kanallar üzerinden sunan ve tüm tüketici ihtiyaçlarını dijital kanallardan karşılayabilen Türkiye'nin ilk şubesiz dijital bankasıdır.<sup>209</sup>Dijital olmanın maliyet avantajını müşterisine yansıtabilen bu platform, EFT/Havale ücreti ve kredi kartı aidatı almamakta, yüksek mevduat faizi imkânı ile birlikte avantajlı kredi faiz oranları sunarak müşterilerine ek fayda sağlamaktadır.

Organizasyon yapısı, Saha, Çözüm Merkezi, Yönetim, Operasyon ve Bilgi Teknolojileri olarak şekillenen bu uygulamada saha ekibi, müşterinin bulunduğu yerden yapmış olduğu başvurunun ardından müşteri ziyaretine giderek, başvuruyu tamamlayan danışmanlardan oluşmaktadır. Çözüm merkezi, telefon aracılığıyla müşterinin tüm talep, istek ve sorunlarını en kısa sürede çözüme ulaştırmak için var olan danışmanlardan oluşmaktadır. Müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak

---

<sup>209</sup> Qnb Finansbank, Kısaca Enpara.com, <https://www.qnbfinansbank.enpara.com/hakkimizda/biz-kimiz/>, (02.06.2019).

için uygulamanın tüm yeniliklerinin tasarımından ve geliştirilmesinden sorumlu ekip ise Yönetim, Operasyon ve Bilgi Teknolojileri ekibidir.<sup>210</sup>

İnternet şubesi, cep şube, çözüm merkezi ve ATM hizmet kanallarından müşterilerine bankacılık işlemleri yapma fırsatı sunan Enpara, işlem ne olursa olsun hiçbir müşterisini fiziki banka olan QNB Finansbank'a yönlendirmemektedir. Hizmet kanalları aracılığı ile yapılan işlemler şu şekilde sıralanabilir:<sup>211</sup>

### **Enpara.com İnternet Şubesi;**

- Yeni bir hesap açma ve kapatabilme,
- İhtiyaç kredisi kullanabilme, taksit ödemelerini gerçekleştirebilme ve krediyi vadesinden önce kapatabilme,
- Kredi kartı başvurusu yapabilme, sonrasında karta ait limit, dönem içi hareketler ve hesap özeti bilgilerinizi gözlemleyebilme,
- USD, EUR veya altın alıp satabilme,
- Hesap bilgileri ve hareketlerine ulaşabilme,
- Para transferi yapabilme,
- Fatura, MTV, trafik cezası ve şans oyunu ödemelerini gerçekleştirebilme,
- Tüm banka kredi kartı borçlarını ödeyebilme,
- Faturasız telefon hatlarına TL yükleme işlemi yapabilme,
- Para transferleri ve ödemeler için talimat oluşturabilme,
- Kredi kartı, Encard, para transferi, güvenlik ve bilgilendirme ayarlarını ve kişisel bilgileri güncelleyebilme hizmetlerini sunmaktadır.

### **Enpara.com Cep Şubesi;**

- Hesapları, ihtiyaç kredilerini ve kredi kartını gözlemleyebilme,
- Yeni bir hesap açabilme ve ihtiyaç kredisi kullanabilme,
- Para transferi ve ödemeleri gerçekleştirebilme ve talimat oluşturabilme,

<sup>210</sup> Qnb Finansbank, Ekibimiz, <https://www.qnbfinansbank.enpara.com/hakkimizda/ekibimiz.aspx>, (02.06.2019).

<sup>211</sup> Qnb Finansbank, Hizmet Kanallarımız, <https://www.qnbfinansbank.enpara.com/hakkimizda/hizmet-kanallarimiz.aspx>, (02.06.2019).

- Enpara.com veya QNB Finansbank dışına USD ve Euro cinsinden yabancı para transferi yapabilme,
- Döviz ve altın alış/satış işlemlerini yapabilme,
- Faturasız telefon hatlarına TL yükleme işlemi yapabilme,
- Güncel mevduat ve ihtiyaç kredisi faiz oranlarını, döviz ve altın fiyatlarını takip edebilme, en yakın QNB Finansbank ATM'sinin nerede olduğunu öğrenebilme
- Kredi kartı, Encard, para transferi, güvenlik ve bilgilendirme ayarlarını ve kişisel bilgileri güncelleyebilme hizmetlerini sunmaktadır.

Çözüm merkezi, her türlü soru veya talebi müşteri temsilcileri aracılığıyla en kısa zaman içerisinde çözümlenerek müşterilerine fayda sağlamaktadır. Öngörülemeyen bir yoğunluk ile karşılaşıldığında ise müşteri çözüm merkezi tarafından aranarak işlem gerçekleştirilebilmektedir. QNB Finansbank ATM'leri, 7/24 ücretsiz olarak para çekebilme ve kredi ödemelerini gerçekleştirmenin yanında ücretsiz para yatırma imkânı da sunmaktadır.

Faaliyete geçtiği yılda 20.000 müşteri ve 700 bin TL mevduat büyüklüğü ile başladığı dijital bankacılık macerasında Enpara, 2018 yılında 376 bin yeni müşteri kazanarak %42'lik bir büyüme ile 1 milyon 260 bin müşteriye ulaşmıştır. 2018 yılı sonu itibarıyla toplam mevduat büyüklüğü ise 9,8 milyar TL olmuştur. Dijital kanalları üzerinden kredi işlemlerine 2014 yılında başlayan Enpara 2014 yılında 250 milyon TL kredi hacmine sahip olmuştur. 2018 yılı rakamlarına göre toplam kredi büyüklüğü 2,2 milyar TL olmuştur. 2017 yılı son döneminde çıkardığı aidatsız kredi kartı sayısı ise 1 yılda 255.000'e ulaşmıştır. Saha ekibi ve çözüm merkezinin etkinliği, sade tasarım ve kolay kullanımı ile Enpara'nın 2018 yılı memnuniyet oranı %99,2, net tavsiye skoru ise %76 olarak gerçekleşmiştir.<sup>212</sup>

---

<sup>212</sup> QNB Finansbank, Finansal Raporlar, <https://www.qnbfinansbank.com/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar>, (10.06.2019).

**Tablo 34:** Enpara.com Faaliyet Raporu Verileri

Yıllar	Müşteri Sayısı	Mevduat Büyüklüğü	Kredi Büyüklüğü	Memnuniyet Oranı	Net Tavsiye Skoru
2012	20.000	700 bin TL	-	-	-
2013	130.000	2,4 milyar TL	-	-	-
2014	230.000	3,7 milyar TL	250 milyon TL	%99,7	-
2015	410.000	4,8 milyar TL	500 milyon TL	%99,6	%76
2016	633.000	5,5 milyar TL	750 milyon TL	%99,5	%75
2017	893.000	6,6 milyar TL	1,2 milyar TL	%98,2	%74
2018	1.260.000	9,8 milyar TL	2,2 milyar TL	%99,2	%76

Kaynak: QNB Finansbank, Finansal Raporlar, <https://www.qnbfinansbank.com/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar>, (10.06.2019).

### 3.3.2. İGaranti–GarantiOne

Garanti Bankası'nın 2013 yılında kullanıma sunduğu mobil öncelikli bir servis olarak geliştirilen İGaranti, her an kullanılabilen ve kullanıcıların hayatının içine entegre olmuş bir bankacılık deneyimi sunma amacı güden bir dijital bankacılık uygulamasıdır. Garanti Bankası müşterisi olsun olmasın herkesin kullanabildiği İGaranti ilk yılında 150 binden fazla indirilmiştir.<sup>213</sup> Mobilin çeşitli özelliklerinden faydalanarak kullanıcıya bulunduğu zaman ve mekânla ilgili tavsiyelerde bulunarak Y kuşağı müşterileri için yönlendirmeler yapabilen uygulama 2014 yılında 400 bin indirme sayısı ve 250 bin müşteriye ulaşmıştır.<sup>214</sup> 2015 yılında doğal konuşma ile sesle para transferi yapmaya ve döviz alış satış işlemlerini gerçekleştirmeye başlayan uygulama 375 bin müşteriye ulaşmıştır.<sup>215</sup> 2016 yılında İgaranti uygulamasına son veren banka 18-25 yaş arası kullanıcılar için hazırlanmış olan GarantiOne uygulamasını sunmuştur. Havale, EFT, kart aidatı ücreti ödenmeyen bu uygulamada kullanıcı sayısı 300 bin civarında gerçekleşmiştir.<sup>216</sup> Gençlere özel olarak lanse

<sup>213</sup> Garanti BBVA, Faaliyet Raporları, [https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/Faaliyet\\_Raporu.pdf](https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/Faaliyet_Raporu.pdf), (25.06.2019), s.56.

<sup>214</sup> Garanti BBVA, Faaliyet Raporları, [https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti\\_faaliyet\\_raporu2014.pdf](https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/garanti_faaliyet_raporu2014.pdf), (25.06.2019), s.58.

<sup>215</sup> Garanti BBVA, Faaliyet Raporları, <https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2015-Faaliyet-Raporu.pdf>, (25.06.2019), s.60.

<sup>216</sup> Garanti BBVA, Faaliyet Raporları, <https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2016-Faaliyet-Raporu.pdf>, (25.06.2019), s.60.

edilen GarantiOne'ı kullanan müşteri sayısı 2017 sonunda 800 bin'e yaklaşmıştır.<sup>217</sup> GarantiOne uygulaması kullanıcıların büyük çoğunluğunun bankanın mobil bankacılık uygulaması olan GarantiCep'i de kullanması üzerine banka teknolojik yatırımlarını GarantiCep'e odaklama kararı almış ve Nisan 2019 tarihi itibarıyla GarantiOne uygulamasını kapatmıştır.

Türkiye'deki en büyük dijital müşteri tabanını yönetmekte olan Garanti Dijital Bankacılık, 5 bin 258 Paramatik, çağrı merkezi, Garanti İnternet ve Garanti Cep ile 7 milyon 300 bin aktif dijital müşteriye bankacılık işlemlerini istedikleri zaman, diledikleri yerden yapma imkânı sunmaktadır. Bu müşterilerin 6 milyon 500 bini mobil bankacılığı aktif olarak kullanırken; internet ve mobil bankacılık kanallarından gerçekleştirilen yıllık işlem sayısı yaklaşık 365 milyon adede ulaşmıştır. Dijital kanalların etkin bir şekilde kullanıldığı Garanti'de nakit hariç tüm finansal işlemlerin yüzde 95,5'i dijital kanallar üzerinden gerçekleşmiştir.<sup>218</sup>

### 3.3.3. Nuvo

Yapı ve Kredi Bankası'nın, temel bankacılık ürün ve hizmetlerini hızlı ve kolay şekilde karşılamaya yönelik hizmete sunduğu yeni nesil dijital bankacılık uygulaması NUVO, özellikle çalışan gençler, üniversite öğrencileri ve teknolojiyi hayatının her alanında kullanmayı tercih edenler için tasarlanmıştır. Kendi internet sitesi ve mobil kanalları üzerinden hizmetlerini sunacak olan NUVO'ya şubeye gitmeye gerek kalmadan sadece internet ve mobil üzerinden başvuru yaparak anında üye olma imkânı bulunmak ile birlikte, kullanıcılar avantajlı faiz oranları ve ücretsiz bankacılık hizmetlerinden de yararlanabilmektedir. Müşteri odaklı, basit ve kullanıcı dostu ara yüzüyle desteklenen Nuvo'nun toplam müşteri sayısı 2015 yılında %127 oranında artmıştır.<sup>219</sup> 2017 yılında, alternatif dağıtım kanallarını tek çatı altında birbiriyle buluşturmaya hedefleyen banka, dijital bankacılık uygulaması Nuvo'yu Yapı Kredi Mobil'e entegre ederek kapatmıştır.

<sup>217</sup> Garanti BBVA, Faaliyet Raporları, [https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/GBFR17\\_tr\\_FULL.PDF](https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/pdf/GBFR17_tr_FULL.PDF), (25.06.2019), s.82.

<sup>218</sup> Garanti BBVA, Faaliyet Raporları, [https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/entegre-faaliyet-raporu-2018/GB18\\_TR.pdf](https://www.garantibbvainvestorrelations.com/tr/images/entegre-faaliyet-raporu-2018/GB18_TR.pdf), (25.06.2019), s.104.

<sup>219</sup> Yapı ve Kredi Bankası, Faaliyet Raporları, <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar>, (25.06.2019).



Bankacılığın dijital dönüşümüne öncülük eden yeni ürün ve hizmetleri ile müşterilerin hayatını kolaylaştırmaya 2018 yılında da devam eden Yapı ve Kredi Bankası, dijital bankacılık aktif müşteri adedini yüzde 26, mobil bankacılık aktif müşteri adedini ise yüzde 31 oranında arttırmıştır. Nakit dışı işlemlerde dijital kanalların payı yüzde 96'yı aşmış, Finansal işlemlerin %45'i aşkın payı alternatif dağıtım kanallarınca gerçekleşmiştir. Dijital bankacılık aktif kullanıcı adedi 5 milyon 400 bin olurken mobil bankacılık uygulama indirme adedi 17 milyon civarında gerçekleşmiştir.<sup>220</sup>

### 3.3.4. Dijital Deniz

2014 yılında “Paran Ayağına Gelsin” konsepti ile hayata geçen Dijital Deniz, bireysel bankacılık ürünlerini internet sitesi üzerinden müşterileri ile buluşturan ve şubeye gitmeden hesap açma ve kredi kullanmaya olanak sağlayan bir dijital uygulama olarak konumlandırılmıştır.<sup>221</sup> Operasyonel maliyetlerin düşük olması nedeniyle ihtiyaç kredisi ve mevduat ürünlerini avantajlı fiyatlarla ve masrafsız olarak sunmakta olan uygulama da 2016 yılında “Paylaştıkça Artan Vadeli Mevduat” ürünü kullanıma sunulmuştur. Bu ürün sayesinde kullanıcıların sosyal medya hesaplarında ürüne ait kampanya hakkında paylaşım yapması ile avantajlı faiz oranlarından yararlanmaları amaçlanmıştır. Böylece kullanıcılar avantajlı faiz oranlarından faydalanırken sosyal medya kanalları ile de ekstra harcama yapılmadan uygulama ve ürünlerin tanıtımı da yapılmıştır.<sup>222</sup> Sonraki yıllarda uygulamaya EFT ve özel hesap işletim ücreti muafiyetlerinin sona ermesiyle birlikte uygulama yerini bankanın mobil bankacılık uygulamasına bırakmıştır. 2018 yılı içerisinde denizbank.com'u her ay ziyaret eden kullanıcı sayısı 3 milyon 500 bini aşmıştır.<sup>223</sup>

<sup>220</sup> Yapı ve Kredi Bankası, Faaliyet Raporları, <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar>, (25.06.2019).

<sup>221</sup> Denizbank, Faaliyet Raporları, [https://www.denizbank.com/hakkimizda/\\_pdf/faaliyet-raporlari/2014-03-yili-faaliyet-raporu.pdf](https://www.denizbank.com/hakkimizda/_pdf/faaliyet-raporlari/2014-03-yili-faaliyet-raporu.pdf), (25.06.2019), s.36.

<sup>222</sup> Denizbank, Faaliyet Raporları, [https://www.denizbank.com/hakkimizda/\\_pdf/faaliyet-raporlari/2016-yili-faaliyet-raporu.pdf](https://www.denizbank.com/hakkimizda/_pdf/faaliyet-raporlari/2016-yili-faaliyet-raporu.pdf), (25.06.2019), s.35.

<sup>223</sup> Denizbank, Faaliyet Raporları, [https://www.denizbank.com/\\_files/2018-yili-faaliyet-raporu2.pdf](https://www.denizbank.com/_files/2018-yili-faaliyet-raporu2.pdf), (25.06.2019), s.58.

### 3.3.5. Cepteteb

Cepteteb, tüm bankacılık işlemlerini internet, mobil, destek merkezi ve ATM gibi dijital kanallar aracılığı ile mümkün olan en basit ve en hızlı hali ile sunan, yeni nesil dijital bankacılık platformudur. Şube olmadığı için müşterilerine masrafsız ürün ve hizmetler sunabilen bu uygulama ayrıca iyi faiz oranları ve kampanyalar ile müşterileri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmayı amaçlamaktadır.<sup>224</sup>

Organizasyon yapısı, çözüm ekibi, teknoloji ekibi, müşteri ekibi ve destek ekibi olarak belirlenmiş bu uygulamada çözüm ekibi müşterilerin bankacılık deneyimlerini üst seviyelere çıkarmak için, teknoloji ekibi uygulamanın yeni teknolojiler ile bütünleşmesini sağlamak için, müşteri ekibi saha ziyaretleri yaparak müşterileri uygulama ile tanıştırmak için, destek ekibi de müşterilerin ihtiyaç duyduğu her an da telefon aracılığıyla onlara hizmet vermek için çalışmalarını sürdürmektedirler.<sup>225</sup>

Vadeli hesap, Cepteteb Hesap, İhtiyaç Kredisi, Kredi Kartı, Banka Kartı, Kredili Mevduat Hesabı, Hisse Senedi Yatırım Hesabı ürünlerinin yer aldığı; internet şubesi, mobil bankacılık uygulaması, ATM ve destek merkezi hizmet kanallarından müşterilerine bankacılık işlemleri yapma fırsatı sunan Cepteteb dijital bankacılık uygulaması, işlem ne olursa olsun hiçbir müşterisini fiziki bankaya yönlendirmemektedir. Hizmet kanalları aracılığı ile yapılan işlemler şu şekilde sıralanabilir:

#### **Cepteteb İnternet Şubesi;**

- Hesap Detay, Hesap Hareketleri, Hesap Açılışı ve Hesap İşlemleri,
- Cepteteb Hesap, Cepteteb Vadeli Hesap, Altın Hesap,
- Hesap Kapama, Kredili Mevduat Hesabı (KMH) İşlemleri, KMH Başvuru ve Güncelleme,
- Hesaplar Arası Para Transferi, Başka Hesaba Para Transferi (Havale / EFT), Hızlı Para Transferleri, Düzenli Para Transferleri,

<sup>224</sup> Cepteteb, Cepteteb Nedir?,<https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-nedir>, (09.06.2019).

<sup>225</sup> Cepteteb, Biz Kimiz?,<https://www.cepteteb.com.tr/ekibimiz>, (09.06.2019).

- Fatura Ödemeleri (Telefon, İnternet, Elektrik, Su, Doğalgaz, Televizyon, Diğer), Cebe TL Yükleme, Şans Oyunu Ödemeleri, Kredi Kartı Ödemeleri, Motorlu Taşıtlar Vergisi Ödemeleri, Trafik Cezası Ödemeleri, ÖSYM Ödemeleri, Belediye Ödemeleri, SGK Ödemeleri,

- Otomatik Ödeme Talimatı İşlemleri, Hızlı Ödeme İşlemleri,

- Cepteteb Kredi Kartı, Ek Kart, Sanal Kart Başvuru,

- Kredi Kart Bilgileri Gözlem, Hesap Ekstre Gözlem, Dönem İçi İşlemler Gözlem, Sonraki Dönemler Gözlem, Borç/Limit Öğrenme, Son Ödeme Tarihi Değiştirme, Kart İşlem Kısıtlama, Kredi Kartı Borç Ödeme, Taksitlendirme/Öteleme,

- Otomatik Ödeme Talimatı Tanımlama, E-Ekstre Talimatı Tanımlama,

- Limit Değişiklik Talebi, Otomatik Limit Artırım Talebi,

- Sanal Kart Limit Yükleme/Sıfırlama,

- Nakit Avans, Taksitli Nakit Avans,

- Kart Yenileme, Kayıp ve Çalıntı Bildirimi, Şifre İşlemleri,

- Banka Kartına Hesap Bağlama, Ana Hesap Değişikliği,

- Döviz Alış, Döviz Satış, Döviz Kurları, Altın Alış, Altın Satış,

- İhtiyaç Kredisi Başvurusu, Kullandırım ve Borç Ödeme,

- Kullanıcı Adı İşlemleri, Şifre ve Parola İşlemleri, Zaman Aşımı Süresi Belirleme, İşlem Limitleri Belirleme, Hesap Ayarları, Kart Ayarları, Limit Ayarları, Kişisel Bilgi ve İletişim Ayarları Belirleme hizmetlerini sunmaktadır.<sup>226</sup>

### **Cepteteb Mobil Bankacılık Uygulaması;**

- Hesap Açılışı ve Hesap İşlemleri,

- Hesaplar Arası Para Transferi,

- Başka Hesaba Para Transferi (Havale / EFT),

- Fatura Ödemeleri (Telefon, İnternet, Elektrik, Su, Doğalgaz, Televizyon, Diğer), Cebe TL Yükleme, Şans Oyunu Ödemeleri, Kredi Kartı Ödemeleri, Motorlu Taşıtlar Vergisi Ödemeleri, Trafik Cezası Ödemeleri, ÖSYM

---

<sup>226</sup> Cepteteb, Kanallar, <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-internet-subesi>, (09.06.2019).

Ödemeleri, Belediye Ödemeleri, SGK Ödemeleri, Kredi Kart Başvuru, Kredi Kart Bilgileri Gözlem, Hesap Ekstre Gözlem, Dönem İçi İşlemler Gözlem, Sonraki Dönemler Gözlem, Borç/Limit Öğrenme, Son Ödeme Tarihi Değiştirme, Kart İşlem Kısıtlama, Kredi Kartı Borç Ödeme, Taksitlendirme/Öteleme,

- İhtiyaç Kredisi Başvurusu, Kullandırım ve Borç Ödeme,
- Hesaba, belirlenen tutar üzerindeki para girişlerinde, döviz kuru ve altın fiyatı belirlenen hedef değere ulaştığında, kredi kartı dönem içi harcaması aylık belirlenen tutara ulaştığında bildirim alma hizmetlerini sunmaktadır.<sup>227</sup>

### **ATM;**

- Para Çekme (TL / USD / EURO / GBP),
- Bakiye Sorma, Hesap Hareketleri,
- Döviz Alış / Satış, Fon Alış / Satış,
- Pratik Kredi Başvurusu,
- EFT/Havale,
- Banka Kartı ve İnternet Şubesi Şifre İşlemleri,
- Hesaba Nakit Para Yatırma (TL / USD / EURO / GBP),
- Kredi Kartı Borcu için Hesaptan Ödeme İşlemi (TL / USD),
- Altın/Gümüş Hesabı İşlemleri (Alış, Satış, Hesap Açma, Hareket İzleme),
- Fatura İşlemleri, Şans Oyunları Ödemeleri,
- Nakit/Hesaptan Kredi Ödeme,
- Cep/Ev/İş Telefon Numarası Tanımlama/Görüntüleme/Güncelleme,
- Sigorta Başvurusu,
- Nakit Avans Çekme,
- Kredi Kartı Borcu için Nakit veya Hesaptan Ödeme İşlemi (TL / USD),
- Kredi Kartı Şifresi Oluşturma ve Şifre Yükleme, İnternet Şubesi Şifresi Oluşturma,

<sup>227</sup> Cepteteb, Kanallar, <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-mobil-bankacilik>, (09.06.2019).

- Hesap Kesim Tarihi Değiştirme, Dönem İi İşlem Sorgulama, Sonraki Dönem Taksit Planı Görüntüleme, Hesap Ekstresi Görüntüleme, Güncel Bor Bilgisi Sorgulama, Puan Bilgisi Sorgulama hizmetlerini sunmaktadır.<sup>228</sup>

#### **Destek Merkezi;**

- Hesap Aılışı ve Hesap İşlemleri,
- KMH Başvuru ve Güncelleme,
- Para Transferleri,
- ödemeler,
- Kart İşlemleri,
- Döviz ve Altın Yatırım İşlemleri ile ilgili tüm işlemler iin müşteri danışmanlarından hizmet alınabilmektedir.<sup>229</sup>

**Tablo 35:** Cepteteb Faaliyet Raporu Verileri

Yıllar	Müşteri Sayısı	Mevduat Buykluğu
2015	190.000	2,5 milyar TL
2016	350.000	3,3 milyar TL
2017	475.000	4 milyar TL
2018	525.000	4,5 milyar TL

Kaynak: Türkiye Ekonomi Bankası, Faaliyet Raporları, <https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>, (10.06.2019).

Kurulduğu 2015 yılında 190.000 müşteri ve 2,5 milyar TL mevduat büyüklüğüne ulaşan dijital bankacılık platformu Cepteteb, 2018 yılında toplam 665.000 müşteri ve 4,5 milyar TL mevduat büyüklüğüne ulaşarak müşteri ve mevduat kazanımına devam etmiştir. Dijital kanallar üzerinden başvurulan kredilerin satıştaki adet payı yüzde 27'ye ulaşırken mevduatın hacim payı ise yüzde 21'e yükselmiştir. 2018 yılında işlem talimat temin sürecinin dijitalleşmesi amacıyla TEB Özel Mobil Onay projesi hayata geirilmış ve bu sayede yazılı talimat, ıslak imza sureleri dijitalleştirilerek mobil bankacılık ve internet bankacılık kanalları üzerinden müşterilere talimat gönderimi ve onaylarının alınmasına olanak sağlanmıştır.

<sup>228</sup> Cepteteb, Kanallar, <https://www.cepteteb.com.tr/atmler>, (09.06.2019).

<sup>229</sup> Cepteteb, Kanallar, <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-destek-merkezi>, (09.06.2019).

Projenin hayata geçirilmesi ile birlikte; müşterilerden ıslak imzalı talimat temin edilmesi sürecine karşılaşılan operasyonel iş yükü, zaman kaybı, kurye vb. maliyetler, ıslak imzalı talimatın temin edilememesi gibi riskler en aza indirilerek müşteri memnuniyetine olumlu katkı yapmıştır. İşlemlerin kâğıt kullanmadan yapılmış olması karbon salınımına engel olmuş ve 2018 yılında yapılan işlemler ile 25 bin ağacın dikilmesi sağlanmıştır. Destek merkezinde 450 bin mesaj çözüme ulaştırılmış, 600 bin görüntülü konuşma gerçekleştirilmiştir. Sosyal medyada sorulan sorulara ortalama 9 dakikada yanıt verilmiş ve cepteteb mobil uygulaması 4,5 milyon indirilme sayısına ulaşmıştır. Cepteteb kullanıcıların %25'i kadın, %75'i erkek olurken, ortalama kullanıcı yaşı 34 olarak belirlenmiştir.<sup>230</sup>

### 3.3.6. Senin Bankan

Dünyanın ilk faizsiz dijital şubesiz bankacılık uygulaması olan Senin Bankan, Katılım bankası olarak faaliyet gösteren Kuveyt Türk Bankası'nın, müşterilerine bankacılık işlemlerini şubeye gerek kalmadan, diledikleri her yerde ve zamanda kolayca yapabilme imkânı sağladığı dijital bankacılık platformudur.<sup>231</sup>

Senin bankan faaliyetlerine 2015 yılında; hesap açılışları, kredi kartı başvuruları, araç-konut finansmanı ve ihtiyaç kart başvuruları ile kademeli olarak başlamıştır. 2016 yılında verimlilik çalışmaları kapsamında barkod sistemine geçilmiş ve uygulama üzerinden Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) ve ferdi kaza sigortası başvuruları alınmaya başlamış sonrasında ise saha ekibi oluşturulmuştur. 2017 ve 2018 yıllarında ise isimsiz Debit Kart geliştirmeleri kapsamında saha ekibi tarafından kart teslimatları yapılmaya başlanmıştır.<sup>232</sup>

Cari hesap, katılma hesabı, altın hesabı ve diğer kıymetli maden (gümüş, platin) ile Senin Bankan kart ürünleri bulunan platform müşterilerine internet bankacılığı üzerinden bu ürün ve hizmetleri ulaştırmaktadır.

<sup>230</sup> Türkiye Ekonomi Bankası, 2018 Yılı Faaliyet Raporları, [https://www.teb.com.tr/upload/PDF/faaliyet%20raporu/TEB\\_fr\\_final.pdf](https://www.teb.com.tr/upload/PDF/faaliyet%20raporu/TEB_fr_final.pdf), (12.06.2019).

<sup>231</sup> Kuveyttürk, Senin Bankan Nedir?, <https://www.kuveytturk.com.tr/subesiz-bankacilik/senin-bankan>, (12.06.2019).

<sup>232</sup> Kuveyttürk, Yıllık ve Ara Dönem Faaliyet Raporları, <https://www.kuveytturk.com.tr/medium/document-file-2315.vsf>, (14.06.2019).

Hesap işletim ücreti alınmaması, ücretsiz para transferi yapılması, tüm banka ATM'lerinden ayda üç adet ücretsiz para çekebilme olanağı, katılma hesabı ile yüksek kar payı avantajları bulunan bu uygulamada dikkat çeken en önemli özellik ise haftanın 5 günü 24 saat avantajlı kurlar ile döviz ve kıymetli maden işlemleri gerçekleştirilebilmesidir.

**Tablo 36:** Senin Bankan Faaliyet Raporu Verileri

Yıllar	Müşteri Sayısı	Mevduat Büyüklüğü
2015	23.000	27 milyon TL
2016	50.000	60 milyon TL
2017	98.000	300 milyon TL
2018	110.000	650 milyon TL

Kaynak: Kuveyttürk, Yıllık ve Ara Dönem Faaliyet Raporları, <https://www.kuveytturk.com.tr/yatirimci-iliskileri/finansal-bilgiler/yillik-ve-ara-donem-faaliyet-raporlari>, (10.06.2019).

Faaliyete başladığı 2015 yılında 23.000 müşteri ve 27 milyon TL mevduat büyüklüğüne ulaşan Senin Bankan uygulaması 2018 yılında toplam 98.000 müşteri ve 300 milyon TL mevduat büyüklüğü ile dijital bankacılık hayatına devam etmektedir. Operasyonel verimliliği arttırmak için kurye faaliyetlerinde iyileştirmeler yapılmış, pazarlama faaliyetlerini iyileştirmek adına da Facebook, Twitter, Instagram gibi üçüncü parti uygulamaları ile bütünleşme sağlanmıştır.<sup>233</sup>

### 3.3.7. Mutlupara.com – Alternatif Bank Dijital

ABank'ın 2014 yılında dijital bankacılık portalı olarak müşterilerine sunduğu mutlupara.com uygulaması 2015 yılında ABank dijital adını almıştır. Kullanıcılarına şubeye gitmelerine gerek kalmaksızın hesap açılışı yapan ve avantajlı faiz oranları sunan bu uygulamada ayrıca EFT ve havaleler ücretsiz olarak gerçekleştirilmektedir. 2017 yılında yoluna Alternatif Bank adı ile devam eden banka 2018 yılında Alternatif Bank Dijital uygulaması ile banka müşterisi olmayan kişilere de bankanın önemli ürünlerinden VOV Hesabı edinimi imkânını sunarak müşteri olma süreçlerini

<sup>233</sup> Kuveyttürk, Yıllık ve Ara Dönem Faaliyet Raporları, <https://www.kuveytturk.com.tr/medium/document-file-2315.vsf>, (15.06.2019).

baştan yapılandırmıştır.<sup>234</sup> VOV Hesabı vade sonu beklemezsizin istenilen an para yatırılan veya vadeyi bozmadan para çekme imkânı sunan hesap olarak tanımlanmaktadır.<sup>235</sup>

### **3.4. DİJİTAL BANKACILIK ve İSTİHDAM ÜZERİNE ETKİSİ**

Bankacılık sektöründe dijital dönüşüm sonucu ortaya çıkan bankaların yatırımlarını teknolojik altyapılara ve bilişim teknolojilerine yönlendirmek istemesi gerekliliği, banka üst yönetimini maliyet açısından dezavantaj yaratan şubeleri kapatma ve/veya çalışan sayısı azaltma durumları ile karşı karşıya bırakmıştır. Çalışmamızın bu bölümünde dijital bankacılık uygulamalarına sahip bankaların 2012-2018 yılları arasındaki şube ve çalışan sayılarında ki değişim ve sektör karlılığı ile faiz dışı gider kaleminde yüksek paya sahip olan personel giderlerinin değişimi incelenecektir.

#### **3.4.1. Dijital Bankacılık Uygulamaları Şube ve Çalışan Sayıları**

Dijital bankacılık uygulaması geliştirmiş ve kullanıma sunmuş bankaların 2012-2018 yılları arasında ki şube ve çalışan sayılarının gelişimini incelediğimizde, bankaların dijital bankacılık uygulamasını kullanıma sunmasından itibaren şube ve personel sayılarında azalışın başladığı görülmektedir.

---

<sup>234</sup> Alternatif Bank, Faaliyet Raporları, (25.06.2019), [https://www.alternatifbank.com.tr/media/6144/alternatifbank\\_2018\\_fr\\_tr\\_1103.pdf](https://www.alternatifbank.com.tr/media/6144/alternatifbank_2018_fr_tr_1103.pdf), s.53.

<sup>235</sup> Alternatif Bank, VOV Hesap, <https://dijital.alternatifbank.com.tr#!/yardim>, (25.06.2019).



**Tablo 37: Dijital Bankacılık Hizmeti Sunan Bankaların Şube ve Çalışan Sayıları**

	Şube Sayısı						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	933	998	1.002	980	968	945	934
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	928	949	1.003	1.000	936	866	854
Denizbank A.Ş.	610	689	716	692	694	697	711
QNB Finansbank A.Ş.	582	674	658	642	630	580	542
Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	509	544	551	532	515	504	503
Kuveyt Türk A.Ş.	221	268	308	359	386	399	415
AlternatifbankA.Ş.	63	73	73	59	53	53	49
SEKTÖR TOPLAMI	<b>10.234</b>	<b>11.021</b>	<b>11.223</b>	<b>11.193</b>	<b>10.781</b>	<b>10.550</b>	<b>10.454</b>

	Çalışan Sayısı						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	17.285	18.737	19.036	19.692	19.689	18.850	18.338
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	14.733	15.683	17.457	18.261	18.366	17.944	17.577
QNB Finansbank A.Ş.	12.060	13.967	12.830	12.950	12.451	12.007	12.276
Denizbank A.Ş.	10.280	12.822	13.189	12.923	12.938	12.257	11.786
Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	9.288	10.001	10.142	9.927	9.640	9.464	9.487
Kuveyt Türk A.Ş.	3.939	4.642	5.082	5.442	5.588	5.749	5.871
AlternatifbankA.Ş.	1.230	1.413	1.231	1.073	928	947	949
SEKTÖR TOPLAMI	<b>186.098</b>	<b>197.465</b>	<b>200.886</b>	<b>201.204</b>	<b>196.699</b>	<b>193.504</b>	<b>192.313</b>

Kaynak: TBB, Banka, Çalışan ve Şube Bilgileri, <https://www.tbb.org.tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (25.06.2019).

Şube ağı ve çalışan sayısı en yüksek olan Garanti Bankası, 2014 yılına kadar şube sayısını arttırarak 1.002 şubeye ulaşmış, 2018 yıl sonuna kadar toplam 68 şube kapatarak 934 şube ile hizmet vermeye devam etmiştir. Çalışan sayısında ise 2015 yılında 19 bin 692 çalışan ile hizmet veriyorken 2018 yıl sonunda bu sayı 18 bin 338 olmuştur. Şube ağı ve çalışan sayısı en yüksek ikinci banka olan Yapı ve Kredi Bankası'nda da benzer durum görülmektedir. Banka 2014 yılına kadar şube sayısını arttırarak 1.003 şubeye ulaşmış, 2018 yıl sonuna kadar toplam 149 şube kapatarak 854 şube ile hizmet vermeye devam etmiştir. Çalışan sayısında ise 2016 yılında 18 bin 366 çalışan ile hizmet veriyorken 2018 yıl sonunda bu sayı 17 bin 577 olmuştur. Denizbank 2014 yılında 716 şube ve 13 bin 189 çalışan ile hizmet vermiş, 2018 yıl sonuna gelindiğinde şube sayısında belirgin bir düşüş görülmemiş ve 711 şube de 11 bin 786 çalışan ile faaliyetlerini sürdürmüştür. Şube sayısında ki bu durum, Denizbank'ın tarımın finansmanında diğer bankalara göre daha etkin rol oynamasından kaynaklanmaktadır. Dijital bankacılık uygulamalarında en fazla müşteri sayısı ve en yoğun işlem hacmine sahip Enpara uygulaması ile Qnb

Finansbank 2012 yılında Enpara'nın kurulmasından sonra 2013 yılı ile beraber şube ve çalışan sayısını azaltmıştır. 2013 yılında 674 şube ve 13 bin 967 çalışan ile hizmet veren banka 2018 yıl sonunda 542 şube ve 12 bin 276 çalışan ile hizmet vermeye devam etmiştir. Dijital bankacılık uygulamalarından en çok tercih edilen ikinci uygulama olan ve 2015 yılında kullanıma sunulan Cepteteb ile Türk Ekonomi Bankası 2014 yılına kadar şube ve çalışan sayısını arttırmış ve sonrasında 48 şube kapatarak 9 bin 487 çalışan ile hizmet vermeye devam etmiştir. Katılım bankacılığı faaliyeti yürüten Kuveyt Türk, sektör payını genişletmek için hem şube hem de çalışan sayısında istikrarlı bir artış gerçekleştirmiştir. Dijital bankacılık uygulamalarına sahip bankalar arasında en düşük şube ağı ve çalışan sayısına sahip Alternatif Bank 2013 yılında 73 şube ve 1.413 personel ile faaliyetini sürdürmüştür. 2018 yıl sonuna kadar 24 şube kapatan banka 949 personel ile hizmet vermeye devam etmektedir. Sektör toplamlarına baktığımızda şube ve çalışan sayısının en yüksek olduğu yıllar 2014 ve 2015 olarak göze çarpmaktadır. Teknolojik gelişmeler ışığında, dijital bankacılık uygulamaları ile birlikte bankaların internet ve mobil bankacılık uygulamalarının müşteriler arasında yaygınlaşması ve kullanımının artması ile bankalar şube kapatma yoluna ve çalışan sayısını azaltma yoluna gitmiş, 2014 yılında 11 bin 223 şube ile hizmet veren sektör 2018 yıl sonuna kadar 769 şube kapatmış ve toplam şube sayısı 10 bin 454 (yüzde 6,85 azalma) olarak gerçekleşmiştir. 2015 yılında sektörde 201 bin 204 kişi istihdam ediliyorken şube kapamaları ile birlikte bu sayı 192 bin 313 (yüzde 4,41 azalma) olarak gerçekleşmiştir.

#### **3.4.2. Sektör Karlılığı ve Personel Giderleri**

Türk Bankacılık sektörü kar gelişimini incelediğimizde 2014 yılında artış gerçekleşmez iken özellikle 2016 ve 2017 yıllarında olmak üzere diğer her yıl kar artışı olduğu görülmektedir.

**Tablo 38:** Türk Bankacılık Sektörü Karlılığı ve Personel Giderleri

Dönem	Kar (Milyon TL)	Kar Yüzdesele Değişim	Personel gideri (Milyon TL)	Personel Gideri Yüzdesele Değişim
2012	22.607	-	13.461	-
2013	24.664	9,10%	16.700	24,06%
2014	24.610	-0,22%	18.575	11,23%
2015	26.052	5,86%	20.599	10,90%
2016	37.530	44,06%	22.271	8,12%
2017	48.648	29,62%	24.529	10,14%
2018	53.814	10,62%	27.960	13,99%

Kaynak: BDDK, Aylık Bankacılık Sektörü Verileri, <https://www.bddk.org.tr/BultenAylık>, (25.06.2019).

Türk Bankacılık sektörü kar gelişimini incelediğimizde 2014 yılında artış gerçekleşmez iken özellikle 2016 ve 2017 yıllarında olmak üzere diğer her yıl kar artışı olduğu görülmektedir. 2016 yılında bir önceki yıla göre yüzde 44,06 oranında bir artış sağlanırken 2017 yılında bir önceki yıla göre yüzde 29,62 oranında bir artış gerçekleşmiştir. Dijital bankacılık uygulamaları ve şube dışı alternatif dağıtım kanallarının kullanımının artışına paralel olarak teknolojik gelişmelere uyum gösteren ve teknoloji kullanımını küresel standartlara uygun olarak gerçekleştiren Türk Bankacılık sektörü 2018 yıl sonu itibarıyla 53 milyar 814 milyon TL kar elde etmiştir. Dijital eğilimler bankacılık sektöründe personel giderleri üzerindeki baskıyı hafifletmiş olup 2015 yılına kadar enflasyon oranının üzerinde seyreden personel giderleri 2016, 2017 ve 2018 yılında enflasyon oranının altında bir artış gerçekleştirmiştir. 2012 yılında 13 milyar 461 milyon TL olan personel gideri 2018 yılında 27 milyar 960 milyon TL'ye yükselmiştir. 2012 yılında faiz dışı gider kaleminde personel gideri oranı yüzde 33,16 iken; 2018 yılında yüzde 25,31'e gerilemiştir. Personel giderinde ki bu düşüşün yerini hiç şüphesiz teknolojik gelişme ile birlikte artan yatırım harcamaları ve reklam giderleri gibi maliyetler almıştır.

## SONUÇ

Tarihi M.Ö. 3500'lü yıllara dayanan, modern anlamda ise 17. yüzyılın başlarında ortaya çıkan bankacılık genel anlamda, tasarruf sahiplerinden topladığı fonları kredi mekanizması yoluyla kullanarak ekonomik büyüme ve istihdam yaratılmasını sağlayan bir sistem olarak günümüz ekonomik hayatının değişmez unsurları arasında yer almaktadır. Türkiye'de ise bankacılık sistemi, 1847 yılında İstanbul Bankasının kurulmasıyla başlamıştır. Finansal sistemin en önemli unsurları arasında yer alan bankacılık sistemi gerek dünyada gerekse Türkiye'de kurulduğu andan itibaren ekonomik hayatın vazgeçilmez unsurlarından biri haline gelmiştir.

21. yüzyıla gelindiğinde ise özellikle küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin yaşanmasıyla birlikte, bankacılık sistemi de bu değişim ve dönüşümlere ayak uydurmak ihtiyacıyla yeni uygulamaları hayata geçirmiştir. Finansal hizmetlerin daha kaliteli, hızlı ve kolay verilmesi amacıyla finans ve teknolojinin bir araya gelmesi ile finansal teknoloji kavramı ortaya çıkmış ve böylelikle bankalar, müşterilerine dilediği zaman ve dilediği yerde bankacılık ürün ve hizmetlerini sunabilmek için finansal teknoloji şirketleri ile birlikte çalışmaya başlamıştır. Üst düzey rekabetin olduğu bankacılık sektöründe maliyet avantajı elde etmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak isteyen bankalar için yeni teknolojilerden yararlanmak bir zorunluluk haline gelmiş ve bunun sonucunda, dijital bankacılık kavramı ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda en genel haliyle; bankacılık işlemlerinin herhangi bir banka şubesine ihtiyaç duyulmadan internet, mobil, ATM gibi teknoloji tabanlı kanallar vasıtası ile yapılmasına imkân sağlayan bir platform olarak tanımlanan dijital bankacılık, avantajları ve dezavantajlarıyla bankacılık sektörünün en yeni uygulamaları arasında yer almaktadır.

Dijital bankacılığın sağladığı avantajlara baktığımızda bankaların, müşterilerine yedi gün yirmi dört saat bankacılık hizmeti sunabildiği, müşteri taleplerine çok daha kısa sürede cevap verebildiği ve böylelikle önemli ölçüde zaman tasarrufu sağladığı görülmektedir. Şubeye gitmeye gerek kalmaksızın bankacılık işlemlerini buldukları yerden yapabilmeye imkânına sahip olan müşteriler, para yatırma dışında, şubede yapabilecekleri tüm işlemleri alternatif dağıtım kanalları ile gerçekleştirilebilir duruma gelmiştir. Bankalar dijital kanalları aracılığıyla şube

bankacılığı maliyetlerinden çok daha düşük maliyetlerle müşteriler ile doğrudan bağlantı kurarak müşteri için en uygun ürün ve hizmeti belirleyip bu süreci satış ile tamamlayarak fayda elde ederken, müşteriler de kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin özellikleri, faydaları ve teknik desteğe ilişkin tüm bilgilere kolayca erişim sağlayabilmesi nedeniyle aldığı hizmet karşılığında fayda elde etmektedirler.

Dijital bankacılık yukarıda sıralanan avantajlarının yanı sıra özellikle güvenlik açısından bir takım riskleri de barındırmaktadır. Kendisini banka olarak ilan eden web sitesi, gerçekte o banka olmayıp banka ile ilgisi olmayan kişilerin oluşturduğu, bankanın web sitesine benzer bir şekilde tasarlanmış bir site olabilmekte ve müşterinin kullanıcı adı ve şifre bilgilerini ele geçirebilmektedir. Diğer taraftan kullanıcıların internet ve mobil bankacılığı uygulamalarını kullandıkları kişisel bilgisayarlar ve akıllı telefonlar yeterince güvenli olmayabilmektedir. İnternette gerek mail yoluyla, gerek indirilen programların bilgisayarlara yüklenmesiyle, zararlı yazılımlar ortaya çıkabilmektedir. Bu ve benzeri riskleri ortadan kaldırmak ve alternatif dağıtım kanallarından verilen hizmetlerde müşterilerin bilgi güvenliğinin sağlanması için; gelişmiş güvenlik duvarlarının ve virüs koruyucu programların kullanılması, müşterilere ait kişisel verilerin saklanması ve korunması, müşterilerin uygulamalara giriş yaparken kimlik doğrulama ve tespiti için kullandığı yöntemlerde dolandırıcılık risklerine karşılık alınacak önlemler ile güvenlik unsurlarının kalitesinin ve etkinliğinin artırılması gerekmektedir.

Dijital bankacılığı ilişkin göze çarpan bir diğer unsur yasal düzenlemelerin eksik olması ve/veya güncel olmamasıdır. Daha öncede belirtildiği gibi dijital bankacılığın ortaya çıkışında etkili olan temel unsur teknolojik gelişmelerin bu sektöre de etki etmesi ve bankacılığın çağın koşullarına göre kendini dinamik tutması olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda teknolojinin sağladığı olanaklardan üst düzeyde faydalanılmakta ve uygulamalar her geçen gün geliştirilmektedir. Fakat buna karşılık, geliştirilen uygulamalara ve bu uygulamaların barındırdığı riskler neticesinde ortaya çıkabilecek olumsuz durumlara karşı mevcut yasal düzenlemeler eksik kalmakta ve yeni yeni tamamlanmaya çalışılmaktadır. Bu eksikliği gidermek amacıyla Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, 2018 yılının sonlarına doğru hazırladığı “Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik Taslağı” ile elektronik bankacılık hizmetlerinin sunulmasında

ve bunlara ilişkin risklerin yönetiminde esas alınacak asgari usul ve esaslar ile tesis edilmesi gereken bilgi sistemleri kontrollerini düzenlemeyi amaçlamıştır. İnternet ve mobil bankacılık uygulamalarının yoğun olarak kullanıldığı ve şubesiz bankacılık uygulamalarının varlığını sürdürdüğü günümüzde böyle bir çalışmanın hala taslak halinde yayımlanması ve bugüne kadar bağlı olunan yasal düzenlemenin ise 2007 yılında çıkarılmış olması söz konusu eksikliği gözler önüne sermektedir.

Geçmiş yıllarda müşterilerine sadece şube kanalı ile hizmet veren bankalar, gelişen teknolojiyle birlikte günümüzde, bireylerin değişen beklenti ve isteklerini tam olarak karşılayan ve talep edilen ürün ve hizmetlere daha rahat erişim olanağı sunan ve alternatif dağıtım kanalları olarak ifade edilen ATM, çağrı merkezi, internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarını hayata geçirmiştir.

Bu çalışmada ilk olarak söz konusu alternatif dağıtım kanallarından POS, ATM ve kart sayıları incelenmiş, ATM ve kart sayılarında 2014 yılı ve sonrası sürekli artış olmuşken POS sayılarında düşüş gerçekleşmiştir. Bankalar şube yoğunluğunu dışarıya taşımak ve şube içinde daha kaliteli hizmet verebilmek adına ATM sayılarını arttırmıştır. Bankaların ortak POS kullanımı ve ödeme kaydedici yazar kasa cihazlarının kullanımının zorunlu hale gelmesi POS sayısında azalışa neden olmuştur.

İkinci olarak 2012-2018 yılları arası çağrı merkezi çalışan sayısı, çağrı merkezi aktif müşteri sayısı ve çağrı merkezi kanalı ile yapılan işlem adet ve hacimleri incelenmiş, 8 bin 806 çalışan ve 23 milyon 208 bin aktif müşteri ile 2018 yılında 10 milyon 393 bin adet işlemde 42 milyon 969 bin TL işlem hacmi gerçekleşmiştir. 2012 yılında çağrı merkezlerince yapılan finansal işlem hacmi 16 milyon 931 bin TL iken 2018 yılında 42 milyon 969 bin TL olmuş ve yaklaşık yüzde 153 oranında bir artış gerçekleşmiştir.

İnternet bankacılığının 2012-2018 yılları arası gelişimi incelendiğinde ise müşteri sayılarında dikkat çekici bir değişim göze çarpmaktadır. 2012 yılında 10 milyon 551 bin olan müşteri sayısı, 2016 yılına gelindiğinde ciddi bir artış göstererek 20 milyon 398 bin kişi olmuş, sonraki yıllarda ise büyük bir düşüş göstererek 2018 yılında 12 milyon 544 kişiye gerilemiştir. Kullanıcıların internet bankacılığı ile gerçekleştirdiği finansal işlemlerin hacmi her yıl kademeli olarak artarak 5 milyar 438 milyon TL'ye ulaşmış ve fakat finansal işlemler adedinde müşteri sayısına

benzer şekilde bir azalma söz konusu olmuştur. Kullanıcıların internet bankacılığı ile gerçekleştirdiği işlem adedi 2016 yılına kadar artış göstererek 558 bin 387 adede ulaşırken, 2017 ve 2018 yıllarındaki düşüş ile birlikte işlem 516 bin 690'a gerilemiştir.

Son olarak mobil bankacılığın 2012-2018 yılları arası gelişimi incelenmiş, müşteri sayılarında her yıl artış görülmek ile birlikte bu artış 2016 yılı sonrası daha dikkat çekici boyutta gerçekleşmiştir. 2016 yılında mobil bankacılık kullanan müşteri sayısı 19 milyon 217 bin kişi iken 2018 yılında yüzde 105 oranında artış göstererek 39 milyon 552 bin kişiye ulaşmıştır. Mobil bankacılık ile gerçekleştirilen finansal işlemlere bakıldığında ise 2016 yılına kadar gerçekleştirilen finansal işlemlerin adet ve hacim bazında her yıl istikrarlı bir şekilde artış gösterdiği, 2016 yılından sonra ise müşteri sayısında olduğu gibi, dikkat çekici boyutlara ulaştığı görülmektedir. Örneğin 2018 yılı verilerine bakıldığında kullanıcıların bu yıl içerisinde toplam 1 milyar 265 milyon 448 bin adet işlem ile 1 milyar 976 milyon 975 bin TL'lik finansal işlem gerçekleştirdiği görülmektedir.

Bankalararası Kart Merkezi ve Türkiye Bankalar Birliği'nin yayınladığı veriler çerçevesinde yapılan çalışma sonucu; kullanıcıların şube dışı alternatif dağıtım kanallarının kullanımı noktasında ciddi bir gelişme gösterdiği sonucuna varılmaktadır. Bankalar gelişen teknoloji ile birlikte sürekli değişen müşteri ihtiyaçlarına cevap verme noktasında doğru adımlar atarak müşterilerini alternatif dağıtım kanallarına yönlendirebilmişlerdir. Bir diğer sonuç ise akıllı telefon, taşınabilir tablet gibi cihazların gelişimi ile birlikte bankaların bu cihazlara uygun olarak mobil bankacılık uygulamalarını geliştirmesi sonucu kullanıcılar 2016 yılından sonra internet bankacılığı yerine mobil bankacılığı daha çok tercih etmişlerdir.

Türkiye Bankalar Birliği tarafından yapılan ve 2017 yılı ile 2019 yılının ilk üç ayını kapsayan çalışmada internet ile mobil bankacılık uygulamalarını aktif olarak kullanan müşteriler cinsiyet ve yaş grupları çerçevesinde analiz edilmiştir. Bu çalışmaya göre; dijital bankacılık aktif müşteri sayısı, alternatif dağıtım kanalları aktif müşteri sayısındaki artışı destekler nitelikte artış göstermiş ve 2019 yılı ilk çeyreği itibarıyla 46 milyon 297 bin kişiye ulaşmıştır. Bu kullanıcıların yüzde 70'ini erkek kullanıcılar oluştururken iken yüzde 30'unu ise kadın kullanıcılar

oluşturmaktadır. Yaş gruplarına bakıldığında ise; sadece internet bankacılığı kullanan, sadece mobil bankacılık kullanan ve hem internet hem de mobil bankacılığı kullanan müşterilerin çoğunluğunu 36-55 yaş grubu aralığındaki bireyler oluşturmakta ve söz konusu bireyler kuşak segmentasyonu açısından teknolojik dönüşüm öncesi ve sonrası ayrımı ile bu dönüşüme adaptasyon sürecini keskin olarak yaşayan X kuşağında yer almaktadır. İkinci sırayı ise 26-35 yaş grubundaki bireyler oluşturmakta ve bu grup ise kuşak segmentasyonuna göre değişim ve dönüşüme hızlı adapte olabilen ve dijital yönden gelişmiş Y kuşağında yer almaktadır. Söz konusu iki grup dijital bankacılık toplam aktif müşteri sayısının yüzde 69,72'sini oluşturmaktadır. Bu bağlamda bakıldığında X ve Y kuşağının dijital bankacılık uygulamalarını en fazla kullanan gruplar olduğu söylenebilir.

Bankalar, müşteri memnuniyetinin en üst seviyede tutulması, operasyonel maliyetlerin azaltılması, kâğıtla yapılan işlemleri en aza indirgeyerek daha çok sistematize olmuş süreçlerin hayata geçirilmesi ile rekabet avantajı elde etmeleri konusunda dijital dönüşüme ayak uydurmak zorundadır. Alternatif dağıtım kanallarının geliştirilmesi ile başlayan dijital dönüşüm; müşterilerin bankacılık ürün ve hizmetlerinden yararlanmak için şubeye gitmeye gerek kalmadığı, şubesiz bankacılık olarak da adlandırılabilen dijital bankacılık uygulamalarını ortaya çıkarmıştır.

Dijital bankacılık uygulamalarının Türkiye'de ilk örneği 2012 yılında QNB Finansbank tarafından hizmete sunulan Enpara.com uygulaması olmuştur. Bu uygulamayı 2013 yılında Garanti Bankası tarafından hizmete sunulan İGaranti, 2014 yılında Yapı Kredi Bankası tarafından hizmete sunulan Nuvo, Denizbank tarafından hizmete sunulan Dijital Deniz, Alternatif Bank üzerinden hizmete sunulan Mutlupara.com uygulamaları izlemiştir. Son olarak 2015 yılında Türk Ekonomi Bankası'nın Cepteteb ve Kuveyt Türk'ün Senin Bankan uygulamaları hizmete sunulmuştur. Günümüzde bu uygulamalardan Enpara.com, Alternatif Bank Dijital, Cepteteb ve Senin Bankan uygulamaları hizmet vermeye devam etmektedir. Diğer uygulamalar yapılan teknolojik yatırım maliyetinin fazlalığı nedeniyle kapatılmış ve bankalar müşterilerini alternatif dağıtım kanallarına yönlendirmiştir. Aktif uygulamaların gelişimine bakıldığında; her yıl gerek müşteri sayısı gerekse mevduat ve kredi hacminde istikrarlı bir artış olduğu görülmektedir. Bu durum kullanıcıların



dijital bankacılık uygulamalarını benimsemiş olduğunu ve kullanımının giderek artacağı öngörüsünü de beraberinde getirmektedir.

Bankaların rekabet avantajını kaybetmemek ve teknolojik yenilikler ile birlikte değişen müşteri beklenti ve isteklerine cevap verebilme noktasında yatırımlarını teknolojik altyapılara ve bilişim teknolojilerine yönlendirmesi sonucu yatırım maliyetleri oldukça artmıştır. Bu durum maliyet açısından dezavantaj yaratan şubeleri kapatma ve/veya çalışan sayısını azaltarak personel giderlerini düşürme durumlarını beraberinde getirmiştir. Dijital bankacılık uygulaması geliştirmiş ve kullanıma sunmuş bankaların 2012-2018 yılları arasında ki şube ve çalışan sayılarının gelişimi incelenmiş, uygulamaların hayata geçirildiği yıl sonrası hem şube sayısında hem de personel sayısında azalma gözlemlenmiştir. Dijital bankacılık uygulamalarında en fazla müşteri sayısı ve en yoğun işlem hacmine sahip Enpara.com uygulamasını hayata geçiren QNB Finansbank, 2012 yılında Enpara.com'un kurulmasından sonra 2013 yılı ile birlikte şube ve çalışan sayısını azaltmıştır. 2013 yılında 674 şube ve 13 bin 967 çalışan ile hizmet veren banka 2018 yılı sonunda 542 şube ve 12 bin 276 çalışan ile hizmet vermeye devam etmektedir. Dijital bankacılık uygulamalarından en çok tercih edilen ikinci uygulama olan ve 2015 yılında Cepteteb uygulamasını hayata geçiren Türk Ekonomi Bankası 2014 yılına kadar şube ve çalışan sayısını arttırmış ve sonrasında 48 şube kapatarak 9 bin 487 çalışan ile hizmet vermeye devam etmektedir.

Dijital bankacılık uygulamaları ve şube dışı alternatif dağıtım kanallarının kullanımının artışına paralel olarak teknolojik gelişmelere uyum gösteren ve teknoloji kullanımını küresel standartlara uygun olarak gerçekleştiren Türk Bankacılık sektörü 2018 yılı itibarıyla 53 milyar 814 milyon TL kar elde etmiştir. Dijital eğilimler bankacılık sektöründe personel giderleri üzerindeki baskıyı hafifletmiş olup 2015 yılına kadar enflasyon oranının üzerinde seyreden personel giderleri 2016, 2017 ve 2018 yılında enflasyon oranının altında bir artış gerçekleştirmiştir.

Dijital bankacılık uygulamalarını hizmete sunan bankalar teknolojinin sağlamış olduğu yenilikler ile insan emeğine gerek kalmadan müşterilerine bankacılık hizmeti sunabilir hale gelmiştir. Finansal teknoloji şirketleri ile iş birliği içerisinde yatırımlarını çoğunlukla teknoloji odaklı gerçekleştiren bu bankalar

operasyonel maliyeti fazla olan şubelerini kapatarak personel çıkarmışlardır. Alternatif dağıtım kanalları ve dijital bankacılık uygulamalarının kullanımının yoğunlaştığı 2014 ve 2015 yıllarında sektörde ki şube sayısı 11 bin 223'ten 10 bin 454'e, çalışan sayısı ise 201 bin 204'ten 192 bin 313'e gerileyerek ülkemiz işsizlik rakamları üzerinde negatif etki yaratmıştır. Önümüzdeki yıllarda da şube kapatma ve personel çıkarmaların devam edeceği ve dolayısıyla söz konusu gelişmenin istihdam sorununa neden olabileceği öngörülmektedir.

Tüm bu veriler ışığında öncelikle Türk bankacılık sektörünün çağın koşullarına ayak uydurma noktasında ciddi oranda uyum sağladığı ve yeni teknolojilerle kendisini sürekli güncel tutmayı başardığı görülmektedir. Bankacılık sektörünün en yeni uygulamaları arasında yer alan dijital bankacılık uygulamalarının yukarıda da belirtildiği gibi önemli avantajlar sağlaması nedeniyle kullanıcılar tarafından kabul gördüğü anlaşılmaktadır. Fakat bununla birlikte barındırdığı riskler ve özellikle istihdam sorununa negatif yönde katkı sağlama ihtimali de göz önünde bulundurulmalıdır.

## KAYNAKÇA

Afşar, Muharrem. “Küresel Kriz ve Türk Bankacılık Sektörüne Yansımaları”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt:6, Sayı:2, 2011, ss.143-171.

Akgüç, Öztin. **100 Soruda Türkiye’de Bankacılık**, Gerçek Yayınevi, 3. Baskı, İstanbul, 1992.

Akkılıç, Mehmet Emin. “Teknolojik Gelişmelerin Bankaların Dağıtım Kanallarının Yapısı Üzerine Etkileri”, **Doğu Anadolu Araştırma ve Uygulama Merkezi Dergisi**, Cilt:3, Sayı:2, 2005, ss.110-114.

Alkinoğlu, Lale. “Parasal İstikrarı Sağlamada Merkez Bankasının Bağımsızlığı”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, Sayı:5, 2000, ss.75-86.

Alkinoğlu, Lale. “Türkiye’de Uygulanan İstikrar Politikaları ve Sonuçları”, **Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi**, Sayı:15, 1999, ss.307-320.

Arabacı, Havva. “Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Gelişimi (2000-2016)”, **Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi**, Cilt:2, Sayı:3, 2018, ss.24-42.

Arıcan, Erişah ve Başak Tanınmış Yücememiş. “**Ekonomik Gelişmeler ve Seçilmiş Göstergelerle Türkiye’de Bankacılık Sektörü**”, İktisadi Araştırmalar Vakfı, 2016, ss.59-68.

Arslan, Cenk Murat ve Fercan Aykutlu. **Off-Shore (Kıyı Ötesi) Bankacılığı ve Türkiye Uygulaması**, TÜRMOB Yayınları, Ankara, 1999.

Avcı, Gürkan. “Yeni Nesil Bankacılık Ürünlerinin Analizi”, **Küresel Kriz Sonrası Gelişmeler Işığında Bankacılığın Temelleri**, Ed. Aysel Gündoğdu, Nobel Yayınları, İstanbul, 2016, ss.205-246.

Ay, Ahmet ve Zeynep Karaçor. “2001 Sonrası Dönemde Türkiye Ekonomisinde Krizden Büyümeye Geçiş Üzerine Bir Tartışma”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:16, 2006, ss.67-86.

Ayanoğlu, Yıldız. **Bankaların Yönetimi ve Denetimi**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2013.

Aydın, Nurhan. “Dünyada ve Türkiye’de Bankacılığın Gelişimi”, **Bankacılık ve Sigortacılığa Giriş**, Ed. Metin Toprak, Metin Coşkun, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2012, ss.52-77.

Aytar, Oğuzhan, Namık Kemal Erdemir ve İkbâl Yeğen. “E-Finans ve Bankacılık Uygulamalarının Avantajları ve Türkiye Uygulamaları”, **Uluslararası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri**, Sarajevo-Bosnia&Herzegovina, 23-25.06.2011, ss.2280-2290.

Bakkal, Muharrem, Uğur Aksüt. **Türk Bankacılık Sisteminde Elektronik Bankacılık Uygulamaları**, Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2011.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, “5411 Sayılı Bankacılık Kanunu”, 01.11.2005, [https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/mevzuat\\_0001.pdf](https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/mevzuat_0001.pdf), (03.02.2019).

Bankalararası Kart Merkezi, <https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/>, (24.05.2019).

Basle Committee on Banking Supervision, **Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities**, 1998, <https://www.bis.org/publ/bcbs35.pdf>, (03.05.2019).

Bayrakdaroğlu, Ali. “Kriz Sonrası Elektronik Bankacılığın Gelişimi”, **Küresel Kriz Sonrası Gelişmeler Işığında Bankacılığın Temelleri**, Ed. Aysel Gündoğdu, Nobel Yayınları, İstanbul, 2016, ss. 283-340.

BDDK, Aylık Bankacılık Sektörü Verileri, <https://www.bddk.org.tr/BultenAylık>, (25.06.2019).

BDDK, “**Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı Gelişme Raporu VII**”, 2013.

BDDK, **Krizden İstikrara Türkiye Tecrübesi**, BDDK Yayınları, 3. Baskı, Ankara, 2010.

BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2018, 2018, s.1

BIST, “**Tarihsel Gelişmeler**”, <https://www.borsaistanbul.com/kurumsal/borsa-istanbul-hakkında/tarihsel-gelismeler>, (07.03.2019).

Board of Governors of the Federal ReserveSystem, **Consumersand Mobile Financial Services 2014**, <https://www.federalreserve.gov/econresdata/consumers-and-mobile-financial-services-report-201403.pdf>, (21.05.2019).

Bostan, Aziz ve Mehmet Bölükbaş. “Küresel Finansal Kriz ve Bankacılık Sektörüne Etkileri; Türkiye Örneği”, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Cilt:48 Sayı:562, 2011 ss.101-116.

Bumin, Mete. “Yeniden Yapılandırma Sonrası 2004-2014 Döneminde Türk Bankacılık Sektörü”, **Maliye Finans Yazıları**, Sayı:105, 2016, ss.177-222.

Cepteteb, Biz Kimiz?, <https://www.cepteteb.com.tr/ekibimiz>, (09.06.2019).

Cepteteb, Cepteteb Nedir?, <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-nedir>, (09.06.2019).

Cepteteb, Kanallar, <https://www.cepteteb.com.tr/atmler>, (09.06.2019).

Cepteteb, Kanallar, <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-destek-merkezi>, (09.06.2019).

Cepteteb, Kanallar, <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-internet-subesi>, (09.06.2019).

Cepteteb, Kanallar, <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-mobil-bankacilik>, (09.06.2019).

Cevat Söylemez, **Mobil Bankacılık Uygulamalarını Kullanmaya Yönelik Tutumların Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Teorisiyle İncelenmesi**, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2018.

Cimat, Ali ve Mahir Taş. “Türkiye’de ve Dünyada Kıyı Bankacılığı Uygulamaları ve Vergi Cennetleri Üzerine Bir Değerlendirme”, **Mevzuat Dergisi**, Sayı:80, ss.1-17.

Coşkun, M. Necat, Hakan Naim Ardor, Hakan Çermikli, Ozan Eruygur, Fahriye Öztürk, İbrahim Tokatlıoğlu, Gökhan Aykaç ve Tolga Dağlaroğlu. Türkiye’de Bankacılık Sektörü Piyasa Yapısı, **Firma Davranışları ve Rekabet Analizi**, Türkiye Bankalar Birliği Yayın No: 280, İstanbul, 2012.

Coşkun, Metin. “**Dünyada ve Türkiye’de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi**”, **Bankacılık Uygulamaları**, Ed. Nurhan Aydın, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2006, ss.19-44.

Çivi, Halil. **Türkiye’de Bankacılık Teori Uygulama ve Sonuçları**, Fon Matbaası, Ankara, 1985.

Delikanlı, İhsan Uğur. “Bankacılık İşlemleri ve Banka Türleri”, **Bankacılık ve Sigortacılığa Giriş**, Ed. Metin Toprak, Metin Coşkun, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2012, ss.24-51.

Derbent, Aslı. “Mobil Bankacılık”, **Mobil Yaşam ve Uygulamaları**, Ed. Gonca Telli Yamamoto, İstanbul, 2011, ss.164-171.

Dinçer, Ahmet. Bankacılık Sektöründe Konsolidasyon, **Ülke Deneyimleri ve Türkiye için Öneriler**, Devlet Planlama Teşkilatı Uzmanlık Tezi, Yayın No: 2697, Ankara, 2006.

Doğan, Hatice ve Murat Burucuoğlu. “Tüketicilerin Mobil Bankacılık Hizmet Kalitesi Algıları ve Tekrar Kullanma Niyetleri: Ampirik bir Araştırma”, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, Cilt:14, Sayı:4, 2018, ss. 1183-1198.

“Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013)”, **26215 Sayılı Resmi Gazete**, 2006, <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13744/plan9.pdf>, (10.03.2018).

Dolanbay, Coşkun. **E-Ticaret Strateji ve Yöntemler**, Meteksan Sistem Yayınları, Ankara, 2000, s.182’den aktaran Korkmaz ve Gövdeli, ss. 1-20.

Düzkaya, Hıdır. “Türkiye’de Sanayileşme ve İktisadi Gelişme (1946-2010)”, **Geçmişten Günümüze Türkiye’nin Toplumsal Yapısı**, Ed. Erdinç Yazıcı, Akçağ Kitabevi, Ankara, 2017, ss. 151-182.

Erol, İbrahim, Serkan Çınar ve Selim Duramaz. “Bankaların Yeni Gelir Kaynağı: Elektronik Bankacılık İşlem Ücretleri, Türk Bankacılık Sektöründe Banka Karlılığı Üzerindeki Etkisi”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:15, Sayı:2, 2015, ss.1-21.

Erol, İbrahim. **Para, Banka, Teori ve Politika**, Emek Matbaacılık, 5. Baskı, Manisa, 2009.

Garanti Ödeme Sistemleri, Biz Kimiz,  
<https://www.garantiodesistemleri.com/tr/biz-kimiz/garantinin-urunleri/garantiden-ilkler>, (06.05.2019).

Göçmen Yağcılar, Gamze. **Türk Bankacılık Sektörünün Rekabet Yapısının Analizi**, BDDK Kitapları No:10, Ankara, 2011.

Gökçe, Hilal ve İlhan Küçükkaplan. "Türkiye’de Faaliyet Gösteren Bankaların Sağladığı Kredilerin Yapısı, Dağılımı Ve Karlılığa Etkisi" **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:32, 2018, ss.153-169.

Gümüş, Sefer ve İlkem Abdurrezzak. **Bankacılık Hizmetlerinin Pazarlanması ve Satış Gücü**, Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2014.

Günay, Özgür. **İnternet Bankacılığında Yatırım Ürünlerinin Kişisel Yatırımları Artırmaya Etkisi ve Türkiye’de İnternet Bankacılığı Üzerine Bir İnceleme**, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul, 2013.

Güney, Alptekin. **Banka İşlemleri**, 5. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2011.

Işın, Feride Bahar. “Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye’deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:20, Sayı:2, 2006, ss.107-120.

İLBANK, “Tarihçe”,  
<http://www.ilbank.gov.tr/index.php?Sayfa=iceriksayfa&icId=3>, (22.02.2019).



İş Bankası, İlklerimiz, <https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/biz-taniyin/tarihimiz/ilklerimiz/Sayfalar/ilklerimiz.aspx>, (06.05.2019).

İş Bankası, İlklerimiz, <https://www.isbank.com.tr/TR/hakkimizda/biz-taniyin/tarihimiz/ilklerimiz/Sayfalar/ilklerimiz.aspx>, (07.05.2019).

Kaplan, Hatice Elanur. **Mobil Bankacılık Kullanım Niyeti ve Davranışında Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi-2 ve Güven Faktörlerinin Etkisinin Araştırılması**, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde, 2018.

Kardaş, Abdülaziz. “Cumhuriyet Dönemi’nde Bir Bankacılık Serüveni: Denizbank (1937-1939)” **Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 10, 2016, ss.129-154.

Kartal, Mustafa Tevfik. “Bankacılıkta Alternatif Dağıtım Kanalları Kullanımı: TBB Üyesi Bankalar Üzerine Bir Analiz”, **Social Sciences Research Journal**, Cilt:6, 2017, ss.22-44.

Keskin, Serhan. **İnternet Bankacılığında Tüketici Motivasyonunun Davranışsal Etkileri: Ampirik Bir Çalışma**, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir, 2017.

Korkmaz, Sezer ve Yasemin Esra Gövdeli. “Dağıtım Kanalları ve Ürünleri İle Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi”, **Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:15, 2004, ss. 1-20.

KPMG, **Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetlerinde Yeni Dönem**, 2018, <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/tr/pdf/2019/03/bilgi-sistemleri-yonetmeligi.pdf>, (09.05.2019).

KPMG, **Mobile Banking: Global Trends And Their Impact On Banks**, 2015, <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2015/08/mobile-banking-report-2015.pdf>, (25.05.2019).

Kuveyttürk, **Senin Bankan Nedir?**, <https://www.kuveytturk.com.tr/subesiz-bankacilik/senin-bankan>, (12.06.2019).

Kuveyttürk, **Yıllık ve Ara Dönem Faaliyet Raporları**, <https://www.kuveytturk.com.tr/medium/document-file-2315.vsf>, (14.06.2019).

Kuveyttürk, **Yıllık ve Ara Dönem Faaliyet Raporları**, <https://www.kuveytturk.com.tr/yatirimci-iliskileri/finansal-bilgiler/yillik-ve-ara-donem-faaliyet-raporlari>, (10.06.2019).

Menteş, Süleyman Ahmet. “Bankacılık Sektörüne bir Tehdit unsuru olarak finansal teknoloji şirketleri”, **Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:5, Sayı:1, 2019, ss.49-53.

Mermod, Aslı Yüksel. **Finansal Küreselleşme Işığında Elektronik Bankacılık ve Riskler**, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 2011.

Milli Eğitim Bakanlığı, **Pazarlama ve Perakende**, 2011, [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankac%C4%B1%C4%B1k%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankac%C4%B1%C4%B1k%20Hizmetleri.pdf), (09.05.2019).

Oktayer, Asuman. “Türkiye’de finansal serbestleşme ve derinleşme süreci üzerine nitel bir inceleme”, **Akademik İncelemeler Dergisi**, Cilt:4, Sayı:1, 2009, ss.73-100.

Okumuş, Abdullah, Zehra Bozbay, Recep Murat Dağlı. “Banka müşterilerinin internet bankacılığına ilişkin tutumlarının incelenmesi”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 36, 2010, ss.89-111.

Özdemir Karaca, Pınar. “Kamu Çalışanlarının İnternet Bankacılığı Kullanma Durumları Üzerine Bir Araştırma”, **Electronic Journal of Vocational Colleges**, 2016, ss.77-86.

Özdemir, Zekai. “Bilanço Yapısı İtibarıyla Türk Bankacılık Sistemi”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Sayı:50, 2005, ss. 867-899.

Özkan, Tuba ve Osman Berna İpekten. “İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Atatürk Üniversitesi Personeli Üzerine Bir Uygulama”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:21, 2017, ss.647-664.

Özkan, Turgut. “Finansal Hizmetlerin Ulaştığı Bir Uç Nokta: Elektronik Bankacılık”, **Öneri Dergisi**, Cilt:5, Sayı:20, 2003, ss.73-81.

Öztürk, Cemil. “İktisadi ve Mali Reformlar”, **Osmanlı Devleti’nde Yenileşme Hareketleri (1876-1918)**, Ed. Ali Akyıldız, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No:3045, Eskişehir, 2013, ss.94-117.

Parasız, İlker. **Para, Banka ve Finansal Piyasalar**, Ezgi Kitabevi, Bursa, 1992.

Parasız, İlker. **Türkiye’de ve Dünya’da Bankacılık**, Ezgi Kitabevi, İstanbul, 2011.

Qnb Finansbank, Ekibimiz, <https://www.qnbfinansbank.enpara.com/hakkimizda/ekibimiz.aspx>, (02.06.2019).

QNB Finansbank, Finansal Raporlar, <https://www.qnbfinansbank.com/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar>, (10.06.2019).

Qnb Finansbank, Hizmet Kanallarımız, <https://www.qnbfinansbank.enpara.com/hakkimizda/hizmet-kanallarimiz.aspx>, (02.06.2019).

Qnb Finansbank, Kısaca Enpara.com,  
<https://www.qnbfinansbank.enpara.com/hakkimizda/biz-kimiz/>, (02.06.2019).

Savram, Merve ve Ali Karakoç. “Bankacılık Sektöründe İtibar Riskinin Önemi”, **International Conference On Eurasian Economies**, 2012, ss.328-332.

Selçuk, Bora. “Banka Türleri (Türkiye’de ve Dünyada Durum)”, **Küresel Kriz Sonrası Gelişmeler Işığında Bankacılığın Temelleri**, Ed. Aysel Gündoğdu, Nobel Yayınları, İstanbul, 2016, ss.175-204.

Semra Öncü ve Rabia Aktaş, “Yeniden Yapılandırma Döneminde Türk Bankacılık Sektöründe Verimlilik Değişimi”, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt:14, Sayı:1, 2007, ss.247-266.

SPK, “**Sermaye Piyasası Kurulu’nun Oluşumu**”,  
<http://www.spk.gov.tr/Sayfa/Index/0/1/1>, (07.03.2019).

Sümer, Gökhan. “Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve AB Bankacılık Sektörü İle Karşılaştırılması”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:18, Sayı:2, 2016, ss.485-508.

Takan, Mehmet ve Melek Acar Boyacıoğlu. **Bankacılık: Teori, Uygulama ve Yöntem**, Nobel Akademik Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara, 2011.

TBB, “**Kuruluş Amacı**”,  
<https://www.tbb.org.tr/tr/hakkimizda/kurumsal/hakkinda/kurulus/10>, (24.02.2019).

TBB, **Bankacılar Dergisi**, TBB Yayınları, Ankara, Sayı:41, 2012.

TCBM, “**Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Tarihçesi ve Görevleri**”  
<https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/e6ccf55f-b2ac-4153-8d5a-c7ba61afa053/TCMB+TK+BASKI+WEB.pdf?MOD=AJPERES&CVID>,  
(26.03.2019).

TCMB, “**Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Tarihçesi ve Görevleri**”,  
<https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/e6ccf55f-b2ac-4153-8d5a-c7ba61afa053/TCMB+TK+INT.pdf?MOD=AJPERES&CVID> (10.02.2019).

TCMB, “**Türkiye’de Ödeme Sistemleri**”, 2014,  
<http://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/73289f67-d210-4f49-8902-6e14ecae055d/OdemeSistemleri.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-73289f67-d210-4f49-8902-6e14ecae055d-m51k6L->, (07.03.2019).

Timur, Mehmet Necdet. **Banka ve Sigorta Pazarlaması**, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 2006.

TMSF, “**Tarihçe**”, <https://www.tmsf.org.tr/tr/Tmsf/Info/tarihce.tr>, (07.03.2019).

Turan Zübeyir ve Nefise Kaya. “Yabancı Sermayeli Bankaların Örgütlenme Şekilleri ve Ev Sahibi Ülkede Oluşturabilecekleri Avantajlar ile Dezavantajlar”, **Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt:7, Sayı:2, 2014, ss.39-49.

Türk Dil Kurumu, **Güncel Türkçe Sözlük**,  
[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c9d08cb1c6851.63932612](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c9d08cb1c6851.63932612), (10.02.2019).

Türkiye Bankalar Birliği, [https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka\\_Listesi.asp?tarikh=23/6/2019](https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka_Listesi.asp?tarikh=23/6/2019), (23.06.2019).

Türkiye Bankalar Birliği, **Bankacılar Dergisi**, TBB Yayınları, Ankara, Sayı:42, 2012, ss.14-15.

Türkiye Bankalar Birliği, **50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi “1958-2007”**, Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, İstanbul, 2008.

Türkiye Bankalar Birliği, Çağrı Merkezi İstatistikleri, [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1117/Cagri\\_Merkezi\\_Istatistikleri-Mart\\_2019.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1117/Cagri_Merkezi_Istatistikleri-Mart_2019.pdf), (15.05.2019).

Türkiye Bankalar Birliği, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1137/Dijital-Internet-Mobil\\_Bankacilik\\_Istatistikleri-Mart\\_2019.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/1137/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Mart_2019.pdf), (24.05.2019).

Türkiye Bankalar Birliği, Finans ve Bankacılıkta Sonraki Adım Konferansı, 12.09.2012, [https://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Baskan\\_Konusmalari/TBB\\_YKBSk\\_Bilisim\\_Zirvesi\\_Konusma\\_metni\\_120912.pdf](https://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Baskan_Konusmalari/TBB_YKBSk_Bilisim_Zirvesi_Konusma_metni_120912.pdf), (07.05.2019).

Türkiye Bankalar Birliği, İstatistiki Raporlar, Çağrı Merkezi İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Türkiye Bankalar Birliği, İstatistiki Raporlar, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (01.06.2019).

Türkiye Ekonomi Bankası, Faaliyet Raporları, <https://www.teb.com.tr/teb-hakkinda/teb-faaliyet-raporlari/>, (10.06.2019).

Türkiye Ekonomi Bankası, 2018 Yılı Faaliyet Raporları, [https://www.teb.com.tr/upload/PDF/faaliyet%20raporu/TEB\\_fr\\_final.pdf](https://www.teb.com.tr/upload/PDF/faaliyet%20raporu/TEB_fr_final.pdf), (12.06.2019).

Türkiye Katılım Bankaları Birliği, <http://www.tkbb.org.tr/tarihce>, (24.03.2019).

Ulutan, Burhan. **Bankacılığın Tekâmülü**, Ankara, 1957.

Urgancı, Hikmet. **Para ve Banka**, Önder Matbaası, Adana, 1982.

Ünlü, Ufuk. “İnternet Bankacılığı Sisteminde Tüketicilerin Karşılaşacağı Olası Saldırıları ve Çözüm Önerileri”, **Bankacılar Dergisi**, Sayı:104, 2018, ss.82-96.

Yeşilyurt, Hamdi. “Finansal Hizmet Sektöründe Siber Güvenlik Riskleri ve Çözüm Yolları: Ödeme Sistemleri ve Tedarik Zinciri Bütünlüğü”, **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:13, Sayı:2, 2015, ss.97-120.

Yetiz, Filiz ve Ayşe Ergün Ünal. “Finansal Yeniliklerin Gelişimi ve Türk Bankacılık Sektörüne Etkileri”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:20, Sayı:4, 2018, ss.117-135.

Yıldırım, Cengizhan. “AK Parti Döneminde Türkiye Ekonomisi”, Center for Political, Economic and Research, **International Congress on Political, Economic and Social Studies, Proceeding** Cilt:2, Bosnia Herzegovia, 19-22.05.2017, ss.50-63.

Yüksek, Erdinç. “Çağrı Merkezi Kavramı”, **Çağrı Merkezi Yönetimi - I**, Ed. Kamil Çekerol, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2013, ss.2-33.

Zeybek, Hasan. “Dijital Bankacılık”, **Mali Çözüm Dergisi**, Sayı:150, 2018, ss.79-107.

Ziraat Bankası, <https://www.ziraatbank.com.tr/tr/dijital-bankacilik/internet-bankaciligi/bireysel-internet-subesi>, (16.05.2019).

Ziraat Bankası, <https://www.ziraatbank.com.tr/tr/dijital-bankacilik/mobil-bankacilik/ziraat-mobil>, (25.05.2019).

3182 Sayılı Bankalar Kanunu, **18742 sayılı T.C. Resmi Gazete**, 1985, <http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/18742.pdf>, (07.03.2019).

4389 Sayılı Bankalar Kanunu, **23734 sayılı T.C. Resmi Gazete**, 1999, [https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR\\_KARARLAR/kanuntbmmc083/kanuntbmmc08304389.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc083/kanuntbmmc083/kanuntbmmc08304389.pdf), (09.03.2019).

