DİJİTAL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BANKALARIN FİNANSAL PERFORMANSINA ETKİLERİ

2022
YÜKSEK LİSANS TEZİ
BANKACILIK VE FİNANS

Muhammet BAYRAKLI

Danışman
Doç. Dr. Mehmet İSLAMOĞLU

DİJİTAL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BANKALARIN FİNANSAL PERFORMANSINA ETKİLERİ

Muhammet BAYRAKLI

Doç. Dr. Mehmet İSLAMOĞLU

T.C.

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Bankacılık ve Finans Anabilim Dalında

Yüksek Lisans Tezi

Olarak Hazırlanmıştır

KARABÜK

Ocak 2022

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER 1

TEZ ONAY SAYFASI 5

DOĞRULUK BEYANI 6

ÖNSÖZ 7

ÖZ 8

ABSTRACT 9

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ 10

ARCHIVE RECORD INFORMATION 11

KISALTMALAR 12

ARAŞTIRMANIN KONUSU 13

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ 13

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ 13

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ VE PROBLEM 14

EVREN VE ÖRNEKLEM 14

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR 14

BİRİNCİ BÖLÜM 15

1. DÜNYA'DA VE TÜRİYE'DE BANKACILIK 15

1.1. Banka ve Bankacılıkla İlgili Kavramlar 15

1.2. Bankacılığın Tarihsel Gelişimi 19

1.2.1. Dünya'da Bankacılığın Gelişimi 20

1.2.2. Osmanlı ve Türkiye'de Bankacılığın Gelişimi 21

1.3. Bankacılık Türleri 25

1.4. Bankalar Aracılığıyla Sunulan Hizmetler 26

1.5. Elektronik Bankacılığın Gelişimi 29

1.5.1. Elektronik Bankacılıkla İlgili Kavramlar 30

1.5.2. Elektronik Bankacılık Kanalları İle Sunulmakta Olan Hizmetler 32

1.6. Bankaların Ekonomi Açısından Önemi 33

1.6.1. Bankaların Ülke Ekonomisi Açısından Önemi 34
1.6.2. Bankaların Dünya Ekonomisi Açısından Önemi 35
İKİNCİ BÖLÜM 37
2. DİJİTAL BANKACILIK 37
2.1. Dijital Bankacılıkla İlgili Kavramlar 37
2.2. Dijital Bankacılığın Tarihsel Gelişimi 39
2.3. Dijital Bankacılık Kanalları ile Sunulan Hizmetler 42
2.3.1. ATM Bankacılığı Hizmetleri 43
2.3.2. Telefon Bankacılığı Hizmetleri 43
2.3.3. İnternet Bankacılığı Hizmetleri 43
2.3.4. Mobil Bankacılık Hizmetleri 44
2.3.5. POS (Point of Sale-Satış Noktası) Hizmetleri 45
2.3.6. Televizyon Bankacılığı Hizmetleri 45
2.3.7. Ev ve Ofis Bankacılığı Hizmetleri 46
2.4. Dijital Bankacılık ile İlgili Uygulamaların Gelişimi 46
2.5. Dijital Teknolojilerin Kullanımının Yaygınlaşması 48
2.5.1. Amerika'da Dijital Teknolojilerin Kullanımı 49
2.5.2. Avrupa'da Dijital Teknolojilerin Kullanımı 50
2.5.3. Asya'daDijital Teknolojilerin Kullanımı 51
2.5.4. Afrika'da Dijital Teknolojilerin Kullanımı 51
2.5.5. Avustralya'da Dijital Teknolojilerin Kullanımı 52
2.6. Türkiye'de Dijital Bankacılık ile İlgili Uygulama Örnekleri 53
2.6.1. Enpara 53
2.6.2. Cepteteb 54
2.6.3. Nuvo 54
2.6.4. Dijitaldeniz 55
2.6.5. Alternatif Bank Dijital 55
2.6.6. Papara 56
2.6.7. N Kolay 57
2.6.8. Param 57

2.7. Dünya'da Dijital Bankacılıkla İlgili İyi Uygulama Örnekleri 57
2.7.1. Revolut / İngiltere 58
2.7.2. N26 / Almanya 58
2.7.3. Tinkoff / Rusya 59
2.7.4. Chime / Amerika 59
2.7.5. Nubank / Brezilya 60
2.7.6. U Bank / Avustralya 61
2.7.7. Rakuten / Japonya 61
2.7.8. WeBank / Çin 62
2.7.9. MyCash Online / Malezya 62
2.7.10. Peper / İsrail 63
2.7.11. Chipper Cash / Uganda 63
2.7.12. Kuda/ Nijerya 64
2.8. Dijital Bankacılık ve Hizmet Kalitesi 64
2.8.1. Türkiye'de Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi 66
2.8.2. Dünya'da Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi 67
2.9. Dijital Bankaların Küresel Bankacılığa Yönelişi 68
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 69
3. BANKALARIN FİNANSAL PERFORMANSI 69
3.1. Türkiye'de Bankaların Finansal Performansı 69
3.1.1. Kamu Bankalarının Finansal Performansı 73
3.1.2. Özel Bankaların Finansal Performansı 74
3.1.3. Yabancı Bankaların Finansal Performansı 75
3.2. Dünya'daki Büyük Ölçekli Bankaların Finansal Performansı 76
3.2.1. ICBC / Çin 77
3.2.2. Amerika / JPMorgan Chase 78
3.2.3. Japonya / Mitsubishi UFJ Financial Group 79
3.2.4. İngiltere / HSBC Holdings 80
3.2.5. Fransa / Credit Agricole 80
DÖRDÜNCÜBÖLÜM 81

4. TÜRKİYE'DE DİJİTAL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BANKALARIN FİNANASAL PERFORMANSINA ETKİLERİ 81
4.1. Literatür İncelemesi 81
4.2. Veri Seti ve Yöntem 83
4.2.1. Veri Seti 84
4.2.2. Yöntem 85
4.3. Ampirik Analizler ve Bulgular 89
4.3.1. ADF Birim Kök Testi Sonuçları 90
4.3.2. En Küçük Kareler Yöntemi İle Regresyon Analizi Sonucu 91
4.3.3. Jarque Bera Normallik Testi Sonucu 94
4.3.4. Çoklu Doğrusal Bağlantı Testi (VIF) Sonucu 94
4.3.5. Otokorelasyo Testi Sonucu 95
4.3.6. Değişen Varyans Testi Sonucu 95
4.3.7. Yapısal Kırılma Testi (Cusum) Sonucu 96
4.3.8. Granger Nedensellik Testi Sonucu 96
SONUÇ 98
KAYNAKÇA 100
ŞEKİLLER LİSTESİ 121
TABLOLAR LİSTESİ 122
ÖZGEÇMİŞ 123

TEZ ONAY SAYFASI

Muhammet BAYRAKLI tarafından hazırlanan "DİJİTAL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BANKALARIN FİNANSAL PERFORMANSINA ETKİLERİ" başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Mehmet İslamoğlu .....

Tez Danışmanı, Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Bankacılık ve Finans Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 14.01.2022

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu) **İmzası**

Başkan : Prof. Dr. Ferudun KAYA (BAİBÜ) .....

Üye : Doç. Dr. Mehmet İSLAMOĞLU (KBÜ) .....

Üye : Doç. Dr. Hakan VARGÜN (KBÜ) .....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ .....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Muhammet BAYRAKLI

İmza :

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın yapım aşamasında, destek ve katkılarından dolayı kıymetli hocam Doç. Dr. Mehmet İSLAMOĞLU'na içtenlikle teşekkürlerimi sunarım. Tez savunmam için gelen değerli jüri üyeleri, Prof. Dr. Ferudun KAYA ve Doç. Dr. Hakan VARGÜN hocalarıma da ayrıca çok teşekkür ederim. Hayatım boyunca bana destek olan annem, babam, abilerim ve ablama müteşekkirim.

ÖZ

Bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimi, sosyal medya platformlarının oluşumu ile insanların internet kullanımı yaygınlaşmıştır. Bu durum başta bankacılık olmak üzere birçok sektörü etkilemiştir. Bu açıdan bankacılık sektöründe önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bankalar ve finansal kuruluşlar müşterilere sunacakları hizmetlerde teknolojiyi kullanmaya yönelmiş ve çeşitli uygulamalar geliştirmiştir. Böylelikle dijital bankacılık hizmetleri müşterilerin kullanımına sunulmuştur. Müşteriler, dijital bankacılık hizmetleri sayesinde kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilme imkanına erişmiştir. Banka ve finans kuruluşlarının ürün ve hizmetlerde yapmış olduğu yenilikler, müşterilerin bu hizmetleri daha da çok talep etmelerine neden olmuştur. Bu doğrultuda bankacılık hizmet anlayışı ve hizmet şeklinde yaşanan gelişmeler, bankaların finansal performanslarını etkilemiştir.

Bu çalışmada, dijital bankacılık hizmetlerinin, bankaların finansal performanslarına etkisi araştırılmıştır. Bu doğrultuda Türkiye Bankalar Birliği'ne kayıtlı bankalardan elde edinilen finansal veriler (toplam aktifler, para transferi, ödemeler, yatırım ve diğerleri) üzerinden dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performansına etkisi incelenmiştir. Bu araştırmada ampirik analiz yöntemi kullanılmış, ekonometrik ve istatistiksel testler yapılmıştır. Bu bağlamda araştırmamızın analiz bölümünde elde edinilen bulgulardan yola çıkılarak, Türkiye'de bankaların sunduğu dijital bankacılık hizmetlerinin, bankaların finansal performanslarına pozitif etkilerinin olduğu gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijital Bankacılık, Bankacılık Hizmetleri, Bankaların Finansal Performansı

ABSTRACT

With the development of information and communication technologies and the formation of social media platforms, people's use of the internet has become widespread. This situation affected many sectors, especially banking. In this respect, important developments have been experienced in the banking sector. Banks and financial institutions have tended to use technology in the services they will offer to customers and have developed various applications. Thus, digital banking services were made available to customers. Thanks to digital banking services, customers have the opportunity to perform their banking transactions easily, quickly and securely. Innovations made by banks and financial institutions in products and services have caused customers to demand these services even more. In this direction, the developments in the banking service concept and service have affected the financial performance of the banks.

In this study, the effect of digital banking services on the financial performance of banks was investigated. In this direction, the effect of digital banking services on the financial performance of banks was examined through the financial data (total assets, money transfer, payments, investment and others) obtained from banks registered to the Banks Association of Turkey. In this study, empirical analysis method was used, econometric and statistical tests were performed. In this context, starting from the findings obtained in the analysis section of our research, it has been observed that the digital banking services offered by banks in Turkey have positive effects on the financial performance of banks.

Keywords: Digital Banking, Banking Services, Financial Performance of Banks

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Bankaların Finansal Performansına Etkileri
Tezin Yazarı	Muhammet BAYRAKLI
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Mehmet İSLAMOĞLU
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	14.01.2022
Tezin Alanı	Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı
Tezin Yeri	KBÜ / LEE
Tezin Sayfa Sayısı	123
Anahtar Kelimeler	Dijital Bankacılık, Bankacılık Hizmetleri, Bankaların Finansal Performansı

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	Effects of Digital Banking Services on Financial Performance of Banks
Author of the Thesis	Muhammet BAYRAKLI
Advisor of the Thesis	Doç. Dr. Mehmet İSLAMOĞLU
Status of the Thesis	Master Degree
Date of the Thesis	14.01.2022
Field of the Thesis	Banking and Finance Department
Place of the Thesis	KBU / LEE
Total Page Number	123
Keywords	Digital Banking, Banking Services, Financial Performance of Banks

KISALTMALAR

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

ADF : Genişletilmiş Dickey Fuller

ATM : Otomatik Vezne Makinası

BDDK : Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu

EFT : Elektronik Fon Transferi

DIG : Diğerleri

HSBC : Hong Kong ve Şangay Bankacılık Şirketi

ICBC : Çin Endüstri ve Ticaret Bankası

IMF : Uluslararası Para Fonu

ING : Uluslararası Hollanda Grubu

MBS : Mevzuat Bilgi Sistemi

MUFG : Mitsubishi UFJ Finans Grubu

N26 : 26 Numara

POS : Satış Noktası Terminali

TA : Toplam Aktifler

TBB : Türkiye Bankalar Birliği

TMB : Türkiye Merkez Bankası

TMSF : Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu

ODM : Ödemeler

PT : Para Transferi

QNB : Katar Ulusal Bankası

VIF : Varyans Enflasyon Faktörü

YT : Yatırım

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bu çalışmada, Türkiye Bankalar Birliği'ne kayıtlı bankalardan elde edinilen finansal veriler üzerinden dijital bankacılık hizmetlerinin ülkemizdeki bankaların finansal performansına etkileri araştırılmıştır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler başta bankacılık olmak üzere birçok sektörü etkilemiştir. Günümüzde bireysel ve kurumsal ihtiyaçların çoğu, internet aracılığıyla sanal ortam üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Bu durum bankacılık ve diğer sektörlerde hizmet alanında bir dönüşümün yaşanmasına neden olmuştur. Dijital teknolojilerde yaşanan gelişmeler, bankalar ve finansal kuruluşlar tarafından iyi bir şekilde değerlendirilmiştir. Böylelikle dijital bankacılık hizmetleri müşterilerin kullanımına sunulmuştur. Bu hizmetler ile müşteriler işlemlerini basit ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilme imkanına erişmiştir. Bu durum da her geçen gün bu hizmetlere yönelik talebi artırmıştır. Hızlı bir şekilde gelişmeye devam etmekte olan, dijital bankacılık hizmetlerine yönelik araştırma ihtiyacı da bu doğrultu da artmıştır. Bu çalışmada dijital bankacılık hizmetlerinin ülkemizdeki bankaların finansal performansına etkilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada, Ampirik analiz yöntemi kullanılarak nicel bir araştırma yapılmıştır. Bu bağlamda Eviews programı kullanılmış ve zaman serileri analizi gerçekleştirilmiştir. En küçük kareler yöntemi ile regresyon analizi yapılmıştır. Çalışma için toplamış olduğumuz deneysel veriler ile bazı testler uygulanmıştır. Bu bağlamda ADF Birim Kök Testi, Jarque Bera Normallik Testi, Çoklu Doğrusal Bağlantı (VIF) testi, Otokorelasyon Testi, Değişen Varyans testi, Yapısal Kırılma (Cusum) Testi ve Granger Nedensellik Testi yapılmıştır.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ VE PROBLEM

Bilgi iletişim teknolojileri ve dijital bankacılık uygulamalarının gelişimi ile bankalar hizmetlerini, internet üzerinden müşterilere ulaştırma imkanına erişmiştir. Bankaların müşterilere güven sağlaması ile dijital bankacılık hizmetlerine olan talep de önemli düzeyde bir artış yaşanmıştır. Bu hizmetler bankacılık sektörünü etkilemiş ve bankalar arasındaki rekabet her geçen gün daha da çok artırmıştır. Böylelikle bankalar mevcut teknolojik imkanlardan faydalanmış, müşteriler için hizmet alanında çeşitli yenilikler yapmıştır. Bu çalışmalar neticesinde müşteriler çoğunlukla bankacılık işlemlerini şubeye gitmeden internet aracılığıyla dijital kanallar üzerinden gerçekleştirmeye başlamıştır. Müşterilere sunulmakta olan bankacılık hizmetleri bankaların finansal performanslarını etkilemiştir. Bu doğrultuda dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performansına etkilerinin belirlenmesi için Türkiye Bankalar Birliği'ne kayıtlı bankaların finansal verileri dikkate alınmıştır. Bu bağlamda toplam aktifler, para transferleri, ödemeler, yatırım ve diğerleri değişkenler kullanılarak veri seti oluşturulmuştur. Çalışmada ekonometrik ve istatistiksel yöntemler kullanılarak testler yapılmıştır.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evreni Türkiye Bankalar Birliği'ne kayıtlı olan 48 banka kuruluşlarından oluşmaktadır. Bu kapsamda 2006-2020 dönemi içerisinde hizmet veren banka şubelerinin finansal verilerinden yararlanılarak veri seti oluşturulmuştur. Çalışma için Zaman Serisi analizi yapılmıştır.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR

Araştırma, bazı bankalar için verilere ulaşma olanakları kısıtlı olduğundan sadece Türkiye Bankalar Birliği'ne kayıtlı olan bankalar üzerine yapılmıştır. Belirli bir zaman dilimine kadar verilere ulaşılabildiği için 2006-2020 dönemini kapsamaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN GELİŞİMİ

1.1. Banka ve Bankacılıkla İlgili Kavramlar

Banka kavramını en basit şekilde tanımlamak istersek; bireyler, kurumlar ve devletler arasında finansal aracılık yapan çok işlevsel bir kuruluş olduğunu söyleye biliriz. Bankalar, üslendikleri görevler ile finansal sistemin en önemli kurumlarıdır (Başar & Coşkun , 2006, s. 1). Temel işlevleri; kendilerine emanet edilen değerli varlıkları muhafaza etmek, fon toplamak, fon transferi yapmak, likidite sağlamak, çeşitli kredi alma imkânı sunmak, farklı borç ödeme olanağı tanımak, kâr amaçlı faaliyet yürütmek, para politikalarının etkinliğine katkıda bulunmak, uluslararası ticaretin gelişimi ile ülke ekonomisinin kalkınmasını ve büyümesini sağlayacak çalışmaları desteklemek olarak sıralayabiliriz.

Geçmişten günümüze kadar banka ve bankacılıkla ilgili farklı tanımlar yapılmıştır. Bu tanımların yapılmasında mevcut dönemlerde yaşanmış olan gelişmelerin etkileri olmuştur. Böylelikle banka ve bankacılıkla ilgili kavramlar üzerinde bazı değişikliklere gidilmiştir. Dolayısıyla zaman içerisinde banka kavramını ifade eden pek çok farklı tanım yapılmıştır.

Basit bir şekilde bankayı tanımlamak istersek, fon fazlası olanların fon açığı olanlara fonların aktarımını sağlayarak kâr amaçlı faaliyet gösteren ekonomik kuruluşlar olduğunu söyleyebiliriz (Yetiz, 2016, s. 107). Bu kuruluşlar tarih boyunca fon fazlası olanlar ile fon açığı olanlar arasında bir köprü görevi görmektedir (Kale, 2017, s. 210). Klasik bankacılık anlayışına göre de bankalar mevduat toplar ve bunları finansman ihtiyacı olan işletmelere belirli bir faiz oranı karşılığında borç vermektedir (Menüç, 2017, s. 2). Genel olarak banka, kıymetli varlıkları kabul eden, bu varlıkları en verimli şekilde kullanan ve sahiplerinin talepleri doğrultusunda işlem yapan finansal, ticari ve ekonomik kuruluşlar oldukları söylenebilir.

Tarih boyunca bankaların temel işlevlerini incelediğimizde çok bariz bir şekilde bazı genel ve ortak yönlerinin ön plana çıktığını görmekteyiz. Kısaca bu genel ve ortak yönler; serveti korumak, serveti artırmak ve servetten borç vermektir. Bu açıdan geniş kapsamlı bir bankacılık tanımı yapabiliriz. Bankalar, mevduat kabul eden, bu mevduatı en verimli biçimde çeşitli kredi işlemlerinde kullanan, esasen de faaliyetlerinin konusu düzenli bir şekilde kredi almak ve kredi vermek olan hem ticari hem de ekonomik kuruluşlardır (Kaya, ve diğerleri, 2017, s. 3).

Gündelik hayatta bankacılıkla ilgili bazı kavramlarla sıkça karşılaşmaktayız. Bu kavramlara iyi bir şekilde açıklık getirebilirsek bankaların temel işlevlerini daha iyi anlayabiliriz. Bu bağlamda bankalarla ilgili yükümlülükleri olan bazı kurumlara değinilecektir. Ülkemizde ve dünyada bankalar belirli bir otoriter merkezin denetimine tâbidir. Ülkemizde bankaların çalışmalarını denetleyen kurum Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'dır. Dünyadaki finansal düzenin takibini de IMF yapmaktadır. Ticari ve ekonomik faaliyetlerin yürütülmesinde finans merkezleri de önemli bir rol üstlenmektedir. Belli başlı ülkelerde kurulmuş olan bu merkezler küresel çapta finansal hizmet sağlayıcı faaliyetler yürütmektedir. Bu merkezler aracılığıyla uluslararası ticarete ve ekonomiye yön verilmektedir. Bildiğimiz üzere bu kurumlar bankacılıkla özdeşleşmektedir. Birçok kavram da bu kurumlar ile bankalarda sıklıkla kullanılmaktadır. Bu bağlamda gündelik hayatta sıkça karşılaştığımız bankacılık sektörüyle ilgili bazı kavramlar hakkında bilgi verilecektir. Bu kavramlar bankacılık sektöründeki işleyişi daha iyi anlamamıza yardımcı olacaktır.

Banknot: Devletler tarafından çıkarılan belirli bir değeri olan kâğıt veya plastik paralardır. Mal alışverişine karşı değer olarak kullanılan ve faiz taşımayan yasal bir ödeme aracıdır (Erdal, 2012). Eski çağlarda para, çeşitli metal, kâğıt ve deriden üretilmiştir. Çağlar boyunca da insanların yaşamlarında ve ekonomik faaliyetlerinde çok önemli bir yere sahip olmuştur (Özkan E. , 2018, s. 11). Tarih boyunca bir değişim aracı olarak kullanılan sikke ve banknotlar, devletlerin bağımsızlığının ve egemenliğinin bir kanıtı olmuştur.

Emtia: Kelime anlamı itibarı ile ticari mal anlamına gelmekte ve belirli bir standarda sahip hammadde ve ara malı olarak tanımlanabilmektedir (Ekizceleroğlu, 2017, s.

455). Günümüzde emtia piyasasında altın, gümüş, platin, paladyum, petrol, doğal gaz, şeker, mısır, pamuk, buğday, kakao, kahve gibi birçok hammadde işlem görmektedir.

Döviz Kuru: Uluslararası ekonomik ilişkilerde düzeni, dengeyi ve uyumu sağlayan makroekonomik bir değişkendir. Döviz kurunun işlevi, devletlerin para birimi değerlerini belirlenmesidir. Bu bağlamda yabancı para birimlerinin ulusal para türünden fiyatları belirlenmektedir.

Kredi: Nakdî kaynakların belirli koşullarda bankalar aracılığıyla kişi ve kurumlara kullandırılmasıdır. Bankalar bu süreçte önceden belirledikleri tutarda bir kazanç elde ederler.

Faiz: Bir miktar paranın geri ödeme şartı ile belirli bir zaman aralığında kişi ve kurumlara kullandırılmasıyla elde edilen gelirdir. Paradan para kazanma günümüzde yaygınlaşmakta olan bir çeşit kazanç sağlama şeklidir.

Fon: Gerekli durumlarda bir kuruma veya işletmeye parasal kaynak sağlayabilmek için hazır tutulan paradır. Başka bir değişle fon, yatırımcılardan topladığı para karşılığı, sermaye piyasa araçları ve kıymetli madenler gibi portföylerin yönetilmesidir.

Mevduat: Emanet etme, bırakma anlamına gelen Arapça kökenli tevdiat sözcüğünden türetilmiştir. Belli bir zaman dilimi için veya istenildiğinde çekebilmek şartı ile faize yatırılan paradır.

Gayrimenkul: Ev, apartman, arsa, tarla, bahçe gibi bir yerden başka bir yere götürülemeyen taşınmaz mallardır.

Menkul Kıymet: Bir yerden bir yere taşınabilen tahvil, bono, senet gibi değerli evraklar ve kıymetli taşınırlardır.

Senet: Bir kişinin satın aldığı mal ve hizmeti gelecek bir tarihte geri ödeyeceğini beyan eden resmi ve değerli bir kâğıttır.

Tahvil: Ödünç nakdî kaynak sağlamak amacıyla devletin veya özel ticarî kuruluşların vâdesi bir yıldan fazla süre ile çıkardığı faiz getirisi olan borçlanma senetti.

Bono: Ödünç nakdî kaynak sağlamak amacıyla devletin veya özel ticarî kuruluşların vadesi bir yıldan az süre ile çıkardığı faiz getirisi olan borçlanma senetidir.

Poliçe: Alacaklının belli bir zaman diliminin sonunda belli bir miktar parayı kendi adına veya bir başkasının adına borçludan ödemesini talep ettiğini bildiren kâğıttır.

Likidite: Döviz, gayrimenkul, menkul kıymet gibi aktiflerin kısa süre içerisinde değer kaybına uğramadan nakde çevrilmesidir (Kaya, ve diğerleri, 2017, s. 18).

Repo: Kısa vadede kredi ihtiyacını karşılayabilmek için bir menkul kıymetin belirli bir faizle ilk satıcıya geri satılacağını taahhüt eden bir satış sözleşmesidir.

Portföy: Bir konu hakkında çeşitli bilgi ve çalışmaların bir araya getirilmesiyle oluşturulan dosyadır. Bankacılıkta, şahıs veya kuruluşların birikimlerini değerlendirebilmek için araç olarak kullandığı; para, döviz, altın, hisse senetti, tahvil, bono, mevduat gibi değerlerin toplamıdır.

Forward: Gelecekle ilgili risk ve belirsizliğin azaltılması açısından, önceden belirlenmiş bir fiyattan bir varlığın alınıp satılması için yapılan bir çeşit sözleşmedir.

Broker: Alım ve satım işlemlerinde aracılık yapan, bu işlemler karşılığı komisyon alan bir kuruma bağlı veya bağımsız olarak çalışan kişidir.

Arbitraj: Uluslararası piyasalarda fiyat farkından yararlanmak kaydı ile döviz, emtia ve menkul kıymetlerin bir piyasadan alınıp farklı bir piyasada satılma işlemidir.

Borsa: Devletin gözetiminde döviz, emtia ve menkul kıymetlerin alım ve satım işlemlerinin yapıldığı halka açık bir piyasadır.

Sigorta: Bir kişi veya malın gelecekte olumsuz bir durum yaşaması halinde risklere karşı güvenlik gereksinimini ve zararını gidermesi için belli bir miktar prim yatırma koşulu ile bu işi yapan kuruluşla yapılan sözleşmedir.

Finansal Performans: İşletmeye ait finansal veriler üzerinden işletmelerin pozisyonunun, yatırımlarının güvenliğinin ve riskinin değerlendirilmesidir (Gümüş & Bolel, 2017, s. 88).

Enflasyon: Bir ekonomide fiyatlar genel düzeyinin sürekli artış göstermesidir. Böylelikle ekonomideki malların tümünde veya çoğunda fiyat artışı görülmektedir (Dinler, 2005, s. 428).

Deflasyon: Ekonomide belirli bir zaman aralığında fiyatlar genel seviyesinin sürekli azalış gösterme durumudur.

1.2. Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

İnsanlar ihtiyaçlarını temin edebilmek için ilk çağlardan günümüze kadar farklı yöntemler geliştirmiştir. Bu yöntemlerin oluşmasında; insanların hayatlarını sürdürdükleri yerin, geleneklerinin, yaşadıkları olayların ve deneyimledikleri bilgilerin etkileri görülmektedir. İlk çağlarda insanlar ihtiyaçlarını karşılayabilmek için genel olarak üç yöntem uygulamışlardır. Bu yöntemlerden biri takas yöntemidir. İlk çağlarda sıklıkla kullanılmaktadır. İkincisi ise ürün ve eşyaların mübadele aracı olarak kullanılmasıdır. Bu bağlamda mübadele aracı olarak; balık, tütün, deniz kabuğu, şeker, pirinç, tuz, arpa, buğday, kürk, çivi, kumaş gibi ürün ve eşyalar kullanılmıştır (Keş & Turgut, 2015, s. 33). Diğer bir yöntem ise insanların iş yapma karşılığı ihtiyaçlarının giderilmesidir.

İnsanların topluluklar oluşturması, sonrasında devletlerin kurulması ile ihtiyaçların karşılanma usûlünde değişiklikler yaşanmıştır. Birçok ihtiyacın karşılanması için mübadele aracı olarak çeşitli madenler kullanılmaya başlanmıştır. Eski çağlarda ulaşılma zorluğuna bağlı olarak değerli kabul edilen madenler, ilk para imalatında kullanılmıştır. İlk para imalatı Batı Anadolu'da yaşayan Lidyalılar tarafından yapılmıştır (Aysan, 2018, s. 92). Kral Kroisos zamanında elektron adı verilen, altın ve gümüş karışımı ilk madeni paralar bastırılmıştır (Yükçü & Gönen, 2013, s. 28). İnsanlar arasında ticarette kullanılan ilk paralar altın, gümüş, bakır ve bronz gibi madenlerden imal edilmiştir (Fidan, Dilek, & Esev, 2019, s. 143). Bu metal paralara sikke adı verilmektedir. Sikkeler kendisini bastırtanlar hakkında bazı bilgiler sunmaktadır (Yükçü & Gönen, 2013, s. 30). Eski çağlardaki insanlar bu metal paralara kültürel değerler yükleyip, mal ve hizmet alım satım işlemlerinde değer ölçüsü olarak

kullanmışlardır. Zamanla metal paralar belirli ölçü birimleri olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu bağlamda altın, gümüş, bakır ve bronz paraların biçimleri ve ağırlıkları herkes tarafından kabul edilecek şekilde hazırlanıp, ticarette değişim aracı olarak kullanılmıştır (Aysan, 2018, s. 98).

Eski çağlardaki insanlar birikimlerini güvence altında tutabilmek için genellikle ellerinde bulundurdukları değerli ürün, eşya ve sikkeleri dini mabetlerdeki din adamlarına emanet etmişlerdir. Din adamları bu ürün, eşya ve sikkelerin güvenliğini sağlamanın yanı sıra kişilerin talep etme durumlarına göre birikimlerin geri teslimi, bir yerden diğer bir yere birikimlerinin transferi ve toplanan varlıklardan ödünç verme gibi faaliyetlerde bulunmuşlardır. Bu bağlamda ilk bankacılık hizmetlerinin eski çağlardaki Sümer ve Babil'e kadar uzandığı sanılmaktadır. İlk banka M.Ö.3500 yılında kurulmuştur. Sümerler tarafından kurulan "Maketler" bilinen ilk banka kuruluşlarıdır (Atlı, Yücel, & Tanyıldızı, 2018, s. 89). Dünyadaki birçok medeniyette bu durum benzerlik göstermektedir. Eski çağlarda tapınak, kilise ve cami gibi dini mekânlardaki din görevlileri bir nevi insanlara bankacılık hizmeti sunmuşlardır.

1.2.1. Dünya'da Bankacılığın Gelişimi

Devletler ve milletler arası etkileşimin artması, ticari ilişkilerin gelişmesiyle ekonomik kuruluşlar kurulmuştur. Bu sürece öncülük yapan kişiler ise genel olarak madeni paraların, alım ve satım işini yapan sarraflardır. Bu kişiler, alım ve satım işlemlerini ilk olarak masa ve tezgâh üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Bu bağlamda banka kelimesi İtalyancada sıra, masa, tezgâh anlamına gelen "banco" sözcüğünden türemiştir (Sümer, 2016, s. 487). Tarihsel açıdan dünyada bankacılığın gelişimi para ve değerli varlıkların banka benzeri kuruluşlar tarafından işlevsel olarak kullanılması ile gerçekleşmiştir.

Tarihte bankacılıkla ilgili ilk kurallara, M.Ö.2067-2025 yıllarında Babil İmparatorluğu'nda yürürlüğe konulan Hammurabi Kanunları'nda görülmektedir. Hammurabi Kanunları'nda marketlerin işleyişi ile ilgili bilgileri şu şekilde sıralayabiliriz; borcun vadesinden önce nasıl tahsil edileceği, borçlunun hangi

mallarının nasıl bir yolla borcun tasfiyesinde kullanacağı, ödünç verme sırasında faiz istenebilmesi, saygın kişilerin kefaretinin kabul edilmesi, ödünç verilen şeyin karşılığında taşınır malların rehin bırakılması ile taşınmaz mallar ipotek edilmesidir (Başar & Coşkun , 2006, s. 22). Bu işleyiş usulü, diğer medeniyetlerde bankacılık işlevi gören yapıların işleyişi ile benzerlik göstermektedir. Yunan, Mısır, Pers, Roma ve Osmanlı uygarlıklarında bankacılık işlevi gören yapıların işleyiş biçimi Babil Uygarlığı ile benzerlik göstermektedir.

Dünya tarihinde banka adını taşıyan en eski kuruluş 1401'de kurulan Barselona Bankası'dır. Devlet bankası ise Venedik'te 1587'de kurulmuştur (Yıldırım O., 2020, s. 65). Modern anlamda ilk banka 1609 yılında Hollanda'nın Amsterdam şehrinde "Amsterdam Bankası" adıyla kurulmuştur. Bu dönemde diğer Avrupa ülkelerinde de modern anlamda bankalar kurulum sürecine girmiştir. Venedik, İngiltere ve Almanya bu sürece öncülük etmiştir. Bu süreçte İngiltere'deki bankacılık faaliyetleri özel bir yere sahiptir. İngiltere Kralı 1640'ta tüccarların Londra Kulesi'nde sakladıkları altınlara el koymuştur. Bu durumun akabinde tüccarların devlete karşı güveni sarsılmıştır. Bundan dolayı ''Goltsmith" denilen tüccarlara altınlarını vererek şahadetname almaya başlamışlardır. Goltsmithler zamanla kasalarında biriken altınların âtıl durduğunu gördüler, kasalardaki altınlara dayanarak borç isteyenlere "Godsmithnots" denilen senetleri vermişlerdir. Bu senetlerin piyasalarda kabul görmesi ve alışverişlerde kullanılması ilk banknot sistemini oluşturmuştur (Yetiz, 2016, s. 109).

1.2.2. Osmanlı ve Türkiye'de Bankacılığın Gelişimi

Türkiye'de bankacılığın gelişimi, geçmişten günümüze kadar elde edilen bilgi ve birikimin bir sonucudur. Türkiye'de bankacılığın geçmişi Osmanlı İmparatorluğu'na kadar dayanmaktadır. Osmanlı'da, modern anlamda finansal aracılık yapan kuruluşlar ilk olarak 1839 tarihinde görülmektedir (Ortabağ, 2018, s. 17). Ancak resmî olarak banka kurulması sonraki yıllarda gerçekleştirilmiştir. İlk banka olarak Bank-ı Dersaadet 1847 yılında Galatalı bankerler tarafından kurulmuştur. Osmanlı,

hazine ihtiyaçlarını karşılamak ve dış ticaret açığını kontrol edebilmek için İstanbul Bankası'nın kurulmasına izin vermiştir (Keskin, ve diğerleri, 2019, s. 11). Sonraki yıllarda siyasi ve ekonomik gelişmeler doğrultusunda bir devlet bankasına ihtiyaç duyulmuş ve merkezi İngiltere'de olan Bank-ı Osmanî 1856 yılında kurulmuştur (Apak & Tay, 2012, s. 69). Bu banka başlangıçta ödeme ve ıskonto işlemleri yapmak maksadıyla kurulduysa da 1863 yılında Fransız sermayesinin katılımı ile "Bank-ı Osmanî Şahane" adını almış ve diğer bankalardan farklı olarak, para basma ayrıcalığı tanınmıştır (Oktar & Varlı, 2009, s. 7). Özellikle 1881 yılından itibaren Osmanlı'da birçok yabancı banka kurulmuştur. Bu bankalar faaliyetlerde bulundukları süreçte, yaptıkları çalışmalar ile gerek Osmanlı yöneticileri gerekse halk nezdinde olumsuz bir intiba uyandırmıştır. Yerli girişimciler tarafından milli bankaların kurulması elzem bir hale gelmiştir. İlk olarak Mithat Paşa tarafından 1863 yılında memleket sandıkları köylüler için teşkil edilmiştir (Güneş & Manav, 2019, s. 317). Bu sandıkların Osmanlı'da yaygınlaşması, 1888 yılında Ziraat Bankası'nın kurulmasına vesile olmuştur. Ziraat Bankası, ülkede öncü bir rol üstlenerek tarımsal faaliyetleri desteklemiş ve halka nakdî yardımlarda bulunmuş hem sosyal hem de ekonomik açıdan etkili bir kuruluş olmuştur (Yazan, 2017, s. 223).

Osmanlı'da 2. Meşrutiyetin ilanından sonra da milliyetçilik eğilimlerinin artması ile ulusal bankacılıkla ilgili gelişmeler yaşanmıştır (Keskin, ve diğerleri, 2019, s. 12). Türkiye Cumhuriyeti ilan edildikten sonra belli bir dönem bankacılık sektöründe ulusal bankacılık akımı etkili olmuştur. Bu duruma binaen 1923-1929 yılları arasında 24 tane yerel banka kurulmuştur (Özer, 2012, s. 385). İlk yıllarda çoğunlukla bankacılık faaliyetleri Osmanlı döneminde kurulmuş olan Ziraat Bankası ile sürdürülmüştür. Cumhuriyet döneminde ise ilk banka olarak 1924 yılında Türkiye İş Bankası kurulmuştur. Merkez Bankası'nın kurulumu da 1930 yılında gerçekleşmiştir.

1929 yılında Büyük Buhran Krizi yaşanmasıyla ülkemizde kamu bankalarının önemi artmıştır. Devlet, kamu yararını ve toplumun çıkarlarını göz önünde bulundurarak ekonomiyi kamu bankaları aracılığıyla yönetmeye çalışmıştır. Bu

dönemde ülkede bağımsız ekonomi politikaları izlenmiştir. İktisadi anlamda devlet son derece bağımsız bir şekilde hareket etmektedir.

Dünyada ekonomik buhranın yaşanması ile liberal ekonomi modelinin başarısızlığı ortaya çıkmıştır. Bu duruma binaen 1930 yılından itibaren ülkemizde 'Devletçilik' ilkesi benimsenmiş, böylelikle ekonomik planlamalar yapılmıştır (Erdoğan, 2020, s. 256). İlk beş yıllık sanayi planı 1933-1938 yılları arasında yapılmış ve uygulamaya konulmuştur. Bu süreçte devlet sermayesi ile farklı alanlarda hizmet etmeye yoğunlaşacak beş büyük kamu bankası kurulmuştur. Bunlar sırasıyla Sümerbank, İller Bankası, Etibank, Denizbank ve Halk Bankası'dır. Bu bankalar ile sınai kalkınmayı desteklemek, şehirlerde alt ve üst yapı hizmetlerini sağlamak, yabancı devletler ile ticareti geliştirmek ve küçük işletmelere kredi sağlamak istenmiştir.

Dünyada uluslararası ilişkilerin kutuplaştığı ve 2. Dünya Savaşının başlama arifesine girdiği bir dönemde ikinci sanayi planı uygulamaya konulmuştur. Savaşın başlaması ve o yıllarda meydana gelen olumsuz olaylar bu planın tam manasıyla uygulanmasına imkân vermemiştir. Bu bağlamda istenilen sonuçlar da elde edilememiştir. Yaşanan bu durum karşısında ülkede sermaye ihtiyacı artmış ve alternatif çözümler aranmaya başlanmıştır. Devletçi ekonomi programlarında 1944 sonrası serbestleşmeye gidilmiş, iktisadi bağımsızlıktan ödün verilmiştir. Bu sürece girilmesi ile özel bankalar kurulmaya başlamıştır. Kurulan özel bankalar 1945-1960 yılları arasında iyi bir gelişim göstermiştir.

Ülkemizde 1960 yılında milli bir planlama teşkilatının kurulmasına karar verilmiştir. Bu bağlamda 30 Eylül 1960 tarihinde Devlet Planlama Teşkilatı kurulmuştur. Bu dönemde gerek kamu gerekse özel banka sayısı önceki dönemlere nazaran daha fazladır. Bundan dolayı o dönemde daha çok plan ve program dahilinde hareket edilmeye çalışılmıştır.

Türkiye'de 1980 yılı itibariyle bankacılık sektöründe birçok gelişme olmuştur. Bu bağlamda ülkemizde; liberalleşme ve deregülasyon ile rekabette artış durumu yaşanmış, banka sayısı artmış, istihdamda büyüme olmuş, hizmet çeşitliliği artmış,

dışa açılma ve uluslararası finans sistemi ile bir bütünleşmeye gidilmiştir (Özbek, 2003, s. 3). Bu bağlamda bankacılık sektöründe genel manada bir serbestleşme ve dışa yönelme durumu söz konusudur.

Türk bankacılığının geçmişini ve gelişimini dönemlere ayırarak ele aldığımızda, Osmanlı İmparatorluğu'ndan günümüze kadar bankacılık açısından birçok gelişme yaşanmıştır. Geçmişte yaşanılan önemli olaylar göze alınarak, bankacılık ile ilgili gelişmeler dönemsel olarak aşağıda sınıflandırılmıştır (Yetiz, 2016, s. 110).

*Osmanlı İmparatorluğu'nda Bankalar Dönemi (1847-1923)

*Ulusal Bankacılık Dönemi (1923-1933)

*Kamu Bankacılığı Dönemi (1933-1945)

*Özel Bankacılık Dönemi (1945-1960)

*Bankacılıkta Planlı Dönem (1960-1980)

*Bankacılıkta Serbestleşme ve Dışa Açılım Dönemi (1980-2001)

*Bankacılıkta Yeniden Yapılanma Dönemi (2001-2010)

Ülkemizde bankacılık sektöründe Yeniden Yapılanma Dönemi 2000 yılından sonra başlamıştır. Şubat 2001'de gerçekleşen krizin ardından, aynı yılın mayıs ayında "Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı" ilan edilmiştir. Bu program ile ekonomik politikalarda temel bir değişiklik yapılması için bazı kararlar alınmıştır (Keskin, ve diğerleri, 2008, s. 36).

i) Enflasyon ile etkin bir şekilde mücadele ve fiyat istikrarını sağlayacak etkili bir para politikası uygulanması
ii) Maliye politikasının disiplinli bir şekilde uygulanması
iii) Bankacılık sektörü başta olmak üzere, finansal sektörün mali yapısının güçlendirilmesi

iv) Ekonominin bütün birimlerinde etkinliği, şeffaflığı ve esnekliği sağlayacak yapısal düzenlemelerin yapılması kararlaştırılmıştır.

Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı ilan edildiği tarihten itibaren ülkemizde bankacılık sektörüyle ilgili olumlu gelişmeler yaşanmıştır. Böylelikle bankacılık sektöründe bir değişim ve dönüşüm sürecine girmiştir. Bu değişim ve dönüşüm süreci yalnızca ülkemizi değil, dünyayı da küresel çapta etkilemektedir. Bankacılık sektörü açısından hem olumlu hem de olumsuz etkileri olmaktadır. Bu bağlamda gerek ülkemizde gerekse dünyada bankacılıkla ilgili birçok açıdan belirsizlik söz konusudur.

1.3. Bankacılık Türleri

Bankaların temel fonksiyonu ekonomik açıdan mali aracılık rolünü üstlenmesidir. Dünyamızda hızla değişen toplumsal yapı, ülkelerde yaşanan; siyasi, hukuki, ekonomik ve teknolojik koşullardaki değişiklikler, bankacılıkta çeşitli faaliyet alanlarının doğmasına sebep olmuştur. Böylelikle bankalar yasal niteliklerine, mülkiyet yapılarına, yaygın bir şekilde örgütlenmelerine, faaliyet konularına ve ekonomik fonksiyonlarının özelliklerine göre farklı sınıflara ayrılmıştır (Kaya, ve diğerleri, 2017, s. 71).

Türkiye'de türlerine göre faaliyet gösteren çeşitli bankalar mevcuttur. Bu bankalar tür ve faaliyetlerine göre aşağıda sıralanmıştır. (Arabacı H. , 2018, s. 28)

Ülkemizde Türlerine Göre Faaliyet Gösteren Bankalar;

a) Ticaret (Mevduat) Bankaları,

-Kamu, Kamusal Sermayeli

-Özel, Özel Sermayeli

-Yabancı, Yabancı Sermayeli

-Mahalli,

b) Kalkınma ve Yatırım Bankaları,

c)Katılım Bankaları.

d) Fon Bankaları

*TMSF

Günümüzde Türkiye'de resmi olarak çalışma yürüten 54 tane banka bulunmaktadır (BDDK, 2020, s. 3). Bu bankaların içerisinde ticari mevduat bankalarının sayısı 33, kalkınma ve yatırım bankalarının sayısı 14, katılım bankalarının sayısı 6 ve fon bankası olarak da 1 tane banka bulunmaktadır. Son yıllarda ülkemizde bazı bankalar ticaret mevduat bankacılığının yanı sıra katılım bankacılığına yönelmiştir. Tasarruf Mevduat Sigorta Fonunun gözetiminde Birleşik Fon Bankası olarak çalışma yürüten bir tasarruf bankası da kurulmuştur (TBB, 2021). Türkiye'de banka birliklerinin dışında maden ve tohum gen bankaları da bulunmaktadır. Ülkemizde maden bankacılığı üzerine faaliyet yürüten Türkiye Maden Bankası'nı örnek gösterebiliriz (TMB, 2018). Tohum gen bankacılığı ile ilgili de Türkiye Tohum Gen Bankasını örnek verebiliriz (Yardımcı, 2014).

Dünyada türlerine göre faaliyet gösteren çeşitli bankalar bulunmaktadır. Genel itibariyle bankalar ulusal veya uluslararası bir çalışma yürütmektedirler. Bu bağlamda sıklıkla karşılaştığımız farklı türde faaliyet gösteren bankalar aşağıda sıralanmıştır.

Dünya'da Türlerine Göre Farklı Faaliyetlerde Bulunan Bankalar;

- Ulusal Bankalar
- Uluslararası Bankalar
- Mevduat Bankaları
- Kalkınma Bankaları
- Yatırım Bankaları
- İnşaat Bankaları
- Katılım Bankaları
- Kıyı Bankaları
- Dijital Bankalar
- Tasarruf Bankaları
- Tarım Bankaları
- Maden Bankaları

1.4. Bankalar Aracılığıyla Sunulmakta Olan Hizmetler

Bankalar bireysel ve kurumsal açıdan hayatımızda vazgeçilemez bir yere sahip olmuştur. Bu durum bankaların birbirleri ile olan rekabetinin artmasına, verilmek istenilen hizmetin özenle seçilip sunulmasına sebep olmuştur. Bu nedenle bankalar aracılığıyla sunulan hizmetler her geçen gün çeşitlenmiştir. Son yıllarda müşterilerin

tercihlerini etkileyecek yeni ve kaliteli hizmet sunma çabasına sıklıkla karşılaşılmaktadır. Temelde bankaların müşteri odaklı hizmet anlayışını benimsedikleri gözlemlenmektedir. Geçmişte klasik bankaların müşterilere sunmuş olduğu hizmetler, günümüzde teknolojik araçlarla sunulmaya başlandığı bir süreç içerisindedir. Günümüzde yaşadığımız çağın gereklerini sağlayacak yeni bir bankacılık modeli arayışı içerisine girildiği görülmektedir. Klasik bankacılık anlayışının yerini günümüzde dijital bankacılık alma eğilimindedir. Bankalar bu süreçte hizmet yapma anlayışından çok hizmet etme yönteminde çeşitlenmeye gitmiştir. Bu bağlamda ülkemizde kişi ve kurumlara sunulan bankacılık hizmetleri, aşağıda tabloda verilmiştir (MBS, 2005, s. 9540).

Tablo 1. Türkiye'de Kişi ve Kurumlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri

➢ Mevduat alımı yapılmaktadır.
➢ Katılım fonu kabulü yapılmaktadır.
➢ Nakit veya gayri nakdî olarak kredi verme işlemleri yapılmaktadır.
➢ Nakdî ve kaydî ödeme gibi fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dahil olmak üzere her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri yapılmaktadır.
➢ Çek ve diğer kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri yapılmaktadır.
➢ Para, altın, gümüş ve değerli eşyaları saklama hizmeti verilmektedir.
➢ Banka kartları, kredi kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme araçlarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin sürdürme işlemleri yapılmaktadır.
➢ Kambiyo işlemleri; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı; para piyasası araçlarının alım ve satımı gibi işlemler yapılmaktadır.
➢ Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövize dayalı; vadeli işlem ve opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri yapılmaktadır.
➢ Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım işlemleri yapılır.
➢ Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışı sunma işlemleri yapılmaktadır.
➢ Yatırım danışmanlığı hizmetlerinin işlemleri yapılmaktadır.

➢ Portföy işletmeciliği ve yönetimi yapılmaktadır.
➢ Hazine Müsteşarlığı, Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezdinde oluşturulan bir sözleşme kapsamında alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı görevini üstlenmektedir.
➢ Faktöring ve forfaiting işlemleri yapılmaktadır.
➢ Piyasada, bankalar arasında para alım ve satımı işlemlerine aracılık edilmektedir.
➢ Finansal açıdan kiralama işlemleri yapılmaktadır.
➢ Sigorta acenteliği ve bireysel emeklilik konusunda aracılık hizmetleri verilmektedir.
➢ Kurulca belirlenecek diğer faaliyetler yapılmaktadır.

Bankacılık hizmet anlayışı ulusal ve uluslararası sahada çok hızlı bir şekilde gelişim göstermektedir. Küresel çapta dijital ortamda bankacılık hizmetlerinin çeşitlenmesi, kullanımının yaygınlaşmasının temelinde teknolojik devinim ve gelişimin çok hızlı yaşanıyor olması vardır. Bu süreçte bankacılık hizmetlerinde çeşitlilik artacak, gelişim, değişim ve dönüşümü tetikleyecektir. Teknolojik gelişmeler devamlılığını koruduğu müddetçe bu döngü tekrarlanacaktır. Bu durum hizmet anlayışında devamlı yenilenme ihtiyacını beraberinde getirecektir. Günümüz dünyasında klasik bankacılık hizmet anlayışı bu açıdan yenilikler yaşamıştır. Bankalar bu süreçte teknolojik gelişmelerden yararlanarak müşterilere daha kolay ulaşım sağlamış, iş gücünü azaltmış ve kârlılık oranını artırmıştır. Bu bağlamda uluslararası sahada kişi ve kurumlara genel olarak sunulan bankacılık hizmetleri aşağıdaki tabloda verilmiştir (Barone & Anderson, 2020).

Tablo 2. Uluslararası Sahada Kişi ve Kurumlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri

➢ Varlık Yönetimi	➢ Döviz Bozdurma	➢ Para Transfer Etme
➢ Mevduat Toplama	➢ Emanet Kasa Kiralama	➢ Alım ve Satım Yapma

➢ Kredi Sağlama	➢ Birikim Yapma	➢ Sözleşme Yapma
➢ Yatırım Yapma	➢ Ödeme Yapma	➢ Sigorta Yapma

Tarihsel açıdan bankalar bir değişim, dönüşüm ve gelişim süreci geçirdiği görülmektedir. Teknolojinin gelişimi ve bilişim araçlarının kullanımının yaygınlaşması ile bankalardaki hizmet anlayışında değişiklikler yaşanmıştır. Bu durum insanların hayatına çoğu açıdan kolaylık sağlamasıyla birlikte birçok riski de beraberinde getirmiştir. Bankacılık sektöründe gelişim süreci günümüzde köklü bir değişim sürecine evirilmektedir. Alışılagelmiş birçok hizmet anlayışı ve yöntemi bu durumdan etkilenmiştir. Mevcut koşullar da göz önünde bulundurulduğunda bankacılıkta yeni bir hizmet anlayışı ve yöntemine çağımızda ihtiyaç duyulmaktadır.

1.5. Elektronik Bankacılığın Gelişimi

Tarihte teknolojik gelişmeler, bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimini etkilemiştir. Bu durum alışılagelmiş bankacılık usûllerinde yeniliklerin yapılmasına vesile olmuştur. Teknolojik gelişmelerin zamanla hayata geçirilmesi ile bankamatik, telefon, bilgisayar üzerinden bankacılık ürün ve hizmetlerinden faydalanılmaya başlanılmıştır. İnternet kullanımı imkanlarının genişlemesi ile elektronik bankacılıkta gelişmeler yaşanmıştır. Bu bağlamda bankaların elektronik bankacılığa geçişi 1980 sonrasında olmuştur (Erol, Çınar, & Duramaz, 2015, s. 4). Öncesindeki yakın tarihlerde küçük çaplı geçişler gözlemlenmiştir. Gelişim aşaması sırasıyla bankamatik, telefon, internet ve mobil bankacılık şeklinde olmuştur. Son dönemlerde internet ve mobil bankacılıktaki gelişim, kullanıcı sayısında artışa neden olmuştur. Böylelikle insanlar birçok bankacılık hizmetinden, banka ve bankamatiğe gitmeden, çağrı merkezini aramadan faydalanmıştır. Müşteriler, internetin aracılığıyla telefon, bilgisayar ve tablet gibi teknolojik vasıtalar üzerinden birçok hizmetten yararlanmıştır.

Günümüzde elektronik bankacılık, bilgi teknolojilerine dayalı bütün işlemleri kapsamakta, dağıtım kanalları aracılığıyla da bankacılık ürün ve hizmetlerini

müşterilere sunmaktadır (Varıcı, 2015, s. 74). Böylelikle insanların önemli bir kısmı tarafından kullanım daha da çok yaygınlaşmıştır. Özellikle de genç ve orta kuşak elektronik bankacılık kanalları aracılığıyla alışverişe yönelmişlerdir. Orta yaş üzeri kuşağın belirli bir kısmı da bu duruma uyum sağlamaya çalışmaktadır. Diğer bir kısmı ise uyum sağlayamamıştır. Son yıllarda yaşanmakta olan bireysel bankacılık devrimi, bankacılık sektörünün yeniden yapılanmasına neden olmuştur (Özkan T. , 2003, s. 74). Mevcut koşullar elektronik bankacılığın daha çok gelişimine imkân sağlamıştır. Bireylerin elektronik bankacılık kanalları ile ürün ve hizmetlerden yararlanmasını kolaylaştırmak için pratik ve basit yöntemler geliştirilmeye çalışılmaktadır. Bu bağlamda bazı çalışmalar netice vermiştir. Çalışmalar sonucu geliştirilen pratik ve basit yöntemlere örnek olarak; sanal para kullanma, temassız kartla ödeme yapma, ticari sitelerde kart bilgilerinin bir sefer girilmesiyle alışveriş yapma ve telefon numarası ile ödeme ve para transferi yapma, gibi kolaylıklar sağlanmıştır. Bu konuda daha pratik daha da basit yöntem ve uygulamalar geliştirilmek istenmektedir. Böylelikle bütün kuşakların elektronik bankacılık ürün ve hizmetlerinden maksimum düzeyde faydalanılması sağlanmış olacaktır. Bu durumda yurt içi ve yurt dışında elektronik bankacılığın kullanımını daha da çok artıracaktır.

1.5.1. Elektronik Bankacılıkla İlgili Kavramlar

Elektronik bankacılık kavramı esasen çeşitli ürün ve hizmetler sunan dağıtım kanallarını ifade etmektedir (Erol, Çınar, & Duramaz, 2015, s. 3). Mevduat alma, kredi verme, hesap yönetimi, finansal hizmet sağlama, elektronik fatura ödeme ve elektronik para gibi diğer elektronik ödeme ürünleri ve hizmetlerini içermektedir (TBB, 1998, s. 3). Bu bağlamda günümüzde elektronik bankacılıkla ilgili bilinmekte olan bazı kavramlara değinilecektir.

Elektronik Ödeme: Kişi ya da kurumların birbirlerine üçüncü bir kuruluş üzerinden fon transfer etmelerine veya mal ve hizmet alımlarını gerçekleştirmelerine online bir biçimde yapmalarına imkân sağlayan sistemlerdir (Özbaş, 2019, s. 88).

Mevduat Kabulü: Bir birey veya kurumun mevduat hesabı açtırmasıyla birlikte mevduat sahipleri ile banka arasında parasal açıdan sürekli bir şekilde yaşanan borç ilişkisidir (Naneli, 2018, s. 537). Bu ilişki günümüzde çoğunlukla elektronik kanallar vasıtasıyla sürdürülmektedir.

Kredi Sağlama: İhtiyaç sahibi kişi veya kurumlara belli ödeme koşulları çerçevesinde nakdi ve nakdi olmayaraktan verilmekte olan vadeli borçlardır. Mevduat sahiplerinden toplanan mevduatlar ile kredi verme, bankaların sunduğu en temel hizmettir (Kaya, Şahin , Hacievliyagil, & Eşki, 2016, s. 148).

Hesap Yönetimi: Birey veya kurumların bankalar ile ilgili bütün işlemlerinin yönetilmesidir. Banka hesaplarında, banka ve müşteri arasında ticari işlemlerin temeli hesap yönetimi ile oluşturulmaktadır (Kaplan, 1994, s. 273).

Finansal Hizmet: Finansal piyasalarda finansal kuruluşlar vasıtasıyla ticari ve ekonomik açıdan sunulan hizmetler bütünüdür. Bankacılık hizmetleri, sigortacılık hizmetleri, muhasebe hizmetleri ve menkul kıymetler gibi hizmetleri kapsamaktadır.

E-Fatura: Satıcının tüketiciye sattığı, mal veya hizmetin nakdi olarak karşılığını gösteren belgedir. Taraflar arasında müşterinin satıcıya borçlandığı tutarı da belgelemektedir (Kefe & Kanarığ, 2019, s. 166). E-Belge olarak temel belgede aslında elektronik faturadır (Tektüfekçi, 2017, s. 79).

E-Ticaret: Üretici, satıcı ve tüketici gibi taraflar arasında mal ve hizmet değişimini içeren işlemlerin elektronik araçlarla yapılmasıdır (Nakilcioğlu, 2002, s. 51). Diğer bir deyişle alım satım işlemlerinin sanal ortamda teknolojik araçlar vasıtasıyla yapılma durumu olarak da tanımlayabiliriz.

E-Finans: Kişi veya finans dışı kuruluşların internet aracılığıyla bir iletişim ağı kullanarak gerçekleştirdikleri finansal işlemlere elektronik finans işlemi denilmektedir (Erdoğdu C. , 2002, s. 82).

E-Para: Temelde elektronik ortamda ödeme yapma ya da bir fon transferi etme olarak tanımlanmaktadır (Öztürk & Koç, 2006, s. 212). Sanal bir ortamda şahıs veya

kurumların nakdî para gibi değere sahip aracı para ile alım, satım ve para transferi yapabilme durumudur.

1.5.2. Elektronik Bankacılık Kanalları ile Sunulmakta Olan Hizmetler

Geçmişte klasik bankacılıkla verilmekte olan birçok hizmet, günümüzde elektronik bankacılık ile bireylere, kurumlara ve kuruluşlara sunulmaktadır. Bankaların elektronik bankacılık hizmetlerinde yapmış olduğu yenilikleri müşterilere birçok kolaylık sağlamıştır. Günümüzde kullanıcılar elektronik bankacılık hizmetlerinden yararlanma konusunda daha çok internet bankacılığı ve mobil bankacılığı yaygın bir şekilde kullanmaktadır. Bilgi iletişim teknolojileri sayesinde, bankalar neredeyse tüm bankacılık hizmetlerini internet aracılığıyla bilgisayarlar, akıllı telefonlar ve tabletler üzerinden müşterilere ulaştırılabilmektedir (Sevim & Özkan, 2017, s. 248).

Bilgi iletişim teknolojilerinin yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmasıyla birlikte bankacılık sektöründe bazı gelişmeler yaşanmıştır (Güvenç & Yücebalkan, 2017, s. 41-42). Bu bağlamda yaşanan gelişmeler aşağıda özetlenmiştir.

- Hizmet alanında şubelerden teknolojik birimlere bir dönüşün olduğu, iş yapılış süresinde azalma ile iş çeşidin de artış gözlemlenmektedir.

- Şube sayısı artarken, şube başına düşen çalışan sayısı azalmış ve bankalardaki genel merkezler büyümüştür.

- İşgücü yapısının değiştiği, daha esnek modeller ile çalışıldığı, az insanla çok iş yapılmaya başlanmıştır.

- İşgücü açısından kadın istihdamın arttığı ve genel olarak yaş ortalamasının düştüğü görülmektedir.

Elektronik bankacılık kanalları ile müşterilere sunulmakta olan hizmetlerde her geçen gün önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Bu süreçte herkes açısından faydalı değişiklikler olmuştur. Esasen verilmekte olan hizmetlerden müşteriler, basit, hızlı ve güvenli bir şekilde elektronik bankacılıktan yararlanma imkanına kavuşmuştur. Bu

bağlamda elektronik bankacılık, bilgi iletişim teknolojilerine bağlı bütün işlemleri kapsamaktadır. Elektronik dağıtım kanalları aracılığıyla da bankacılık ürün ve hizmetleri müşteriler ile buluşturulmaktadır. Keza hesap açma işlemleri, ödeme yapma işlemleri, para transfer etme işlemleri, kredi kartı işlemleri, başvuru yapma işlemleri ve bilgi alma işlemleri gibi birçok hizmet elektronik bankacılık kanalları vasıtası ile müşterilere sunulmaktadır.

1.6. Bankaların Ekonomi Açısından Önemi

Dünya genelinde 1980 sonrası finansal liberalizasyonun hız kazanması ile uluslararası yatırımın ve dolayısıyla nakit akımlarının artması; birçok finansal piyasanın yurt dışından gelen yatırımcılardan ve yaşanan gelişmelerden etkilenmesine neden olmuştur (Kubilay & Söylemez, 2019, s. 229). Bankaların finansal piyasalarda etkinliğinin artması ile uluslararası ekonomi genişledi, küreselleşme etkisiyle kurumsal yapıda ve piyasalar bir bütünleşme gerçekleşti, bankacılık sektörü bu süreçte hızlı bir değişime uğradı (Tepe Küçükoğlu & Akca, 2020, s. 224). Sermayenin serbest bir şekilde ülkeler arasında dolaşımının normalleşmesi ve ülkeler arasında ithalat hacminin artması ile dünyada küresel çapta finansal krizler yaşanmaya başlamıştır. Bu bağlamda bankaların ekonomi açısından önemi giderek artmıştır. Küresel ekonomik sistem içerisinde her devlet uluslararası finansal sistem ile bir bağa sahiptir (Ege & Yaman, 2017, s. 165). Bankalar bu sistemlerde aracı bir rol üstlenmektedir.

Bankaların temelde faaliyet konusu parasal işlemler ve bu işlemlere aracılık yapmak olduğu için hem güçlü hem de etkin bir sermaye yapısına ihtiyaç duymaktadır. (Güngör & Dilmaç, 2020, s. 154). Bu durumda finansal kaynaklar bankalar için önem arz etmektedir. Aynı zamanda finansal piyasalardaki işleyişte bankalar, önemli bir aracılık rolü üstlenmektedir. Dijital teknolojiler alanındaki gelişmeler ile finansal hizmetlerin üretilmesi ve müşterilere sunulmasında değişik yöntemler kullanılmaya başlanmıştır (Saatcioğlu, 2005, s. 157). Bankalar aracılığıyla da finansal işlemlerin hızlı ve güvenli bir şekilde yapılabilme imkânı, finansal piyasalarla sağlanmıştır.

Ekonomilerde finansal yapıda yaşanan gelişmeler küreselleşme ile önemini artırma eğilimine girmiş, beraberinde de gelişmiş ülkelerin finansal politikaları benimsemesiyle yeni teori ve yapılar keşfedilmiştir (Yetiz & Şimşek , 2017, s. 2). Finansal hizmet sektöründe yeni gelişen teknolojiler, piyasalarda işlem yapan ekonomik birimlerin maliyetlerinde düşüş yaşatırken, taraflar arasındaki enformasyonun asimetrik dağılımdan kaynaklanmakta olan sorunlar ise azalmaktadır (Saatcioğlu, 2005, s. 151).

Bankalar para politikaları ve parasal kontrol açısından bir kanal olmakla birlikte, ekonominin yeniden yapılanmasında ve uzun vade de makroekonomik istikrarın sürdürülebilmesinde etkin kurumlardır (Turgut & Ertay, 2016, s. 114). Bankalar, kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasına ve atıl fonları ekonomiye kazandırmasına yardımcı olması ile fiyatlar genel düzeyini, enflasyonu, faizi düzenleyici imkanlara sahip olmasıyla ekonominin gidişatını etkilemektedir.

1.6.1. Bankaların Ülke Ekonomisi Açısından Önemi

1990 yılı itibariyle devletler, ekonomik yapılarını güçlendirmek, üretim ve ihracatın önündeki engelleri aşmak için serbestleşme politikaları izlemişlerdir (Turan, 2010, s. 88). Ülkeler ekonomik kalkınma ve büyümeyi sağlayabilmek için yabancı banka ve yatırımcılara ilgi göstermektedir. Günümüz dünyasında küreselleşme eğiliminin hızla artması, ülkeler arasında sermaye hareketlerindeki serbestleşmesi ve teknolojik alanda gerçekleşen gelişmeler, yurt dışı yatırımlarında artışa sebep olmakta, bu durum da ülkeler açısından bankacılığın önemini artırmaktadır (Turan & Kaya, 2014, s. 40).

Bir ülkedeki yabancı sermayenin serbest hareketi ve ülke ekonomisine sağladığı katkı özellikle gelişmekte olan ülkelerin üzerinde en çok durduğu konulardır (Erdem, 1988, s. 9). Ülkeler, yabancı sermayeyi ve bankaları yurt içine çekebilmek için ciddi manada efor sarf etmektedir. Bu konuda gerek siyasi gerekse ekonomik açıdan ülke çıkarları gözetilecek bir şekilde yabancı sermayeyi yurt içine çekebilecek cazip politikalar üretilmektedir. Bu süreçlerde bankalar çok önemli ve aktif bir rol

üstlenmektedir. Bu bağlamda sıcak paranın ülkeye girişinin sağlanmasında aracılık yapmaktadır.

Genel manada bankalar ülke ekonomisine; mali işleyişte, fon akımlarında, yabancı kaynak transferinde, reel sektöre kaynak aktarmada, istihdamı artırmada, ithalat ile ihracata finansman sağlamada ve kayıt dışı ekonomiyi azaltmada katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda bankalar günümüzde bireyler, kurumlar, kuruluşlar ve devletler açısından çok önemli bir yere sahip olmaktadır.

1.6.2. Bankaların Dünya Ekonomisi Açısından Önemi

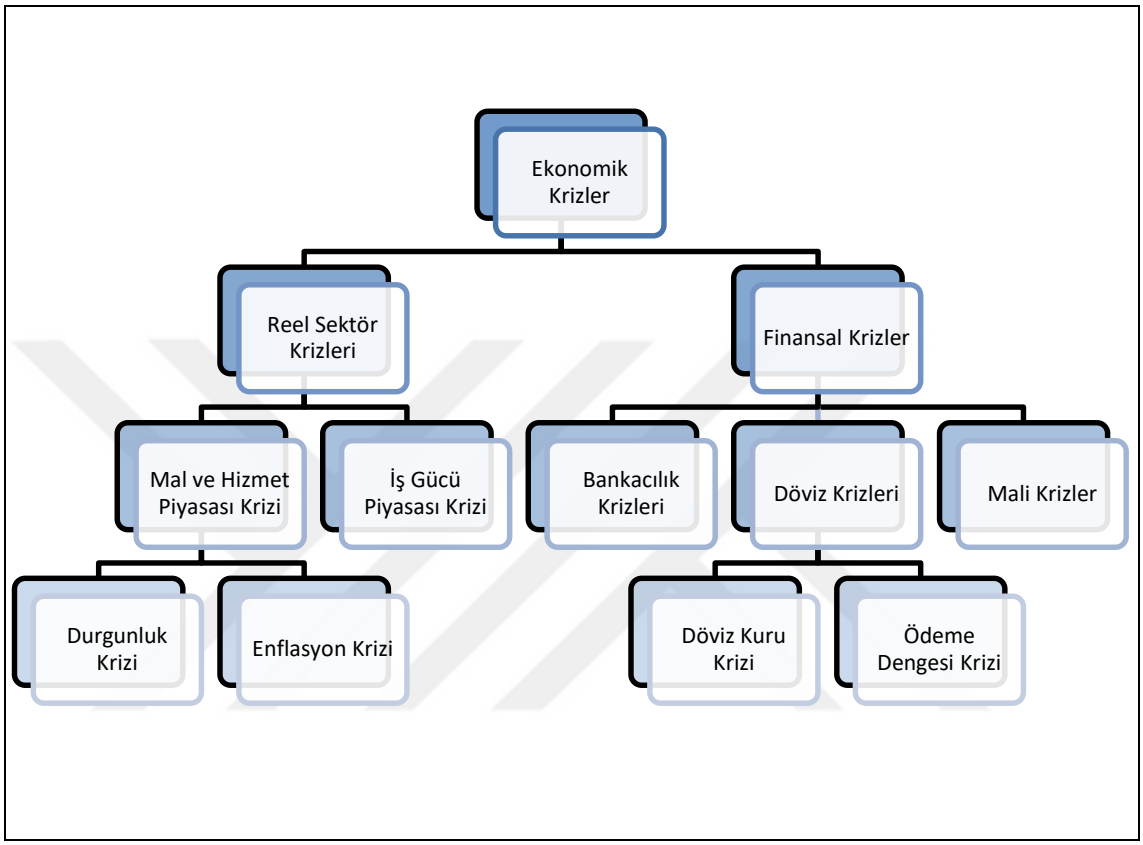
Üretim ve tüketim süreçlerinin ülkesel olmaktan çok dünyasal olmaya evirildiği bir iktisadi düzlemde küresel kültür, küresel piyasa, küresel işyeri ve küresel finans ağı gibi küresel kavramlar ile kurumlar oluşmuştur (Balkanlı, 2002, s. 14). Dünya ekonomisi içinde bulunduğumuz yüzyılda Batı'nın (Avrupa ve Amerika) öneminin azalma eğilimi yaşadığı ve Doğu'nun (Asya) önemi giderek artmaya başladığı görülmektedir (Bulut M. , 2013, s. 53). Gelişmiş ülkelerin öncülüğünde izlenmekte olan serbestleşme politikaları, ucuz iş gücüne yönelişe neden olmuştur. Sermaye hareketleri Doğu'da yoğunlaşmış ekonomik üstünlük Asya yönünde ilerleyişe geçmiştir. Bu minval de devletler arasında yabancı sermayenin aktarımında bankalar ve şirketler en etkin aracı kurumlar olmuşlardır.

Bankalar yaptıkları çalışmalar açısında, günümüzde çok daha fonksiyonel bir kuruluş olma yolunda ilerleme kat etmiştir. Bu doğrultuda çok çeşitli ürün üretmek, hizmet vermek için çalışmalar yürütmektedir. Yapılmakta olan çalışmalar ile bulundukları ülkelerde, ekonomiye büyük katkılar sağlamaktadırlar. Ülkenin kalkınması, gelişmesi ve ekonomisinin büyümesin de çok etkili bir sektördür.

20. yy'de dünyada ulusal sınırların önemini gittikçe yitirmesiyle, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde krizler meydana gelmiş ve bu krizlerin sonucu olarak dünyada gelir kaybı, istihdamının azalması, işsizliğin artması, yatırımların azalması, ithalat ile ihracatın azalması gibi büyük olumsuzluklar yaşanmıştır (Kılıç, 2020, s. 26).

Bu bağlamda ekonomik krizler aşağıdaki Tablo 3'de iki ana başlık altında sınıflandırılmıştır (Kibritçioğlu, 2001, s. 9).

Şekil 1. Ekonomik Krizlerin Sınıflandırması



Ekonomik olarak reel sektör ve finansal açıdan yaşanmakta olan krizlerde bankalar etkileyici, düzenleyici ve belirleyici hamleler yapabilme imkanına sahiptir. Genel olarak ülkeler bazında dünya ekonomisi ele alındığında birçok konuda belirsizlik devam ettiği sürece, kısa vadede iyileşmelerin yaşanabileceği ve uzun vadede sıkıntılarla karşılaşılacağı muhtemel bir durumdur. Dünyada değişen ekonomik süreç ve politikalar bankaların mali yapılarını etkilemiş, finansal liberalleşmeyle pozitif faiz oranları ve tasarruflar artırılmaya çalışılmış, böylelikle yatırımlara, ekonomik büyümeye ve kalkınmaya finansman sağlamak istenmektedir (Yiyitoğlu, 2005, s. 118). Bu açıdan dünyada bankalar önemli rol üstlenmekte, ekonomilerde

bankaların önemi giderek artmaktadır. Dünya bankası IMF başta olmak üzere bankalar ve finansal kuruluşlar devletlerin ekonomilerine yön vermektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

DİJİTAL BANKACILIK

2.1. Dijital Bankacılıkla İlgili Kavramlar

Günümüzde bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler pek çok sektörde değişimi zorunlu bir hale getirmektedir. Ortaya çıkan bu gelişmeler ile birçok sektörde dönüşüm süreçleri yaşanmakta, bireysel ve kurumsal olarak yeni imkânlar ve kolaylıklar müşterilere sağlanmaktadır. (Bakırtaş & Ustaömer, 2019, s. 3) Dijital teknolojilerde yaşanan gelişmeler, bütün sektörleri etkilemesinin yanı sıra insanların hayatlarını da çoğu açıdan etkilemektedir. Dijital dünya düzeninin oluşum evresinin yaşanıldığı bir süreçte toplumun önemli bir kesimi çok iyi bir şekilde bu sürece uyum sağlayabilmiş bir kısmı da bu duruma alışmakta güçlük çekmektedir. Yaşanmakta olan gelişmeler hayatımıza yeni kavramlar kazandırmaktadır. Bu kavramlara açıklık getirmemiz, dijital bankacılığı daha iyi anlamamıza yardımcı olacaktır.

Dijital Müşteri: Dijital kanallar aracılığı ile ürün ve hizmet alımı yapıp karşılığında ücret ödeyen kişidir.

Dijital Banka: İnternet aracılığıyla; telefon, tablet ve bilgisayar gibi teknolojik araçlar üzerinden müşterilere bankacılık hizmeti sunan, şubesiz bankacılık anlayışını benimseyen yeni nesil bir bankacılık modelidir.

Dijital bankacılık: Her türlü bankacılık hizmetinin banka şubelerine gidilmeksizin dijital kanallar kullanılarak bilgisayar, telefon ve tablet üzerinden müşterilere ulaştırılabilmesidir (Noyan & Gavcar, 2020, s. 2350).

Dijital Kanallar: İnternet bankacılığı, mobil bankacılık, ATM bankacılığı ve banka çağrı merkezleri dijital aracı kanallardır.

Dijital Para: Fon karşılığı ihraç edilebilen, elektronik ortamda saklanan, alım satım işlemlerinde kullanılan ve dijital para ihraç eden kuruluş dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından ödeme aracı olarak da kabul gören parasal değerdir (Çizmeci & Göver, 2020, s. 318). Fiziki bir varlığı bulunmayan ancak fiziksel paralar gibi kullanılabilen elektronik paraların tümüdür.

Dijital Ürün: Sanal ortamda yayınlanan e-kitap, video, müzik, fotoğraf, çevrimiçi oyun ve kurs gibi dijital biçimde var olan soyut ürünlerdir (Wikipedia, 2021).

Dijital Pazarlama: Dijital kanallar vasıtasıyla tüm pazarlama uygulamalarını sanal ortamda gerçekleştiği pazarlama yöntemidir (Bulunmaz, 2016, s. 357). Diğer bir deyişle geleneksel pazarlama yöntemlerinin dijital ortamda pazarlanması olarak da tanımlanmaktadır.

Dijital Cüzdan: Kişinin sahip olduğu kartlar üzerinden sanal ortamda kolay bir şekilde online alışveriş ve para transferi yapılabildiği güvenilir bir sistemdir. Bu sistem ile kart bilgileri ve şifre kullanımı her zaman gerekmemekte, telefon numarası üzerinden de işlem görülebilmektedir.

Dijital Yerliler: Dijital çağ kültürü ile yetişen toplumun çoğunlukla genç kesimi olarak ithaf edilen bireylerdir. Genel olarak 1980 sonrası doğan kuşaklar olarak bilinmektedirler (Tombul, 2020, s. 139).

Dijital Göçmenler: Teknolojiden faydalanılan bir çağda doğmayan sonradan teknolojik araç ve gereçleri öğrenme eğiliminde olan veya kullanmak durumunda kalan kişilerdir (Arabacı & Polat, 2013, s. 13).

Dijital Göçebeler: Dijital yerli ve dijital göçmenlere göre teknolojiye daha az adapte olmuş ve onlara nazaran da yaşça daha büyük olan bireylerdir (Kurt, Günüç, & Ersoy, 2013, s. 7).

Dijital Bölünme: Ülkelerdeki sosyal, ekonomik ve teknolojik imkânların farklılıklarından ötürü meydana gelen bir bölünmedir (Kalaycı, 2013, s. 147). Toplumlar arasındaki eğitim, kabiliyet ve imkân durumlarındaki temel farklılıklar bu bölünmeye neden olmaktadır.

Dijital Ekonomi: Teknolojiyi daha ucuz ve güçlü hale getiren, iş süreçlerini iyileştiren ve ekonomideki tüm sektörlerde yeniliği destekleyen, bilgi ve iletişim teknolojisinin dönüşüm sürecidir (OECD, 2015, s. 11).

Dijital Kültür: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişiminin toplumda karşılık bulması ile oluşan yaşam şeklidir. Genel olarak teknolojik gelişmeler toplumsal alışkanlıkları değiştirmektedir. Bu bağlamda dijital kültür kavramı, toplumsal yaşamın dijital ortama taşınması ile doğmuştur (Öztürk Ş. , 2020, s. 1).

Dijital Din: Dinin dijital iletişim araçlarıyla etkileşimi ile inanç, ibadet, bilgi, ahlak ve toplumsallık gibi boyutların dijitale aktarımı sonucunda dijital din olgusu oluşmuştur (Eskicumalı & Kol, 2019, s. 14). İnsanlardaki dini anlayışın dijitalleşme ile etkileşimi sonucu dini öğretilerin öğrenimi ve yapılışında meydana gelen yenilikler ve kolaylıklar yeni bir dini yaşam şekli olan dijital din kavramını oluşturmuştur.

Dijital Toplum: Şehirleri, ülkeleri, devletleri ve kıtaları aşmış bir kavram olarak devrimsel olmaktan çok evrimsel bir harekettir (Sayar, 2016, s. 762). Bilgi teknolojilerinin gelişimi toplum açısından sosyal, kültürel, ekonomik ve politik birçok faktörü etkileyerek dijital toplum yani bir diğer değişle sanal toplum oluşumunu sağlamıştır.

Dijital Çağ: Bilgisayar, akıllı telefon, tablet, internet gibi iletişim teknolojilerinin toplumsal yaşama egemen olduğu çağ, dijital çağ olarak tanımlanmaktadır (Haberli, 2019, s. 307). İçinde bulunduğumuz bu çağ, toplumsal olarak pek çok açıdan zorlukları kolaylaştırmakta, uzakları yakınlaştırmaktadır. Bu durum insanların hayatlarında hızlı bir değişimi zorunlu kılmaktadır. İnsanların değişime ayak uydurabilmesi için birçok açıdan çaba sarf etmesi gerektiği bir çağdır.

Dijital Evren: Dijital gerçekliği artırılmış sanal bir evrende insanların gündelik hayatta yapabildiği birçok şeyin sanal ortamda gerçekleştirebilmesidir. Bu bağlamda günümüzde metaverse denilen sanal platform, bu alanda çalışmalar yürütmektedir. Gerçek hayatta yapılmakta olan birçok şey sanal ortamda gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır.

2.2. Dijital Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Teknolojik gelişmelerin ivme kazandığı 2000 yılı itibariyle yapay zekâ, akıllı telefon, robot teknolojisi, 3D yazıcı, 5G ekolojisi, yazılım mühendisliği, akıllı fabrika, sürücüsüz araba, insansız hava aracı gibi yeni buluşlar, 21. yy'de üretim yapısını tamamen değişeceğini göstermektedir (Yankın, 2019, s. 1). Bu değişim başta kurumları, kuruluşları, sektörleri, ülkeleri etkisi altına alacak sonrasında bireylerin, ailelerin, toplumların, milletlerin yaşamlarında büyük ölçekte değişime neden olacaktır. Bu bağlamda yaşanmakta olan gelişmelerden en çok etkilenecek olan sektörlerden biri de bankacılıktır.

Tarihsel süreç göz önünde bulundurularak bir tanımlama yapacak olursak, dijital bankacılık bir banka şubesi içinde fiziksel olarak tüm geleneksel bankacılık faaliyetleri ile program hizmetlerinin dijitalleşmesidir (Çelik & Mangır, 2020, s. 265). İnternetin ve akıllı cihazların kullanımının giderek yaygınlaşması ile dijital bankacılık uygulamalarında bankalar çeşitliliğe yöneltmiş, böylelikle de mevcut kanallar, müşteriler açısından banka şubesine benzer bir konuma yükselmiştir (Aydın & Onaylı, 2020, s. 645). Son yıllarda yaşanmakta olan hızlı değişim ve gelişim süreci teknolojiyi kullanmayı zorunlu hale getirmekte gerek günlük yaşamımızda gerek iş hayatımızda karşılaştığımız teknolojik gelişmeler karşısında değişime adapte olabilmeyi herkes için zorunlu kılmaktadır (Yücel & Adiloğlu, 2019, s. 47).

Günümüzde dijital bankacılık kanalları ile mevduat açma, tasarruf yapma, kredi alma, ödeme yapma, para transfer etme, hesap yönetme ve finansal ürünlere başvurma gibi işlemler yapılmaktadır. Dijital bankacılık kanallarının alt yapısını kullanan dijital ekonomi, küresel ticaret hacmi içerisindeki payını artırırken aynı zamanda kişi, kurum ve kuruluşlarda vergi kaçırma ya da vergiden kaçınma yöntemlerinde de gelişmelere yol açmıştır (Ubay, 2020, s. 28).

Tarihte dijital bankacılık ile ilgili gelişmeler 1887 yılından itibaren başlayarak günümüze kadar gelmektedir. Bankaların bu süreçte yaşadığı dijital dönüşümünün tarihsel olarak kronolojik sıralaması aşağıda özetlenmektedir.

Tablo 3. Tarihte Dijital Bankacılıkla İlgili Yaşanan Gelişmelerin Kronolojisi

➢ 1871	Dünya'da ilk kez Western Union tarafından EFT işleminin yapıldı
➢ 1887	Looking Backward or Life in The Year 2000" isimli romanın da Edward Bellamy, alışverişlerde kartla ödeme yapılması konusunu işlemiş böylece kredi kartı fikri ortaya çıkmıştır.
➢ 1894	ABD' ye ait Credit Letter Company, belirli kişilerin belirli yerlerde kullanabileceği dünyanın ilk ödeme kartını kullanıma sunmuştur.
➢ 1914	Western Union Bank, dünyada ilk kredili ödeme kartını hizmete sunmuştur.
➢ 1950	Günümüzdeki kredi kartlarının ilk örneğini oluşturan Diners Clup kart, F. Mc Namara tarafından kullanıma sunulmuştur.
➢ 1953	Bank of Amerika müşterilerin çeklerini işlemek için, Stanfort Araştırma Enstitüsüne ilk banka ana bilgisayarını inşa ettirdi.
➢ 1967	İngiltere'de Barclays Bankası ilk ATM'yi açmıştır.
➢1989	Doğrudan bankacılıkla ilgili ilk Çağrı merkezi Midlan bankta hizmete girmiştir.
➢ 1994	Stanford Federal Credit Union tarafından ABD'de internet bankacılığının hizmeti sunan ilk finans kurumu kuruldu.
➢ 1996	ABD'de Atlanta İnternet Bank adı altında, ilk internet bankacılık uygulaması olan Netbank kurulmuştur.
➢ 2000	ABD ve Fransa'da Discover Finansal Hizmetler ve ING doğrudan Bankacılık, Skandiabanken Nordik ülkelerinde faaliyete başlamıştır.
➢ 2001	Server teknolojisi kullanan ilk banka hesabı Yodlee yeniliği ile internet bankacılığı kullanan sayısı arttırılmıştır.
➢ 2005	Rabobank Hollanda'da Rabo-doğrudanı ile şubesiz bankacılık başlatmıştır
➢ 2007	Apple Iphone markasını piyasaya sunmuştur.
➢ 2008	Japonya'da kablosuz operatör KODI ve Mitsubishi ortaklığı ile Jibun Bank ve Avusturalya'da NAB dijital bankacılıkta yeni aktörler olarak hizmete başlamıştır .
➢2009	Almanya'da sadece online hizmet veren Fidor, ABD'de is Simple ve Ally kurulmuş ve ilk dijital para birimi olarak kabul edilen Bitcoin piyasaya sürülmüştür.
➢ 2010	Rakuten Banka Japonya'da açılmıştır.
➢ 2011	First Direct İngiltere'de ilk mobil uygulamayı başlatmıştır.

➢ 2012	Alior Sync (Polanya) Knab (Hollanda) hizmet vermeye başlamıştır .
➢ 2013	N26 banka lisansını almıştır. Hello Bank (Fransa), Intsabank (Rusya) ve mBank (Poland) faaliyetlerine başlamıştır.
➢ 2014	Tencent WEbank ve Ant Finansal MY bankasını kurmuşlardır
➢ 2016	Yenilikçi Mobil Bankalar Monzo ve Revolut İngiltere'de faaliyete başlamıştır.
➢ 2017	Dijital banka olan 'Atom Bank' ve " Starling" bank kullanıcılarına kredi vermeye başlamıştır.
➢ 2018	İngiltere'de devlet tarafından resmi statü verilen, dijital banka Monzo'da 1 dakika 36 saniyede 1 milyon sterlin birikmiştir.
➢ 2019	Uygulama Programlama Ara yüzü (API: Application Programming Interface), kullanan bankaların artmasıyla açık bankacılık ABD, Çin, Kanada ve çoğu Avrupa ülkelerinde aktif olarak rol almaya başlamıştır.
➢ 2020	Facebook ''Facebook Bank'ı'' hizmete sokarak kendi kripto parasıyla desteklenen harcamaları karşılaştırma hizmetleri sunmaya başlamıştır.
➢ 2021	Amazon, sizin gibi kişiler için harcama önerileri, POS finansman seçenekleri ve Amazon Go şubelerine erişim içeren bir çek hesabı başlattı.

Kaynak: https://www.retailbankerinternational.com/comments/history-digital-banking/ [Erişim Tarihi: 09.05.2021].

2.3. Dijital Bankacılık Kanalları ile Sunulan Hizmetler

Dijital bankacılık, bankalar için sağladığı maliyet avantajı ile müşteriler için sağlanmakta olduğu zaman ve mekân esnekliği sayesinde klasik bankalarda yapılmakta olan işlemlerin neredeyse tamamının hızlı, kolay ve güvenli bir şekilde yapılmasını mümkün hale getirmiştir (Uzun, 2021, s. 310). Finansal piyasalarda paranın mülkiyeti ve hareketleri elektronik ortama taşınmasıyla birlikte gündelik hayatımızda yer alan para transferleri, ödemeler, kredi kartı işlemleri ve ticari işlemler çoğunlukla dijital ortamda gerçekleştirilmektedir (Özkul & Baş, 2020, s. 57).

Dijital bankacılık aynı zamanda banka dağıtım kanalları vasıtasıyla finansal tüketicilerin bankacılık işlemleri yapmalarına imkân sağlamaktadır. Dijital teknolojiler ve uygulamalar Fintech (Finansal Teknoloji) kurumları ve bankalar arasında bir rekabet ortamı yaratmaktadır (Bulut & Çizgici Akyüz, 2020, s. 224). Bu ortamda dijital bankacılığın gelişiminin hızlanmasını tetiklemektedir. Bu bağlamda dijital bankacılık, her türlü bankacılık hizmetini, banka şubesine gitmeye gerek kalmadan telefon, bilgisayar, tablet veya televizyon aracılığıyla müşterilere ulaştırmaktadır

(Noyan & Gavcar, 2020, s. 2350). Ayrıca müşteriler otomatik vezne makineleri ile de şubede yapılmakta olan işlemlerin birçoğunu yapabilmektedir.

2.3.1. ATM Bankacılığı Hizmetleri

Bankalar, mal ve hizmetlerin oluşumunda, sektörlerin faaliyetlerinin yerine getirilmesinde önemli fonksiyonlara sahiptir (Koca, 2018, s. 175). Bu fonksiyonların icrasında otomatik vezne makineleri de diğer dijital banka kanalları gibi önemli görevler üstlenmektedir. Dünyada ve Türkiye'de bankacılığın ilk defa şube dışına taşınması ATM'ler ile gerçekleşmiştir (Tüzün, 2020, s. 439). Bu bağlamda ATM'ler banka şubesine gidilmeden ve banka personeliyle görüşmeye gerek kalmadan, müşterilerinin finansal işlemlerini yapabilmelerine imkân sağlayan ve bu işlemleri ilgili finansal kuruma ileten elektronik bir cihazdır (Ceylan, 2010, s. 31). Gündelik hayatta yaygın bir şekilde kullanımı devam etmekte ve dijital bir dağıtım kanalı olarak işlevselliği artırılmaya çalışılmaktadır.

2.3.2. Telefon Bankacılığı Hizmetleri

İletişim araçlarında geçmişten günümüze dek yaşanmakta olan gelişmeler, uzak mesafeleri kısaltmakta haberleşme imkanlarını kolaylaştırmaktadır (Karahisar, 2013, s. 72). İlk telefonun Amerika'da icat edilmesinden bir süre sonra telefon bankacılığı ABD'de ilk kez hizmet vermeye başlamıştır. Bu konuda çağrı merkezleri önemli bir görev üstlenmiştir. Telefon bankacılığı, çağrı merkezlerinin bankacılığa uyarlanması ile hizmet vermeye yönelmiştir (Akoğlu, 2003, s. 29). Telefon bankacılığında doğrudan pazarlama olanaklarının geliştirilmesi son yıllarda önem arz etmektedir (Akçetin & Çelik, 2015, s. 5). Bankalar böylelikle bilgi dönüşümünü, müşteri kazanımını ve gelirlerinde kâr marjını artırmaya çalışmaktadır. Bilhassa telefon bankacılığı sayesinde banka hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlanmakta, operasyon giderlerinde de önemli tasarruflar yapmaktadır (Işın, 2006, s. 112).

2.3.3. İnternet Bankacılığı Hizmetleri

Dünya ekonomisi içerisinde önemli bir yere sahip olan bankacılık sektörü, iletişim ve bilgisayar teknolojisinde yaşanan gelişmelerden büyük ölçüde yararlanmakta ve bu gelişmeler sayesinde bankalar yeni dağıtım kanalları oluşturmaktadır (Çabuk & İnan , 2005, s. 23). Gelişen teknolojinin bankacılık sektöründe kullanımı, bankaların müşterilere sunduğu hizmetleri çeşitlendirmesine ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik girişimlerde bulunmasına neden olmaktadır (Uzun & Berberoğlu, 2017, s. 59). Bu süreçte bankalar internet bankacılığı ile bankacılık işlemlerinin internet üzerinden yapılmasına imkân sağlamıştır. Bu bağlamda internet bankacılığı gelişen teknoloji ile hizmet sahasında yapmış olduğu yeniliklerle ticari ve ekonomik hayatın önemli bir parçası olmuştur (Bayraktaroğlu, 2012, s. 70). Bankalar ve müşteriler açısından birçok avantaja sahip olmakla beraber çoğu açıdan sakıncalı durumları da içerisinde barındırmaktadır (Savaş, 2011, s. 137). İnternet bankacılığı ile hesaplar arasında havale, elektronik fon transferi, otomatik ödeme talimatları, döviz alım satımı, hisse senedi alım satımı, kredi kartı ödemeleri, fon alım satımı gibi birçok hizmet müşterilerin kullanımına sunulmaktadır (Şıker, 2011, s. 36).

2.3.4. Mobil Bankacılık Hizmetleri

Dijital çağda, yeni nesil teknolojilerin hızlı bir şekilde kullanımının yaygınlaşması, bankacılık sektörünü yapısal açıdan etkilemiştir. Geçmişte bilgisayar teknolojilerinin kullanımıyla başlayan bu süreç günümüzde bankaları, internet bankacılığı ile mobil bankacılığına yönlendirmektedir (Erben Yavuz & Babuşcu, 2018, s. 24). Son yıllarda akıllı telefonlara daha çok ilginin olması, müşterilerin mobil bankacılığa yönelişini artırmıştır. Hem bankalar hem de müşteriler açısından mobil bankacılık çeşitli avantajlara sahiptir (Özcan, Sabah Çelik, & Özer , 2019, s. 476).

Mobil bankacılık, müşterinin telefon vasıtasıyla dijital kişisel yardımcı veya banka personeli aracılığıyla banka ürün ve hizmetinden yararlanmakta olduğu bir aracı kanaldır (Vural, Işık, & Koç, 2019, s. 76). Bu tür kanallar ile bankalar bir yandan yeni gelir elde etmek, işletme maliyetlerini azaltmak ve pazar payını artırmak için gelişmiş teknolojilerden yararlanmakta diğer yandan müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek

için yeni ürün ve hizmet geliştirmektedir (Korkulu, Oktay, & Akan, 2018, s. 554). Mobil bankacılık uygulamaları ile müşteriler banka hesaplarına anlık erişim sağlaya bilmekte ve bankacılık işlemlerini bulunduğu yerden kolay bir şekilde yapabilmektedir.

2.3.5. POS (Point of Sale-Satış Noktası) Hizmetleri

Günümüz toplumunda ihtiyaçların karşılanması için yapılan parasal harcamalar çoğunlukla POS cihazları vasıtası ile yapılmaktadır. Bu süreçte parasal sistemde POS cihazları önemli bir yer edinmiştir. POS cihazları parasal işlem yapılmasında alıcı ve satıcı açısından birçok açıdan kolaylık sağlamaktadır. En önemli sağladığı kolaylık ise ATM'ye ihtiyaç duymadan banka kartıyla parasal işlem yapılabilmesidir (Varıcı, 2015, s. 73). Bu bağlamda bankalar birbirlerine rakip olacak bir şekilde POS ağı üzerinden kredi kartları ile alım satım işlemleri gerçekleştirmektedir (Demirel, Keskin, Ülgen, Yozgat, & Baş, 2011, s. 75). Böylelikle elektronik bir sistem vasıtasıyla fon transferi ve ödeme işlemi yapılması mümkün hale gelmiştir.

2.3.6. Televizyon Bankacılığı Hizmetleri

Televizyon teknolojisinin gelişimi ile insanların ev ortamında rahat bir şekilde internetten faydalanabilme imkanları da gelişmiştir. Televizyonun çanak sisteminin uyduya bağlanmasıyla birçok bankacılık işleminin yapılması da mümkün hale gelmiştir (Yurttadur & Süzen, 2016, s. 97). Televizyon üzerinden internete erişim sağlanmasıyla yakın zamanda televizyon uygulamalarına daha da çok ilginin artacağı öngörülmektedir.

Günümüzde kumanda yardımı ile televizyon üzerinden birçok bankacılık işlemi yapılmaktadır. Böylelikle müşteriler banka hesaplarıyla ilgili bilgilerine kolaylıkla ulaşabilmekte, bankaların ürün ve hizmetlerinde yararlanmaktadır. Diğer bir açıdan da müşteriler döviz kuru, borsa ve yatırım fonu fiyatı gibi birçok finansal verinin takibini de televizyondan yapabilmektedir. Televizyon bankacılığı her geçen gün daha çok

müşterilerden talep görmektedir. Bu durumda televizyonlar daha teknolojik bir iletişim aracı olma yolunda ilerleme kat etmektedir

2.3.7. Ev ve Ofis Bankacılığı Hizmetleri

Müşteriler, ev veya ofiste bulundukları yerden, bankaya gitmeye gerek kalmadan herhangi bir dijital kanal ağı üzerinden bankacılık işlemlerini günümüzde gerçekleştirmektedir. Ev ve ofis bankacılığı sayesinde müşteriler banka hesaplarına erişim sağlaya bilmekte para transferi, ödeme ve finansal veriler ile ilgili birçok hizmetten faydalanmaktadır (Işın, 2006, s. 112). Bu bağlamda ev ve ofis bankacılığı, özellikle müşterilerin bilgisayar, televizyon ya da telefon kullanarak kendi hesapları üzerinden istedikleri işlemleri ücretli veya ücretsiz yapmalarına imkân sağlayan tüm uygulamalardır (Yıldırım K. , 2006, s. 97).

2.4. Dünya'da Dijital Bankacılık ile İlgili Uygulamaların Gelişimi

Dijital teknolojilerin gelişimi ve kullanımının yaygınlaşması ile bankalar çeşitli uygulamaları denemeye almıştır. Bu süreçte birçok yeni uygulama hayatımıza kazandırılmıştır. Bu uygulamalar ile maliyetleri düşürmek, rekabette pazar kaybını önlemek, hizmet ağını ulusal düzeyden uluslararası düzeye taşımak, hizmet kalitesini artırmak ve haftanın 7 günü 24 saati müşterilere hizmet verebilmek istenmiştir (Bakkal & Aksüt, 2011, s. 2).

Dünyada ve Türkiye'de bankacılık sektöründe yaşanan dijital dönüşüm klasik banka uygulamalarında birçok ilkin yaşanmasına neden olmuştur. Bankaların teknolojik gelişmelerden faydalanmasıyla beraber bankacılık hizmet anlayışında birçok yenilik yaşanmıştır. Bu durum öncelikle bankacılık sektöründe hızlı bir gelişime neden olmuş ve sonrasında köklü bir değişime doğru yönelmiştir. Geçmişten günümüze kadar gelen geleneksel bankacılık anlayışı yerini son yıllarda modern bankacılık anlayışına bırakmıştır.

Dijital bankacılık uygulamalarının toplumda ilgi ile karşılanması sonucunda bu alanda çalışmalar yoğunlaşmıştır. Gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde işlem yapabilecek uygulamalar geliştirilmiştir. Farklı kıtalarda bulunan birçok ülkede iyi bir şekilde örnek teşkil edebilecek çeşitli uygulamalar kullanıma sürülmüştür. Yeni nesil müşterilerin talep gösterdiği bu uygulamalar toplumun diğer kesimlerinde de talep görmeye başlamıştır.

Dijital çağın gerekleri modern toplumun ihtiyaçları birçok sektörle birlikte bankacılık sektörünü de derinden etkilemiştir. Teknolojinin getirdiği sanal gerçeklik ile yüz tanıma, ses tanıma ve parmak izi gibi güvenlik sistemleriyle gelecekte bankacılıkta şubelerin tamamen ortadan kalkabileceği öngörülmektedir (Kuveyt Türk, 2021). Dijital bankacılık ile bireysel ve kurumsal açıdan birçok uygulama geliştirilmiştir. Bu uygulamalar bakımından hem bankalar hem de müşteriler açısından iki tarafın lehine olacak şekilde gelişim göstermektedir.

Dijitalleşen dünyada bireylerin çağa uyum sağlamaları ve hayatlarını kolaylaştırmaları için, teknolojiyi nasıl kullanacaklarını bilmeleri büyük bir önem arz etmektedir (Terzi & İşli, 2020, s. 50). Dijital bankacılık uygulamalarında yaşanmakta olan gelişim ve değişime en hızlı şekilde müşterin uyum sağlaması için bazı çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalar içerisinde mevcut uygulamalar ile yeni uygulamalarda müşteriler açısından bazı kolaylıklar sağlanmaya çalışılmaktadır. Bilhassa bu uygulamaların kolay bir şekilde müşteriler tarafından anlaşılabilir olması istenmektedir. Aynı zamanda hızlı bir şekilde işlem yapılabilmesi ve güvenilir olması gibi birçok özellik de kazandırılmaya çalışılmaktadır.

Dünyada bankacılık sektöründe yaşanan dijital dönüşüm, günümüzde finansal hizmetler açısından hem önemli hem de kapsayıcı bir girişimdir (Marous, 2021). Dijital teknolojilerin gelişimi ile bankacılık ve finans sektörde küresel çapta hizmetlerin verilmesi mümkün hale gelmiştir. Bu durum gerek ülkesel gerekse bölgesel açıdan etkileşimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Küreselleşen finans sistemi küresel ekonominin oluşmasına zemin hazırlamıştır. Bu sürecin yaşanmasında dijital bankacılık uygulamaları önemli bir yere sahiptir.

Küreselleşen dünyamızda, dijital bankacılık uygulamaları ile gerek bireysel gerekse kurumsal olarak uluslararası düzeyde bankacılık hizmetlerinden yararlanılmakta yanı sıra finansal işlemlerde gerçekleştirebilmektedir. Bu gelişmeleri ülkesel ve bölgesel olarak ele aldığımızda farklı yöntem ve uygulamalar kullanılmakta olduğu gözlemlenmektedir. Bu durumda dijital bankacılık sektörünün farklı deneyimler kazanmasına imkân sağlamıştır. Böylelikle müşteriler tarafından rağbet gören birçok yöntem ve uygulama hızlı bir şekilde dünya geneline yayılmıştır.

Günümüz insanının sanal ortama ve dijital teknolojilere olan yoğun ilgisi uluslararası etkileşimin artmasına neden olmuştur. Bu durumda başta bankacılık sektörü olmak üzere birçok sektörü ciddi manada etkilemiştir. Yaşanmakta olan gelişmeler bölgesel düzeyden küresel düzeye yükselmiştir. Küresel ekonomi ve finans sistemi de mevcut durumdan dolayı bir çıkmaza girmiştir. Bu bağlamda farklı yapılarda çeşitli ekonomik kurum ve kuruluşlar oluşmuştur.

Dijital çağda, finansal teknoloji şirketlerinin kurulumu ve sonrasında devletlerin yasal bir zeminde onları tanıması genel manada bankacılık sektörünü etkilemiştir. Dijital teknolojilerin gelişimi dijital bankacılığı yaygınlaştırmış hem müşterilere hem de topluma birçok konuda kolaylık sağlamıştır. Böylelikle geliştirilmekte olan çeşitli uygulamalar geleneksel bankacılık anlayışını olumsuz yönde etkilemekte, geleneksel bankacılık yöntemleri bırakılmakta, teknolojik imkanlardan faydalanılarak dijital bankacılığa yönenilmektedir. Bu süreçte bankaların yanı sıra şirketlerde birçok alanda hizmet vermeye çalışmaktadır. Bu bağlamda fintechler ve bankalar birbirleriyle iş birliği yaparak hareket etmeyi tercih etme eğilimindedir (Fintech İstanbul, 2019, s. 6).

2.5. Dünya'da Dijital Teknolojilerin Kullanımının Yaygınlaşması

Bilgi iletişim araçlarının kullanımının yaygınlaşması dünyada dijital teknolojilerin gelişimini hızlandırmıştır. Ülkelerin gelişmişlik düzeylerine göre dijital teknolojilerin kullanımı deyişkenlik göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde, gelişmekte olan ülkelerde ve az gelişmiş olan ülkelerde farklı düzeylerde kullanım eğilimleri görülmektedir. Ülkelerin dijital dönüşüm stratejilerini belirlemeleri ile dünyada üretim, pazarlama ve tüketim süreçlerinde değişiklikler yaşanmıştır (Güneş M. , 2019, s. 70).

Bankacılık sektöründe yaşanmakta olan dijitalleşme diğer sektörleride etkisi altına almıştır.

Hayatımızın her alanını etkilemeye başlayan dijitalleşme, ulusal bir düzeyden uluslararası bir düzeye çıkmıştır. Üreticiler, ürün ve hizmetlerini teknolojik araçlar kullanarak internet üzerinden tüketicilere pazarlamaktadır. Bu durum küresel toplum bilincini oluşumunu tetiklemiştir. Bu da devletlerin küresel manada politika izlemelerine neden olmuştur. Böylelikle kültürel, ticari ve ekonomik manada etkileşim artmakta, koparılması imkânsız bağlar oluşmaktadır. Küresel dijitalleşmenin artması günümüzde dijital bir dünyanın inşasına neden olmaktadır.

Dünya'da kıtalar üzerinde dijital teknolojilerin kullanımı ile ilgili gelişmelerde benzer ve farklı durumlar görülmektedir. Özellikle dijital teknolojilerin gelişimi, yaygınlaşması ve kullanımı gibi durumları göz önüne aldığımızda çoğunlukla benzer durumlarla karşılaşılsa da birçok farklı durumda söz konusudur. Dijital teknolojiler konusunda tarihsel olarak Asya, Avrupa ve Amerika kıtalarında yakın dönemlerde benzer gelişmeler yaşanmıştır. Yaygınlaşma ve kullanım durumunda ise ülkelerdeki nüfusa bağlı olarak benzerlikler görülmüştür. Bu kıtalarda yaşananların akabinde Avustralya ve Afrika kıtasında bazı gelişmeler olmaya başlamıştır. Bu konuda Avustralya kıtası, Afrika kıtasından daha kısa bir sürede diğer kıtalarda yaşanmakta olan mevcut gelişmelere uyum sağlamıştır. Günümüzde Afrika kıtası da bu duruma ayak uydurmaya çalışmaktadır.

2.5.1. Amerika Kıtasındaki Ülkelerde Dijital Teknolojilerin Kullanımı

Modern dönemden dijital çağa geçilmesinde Amerika kıtasındaki ülkelerin önemli katkıları olmuştur. Gelişmiş ülkelerden ABD ve Kanada, gelişmekte olan ülkelerden Brezilya, Kolombiya ve Meksika gibi ülkelerde sektörel ve toplumsal açıdan dijital teknolojilere eğilim yüksek seviyede görülmektedir. Gelişmişlik düzeyleri farklı olan bu ülkelerin dijital teknolojilerin gelişimine katkıları da çeşitli düzeylerde olmuştur. Gelişmiş ülkelerde daha çok kurumsal yapılarda dijital teknolojilerin kullanımı teşvik edilmiştir. Gelişmekte olan ülkelerde ise geleneksel

yapıda iş yapan kurumların yanı sıra yenilikçi bir yapıya sahip kurumlar da sürece dahil olmuştur. Latin Amerika; Brezilya, Kolombiya, Arjantin, Meksika, Şili gibi gelişmekte olan ülkelerde genç nüfusun yeniliklere ve teknolojiye açık olması bölgedeki fintech sayısının her geçen yıl daha da çok artmasına neden olmuştur (Yıldız, 2020).

Amerika kıtasındaki ülkelerde dijital teknolojilerin kullanımıyla ilgili bazı verilere baktığımızda dijital gelişimin kıtada hızlı bir şekilde gerçekleştiği daha da iyi anlaşılacaktır. Son yıllarda yapılan bir araştırmada Amerika kıtasında; 1,05 milyar mobil abone, 776.1 milyon internet kullanıcısı ve 678.5 milyon aktif sosyal medya kullanıcısının olduğu tespit edilmiştir. (Hootsuite, 2020, s. 15) Toplumun büyük bir kesiminin teknolojik gelişmelere açık olması başta bankacılık ve finans sektörleri olmak üzere birçok sektörde dijitalleşme seferberliğine neden olmuştur. Bu durumda bölgesel olarak birçok sektörde gelişim ve değişimi beraberinde getirmiştir.

2.5.2. Avrupa Kıtasındaki Üklelerde Dijital Teknolojilerin Kullanımı

Avrupa kıtasındaki ülkelerde dijital teknolojilerin gelişimi çoğu sektörü birçok açıdan etkilemiştir. Başta bankacılık sektörü olmak üzere birçok sektörde yeniliklere kapı aralanmıştır. Bölgede dijital bankacılık pazarı, müşteri davranışında dinamik bir geçişe, beklentilerde artışa, yeni teknolojilerin benimsenmesine ve işletmelerin dijitalleşmesine neden olmuştur (Graphical Research , 2020).

Yapılan bir araştırmaya göre Avrupa kıtasında; 1,09 milyar mobil abone, 711,3 milyon internet kullanıcısı ve 470 milyonun üzerinde aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu tespit edilmiştir (Hootsuite, 2020, s. 19). Bu bağlamda Avrupa toplumunun teknolojik gelişmelere ve yeniliklere duyarsız kalmadığı görülmektedir. Bu durum Avrupa'daki çoğu işletme içinde aynı geçerliliktedir. İşletmeler mevcut rekabet koşullarının değişmesinden dolayı dijitalleşmeye yönelmiştir. Bu süreçte yüksek bir firma verimliliği, yatırım ve inovasyon sağlaya bilmek için daha da çok gelişmiş dijital teknolojilere ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır (Bank, 2021, s. 4). Avrupa ülkeleri, bu teknolojileri kullanmaya başlanması ile dijital teknolojilerin üretkenliği artış söz konusu

olmuştur. Böylelikle veri tabanlı iş modelleri oluşmuş ve gelişim gösterip yaygınlaşmaya başlamıştır.

2.5.3. Asya Kıtasındaki Ülkelerde Dijital Teknolojilerin Kullanımı

Asya kıtasının nüfusu diğer kıtaların nüfus oranlarından yüksek olduğu için kıtada dijital teknolojilerin kullanımı diğer kıtalara göre daha yüksektir. Kıtada; 4,43 milyar mobil abone, 2,42 milyar internet ve 2,14 milyar aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu tespit edilmiştir (Hootsuite, 2020, s. 17). Amerika ve Avrupa kıtalarındaki ülkeler gibi bazı Asya ülkelerinde de hızlı bir dijital gelişim ve çeşitli sektörlerde birçok yenilik yaşanmaktadır. Özellikle bankacılık ve finans sektörü bu gelişmelere ve yeniliklere öncülük etmektedir. Dijital teknolojilerin gelişimi insanların hem yurt içinden hem de yurt dışından sağlanmakta olan birçok yeni imkana kavuşturmuştur.

Asya'daki gelişmiş ülkeler dijital yenilik rüzgarını arkalarına alarak birçok sahada ilerleme kat etmişlerdir. Doğu Asya'da sanayileşme Japonya, Çin ve Singapur gibi ülkeler sayesinde dünyanın en iyi kümelenme alanı haline gelmiştir (Tümertekin & Özgüç, 2009, s. 481). Çin dünyada hem ulusal hem de uluslararası düzeyde en büyük e-ticaret pazarı olmayı başarmışken, Singapur ve Güney Kore gibi diğer Asya ülkelerinin de küresel rekabette büyük başarılar elde etmiştir (T24 , 2017). Asya'da bu başarılı gelişmelerin temelinde, Çin'in 17 Mayıs 2017'de '' tek kuşak, tek yol'' teklifini yani eski ipek yolunu tekrar canlandırmak istemesinin de etkisinin olduğu söylenilebilir. (Devlet, 2018, s. 6). Dünyada pek çok alanda yeni teknolojik gelişmeler Avrupa, Amerika ve Asya'da birbirlerine paralel bir şekilde yaşanmaktadır. Bu duruma rağmen Asya, küresel manada dünyanın merkezi haline, dönüşme yolunda son yıllarda çok önemli mesafeler kat etmiştir.

2.5.4. Afrika Kıtasındaki Ülkelerde Dijital Teknolojilerin Kullanımı

Afrika kıtasındaki ülkelerde, internet alt yapısı iyi olmadığı için diğer kıtalara nazaran dijital teknolojileri kullanım düşüktür. Az sayıda insan sanal ortamda işlem yapabileceği bir dijital hesaba sahip ve e-ticarete erişim sağlayabilme imkânı da çok

kısıtlıdır (The World Bank, 2021). Kıtada; 1,08 milyar mobil abone, 453,2 milyon internet ve 217,5 milyon aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu tespit edilmiştir (Hootsuite, 2020, s. 13).

Afrika'da dijital teknolojilerin gelişim yeterli bir düzede olmadığı için bu teknolojilere ulaşım gerek bireysel açıdan gerekse kurumsal açıdan kolay olmamaktadır. Ancak dünyada hızlı bir şekilde yaşanmakta olan küresel dönüşüm Afrika'yı da olumlu yönde etkileyeceği öngörülmektedir. Bu durum Afrika'daki ülkelerin birçok sektörde ciddi manada, iyi bir gelişim sağlamasına ve kaçırılmaması gereken çok önemli fırsatlara erişe bilmesine imkân sağlayacaktır. Bu süreçte Afrika Birliğinin, kıta içerisinde önemli bir rol üstlenmesi gerekmektedir. Öncelikli olarak kısa vadede hem kurumsal hem de örgütsel stratejiler belirlenmeli, bölgede somut ve pragmatik politikalar hayata geçirilmelidir (İpek, 2012, s. 129). Birçok kamu alanında ve çeşitli özel sektörlerde dijital teknolojilerden faydalanılarak bölgenin kalkınması sağlanmalıdır.

2.5.5. Okyanusya Kıtasındaki Ülkelerde Dijital Teknolojilerin Kullanımı

Büyük Okyanus'a dağılmış olan adaların oluşturduğu kıtaya günümüzde Okyanusya denmektedir (Gezipedia, 2019). Okyanusya 311 milyon nüfusa sahip dünyanın en küçük kıtasıdır (United Nations, 2019, s. 1). Eski bir kıta olmasına rağmen bulunduğu bölgede, kurulumu oldukça genç ülkeler bulunmaktadır (Yalçınkaya, 1991, s. 861). Kıta'da Avustralya ve Yeni Zelanda iki büyük kara parçasına sahip iki gelişmiş ülkedir (Demirci & Karaaltı, 2019, s. 710). Dünya'da dijital teknolojilerin gelişimi Okyanusya kıtasında yaşayan milletleri ve ülkelerini de etkilemiştir.

Dünya'daki bütün kıtalarda dijital teknolojilerin kullanımının her geçen yıl daha da çok yaygınlaşmaktadır. Günümüzde dijital gelişimin, dijital dönüşüme eşlik etmesi sektörel açıdan iş modellerinde yeniliğe, iş yapma biçimlerinin de değişikliğe ve uluslararasılaşmaya yönelimi artırmıştır (Küsbeci & Çevik Tekin, 2021, s. 83). Okyanusya'da gerek kamu gerekse özel sektörde birçok alanda dijital teknolojiler

kullanılmaya başlanmıştır. Kıtada; 399.406 milyon mobil abone, 177.899 milyon internet ve 173.147 milyon aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu tespit edilmiştir (Hootsuite, 2019, s. 21-244).

2.6. Türkiye'de Dijital Bankacılık ile İlgili Uyulamalar

Türkiye'de, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile sektörel açıdan birçok iş sahasında dijitalleşme zorunlu hale gelmiştir. Bu süreç öncelikle bankacılık ve finans sektörünü ciddi manada etkilenmiştir. Bu bağlamda bankalar, dijital bankacılıkla ilgili uygulamalar geliştirmeye başlamıştır. Finans sektöründe de finansal teknolojilere (Fintech) ilgi artmıştır.

Ülkemizde; Enpara, Cepteteb, Dijital Deniz, Alternatif Bank Dijital, Senin Bankan, Papara, N kolay, Param gibi dijital bankacılık uygulamaları kullanılmaktadır (Bozan, 2021). Bu uygulamalar sayesinde şubeye gitmeye gerek kalmadan masrafsız bir şekilde birçok bankacılık hizmetinden faydalanılmaktadır. Türkiye'de aktif dijital bankacılık müşteri sayısı 2021 yılında 73 milyonu aşmış bulunmaktadır (Alomaliye.com, 2021).

Türkiye'de, 12 Mart 2021 tarihinde açıklanan Ekonomik Reform Paketi ile dijital bankacılık lisanslamalarına imkân sağlanacağı duyurulmuştur (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı, 2021, s. 37). Bu tarihten önce ülkemizde dijital bankacılık faaliyetleri bankalar üzerinden yürütülmüştür. Şimdi bu faaliyetlerin yürütülmesinde bankalar ile iş birliği yapma zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır. Bu bağlamda tam manasıyla bağımsız bir şekilde dijital bankacılık faaliyetlerinin yürütülmesine imkân tanınmıştır.

23 Mart 2021 tarihinde açıklanan Ekonomi Reformları Eylem Planı ile fintech girişimlerinin desteklenmesi için İstanbul Finans Merkezi'nde, finans ve teknoloji üssü kurulması ve küresel merkez olmasını güçlendirecek şekilde ödemeler alanında "regülasyon deney alanı" (sandbox) yapılması kararlaştırılmıştır (T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı, 2021, s. 18).

2.6.1. Enpara

Türkiye'de ilk kez yeni nesil bankacılık hizmetleri 2012 yılında QNB Finansbank tarafından kurulan Enpara ile verilmiştir. Tüm hizmetlerini dijital kanallar aracılığıyla sunmakta ve şubesiz olmasının kendine sağladığı maliyet avantajı ile hem masrafsız hem de avantajlı bir bankacılık modelini müşterileri ile paylaşmaktadır (Enpara.com, 2021). İlk dönemden itibaren ülkemizde bu durum müşteriler tarafından olumlu bir şekilde karşılanmıştır. Günümüzde de 2 milyonun üzerinde kullanıcı sayısına ulaşmıştır (QNB Finansbank, 2020, s. 39).

Ülkemizde geleneksel hizmet veren bankalar bu uygulamanın akabinde, dijital bankacılık hizmetleri sunacak uygulamalar geliştirmeye yönelmiştir. Tam manasıyla dijital bankacılık hizmetleri sunan bir platform oluşturmayan bankalar, dijital teknolojilerden yararlanarak kısmen de olsa dijital bankacılık hizmetleri müşterilere sunmaya çalışmaktadırlar.

2.6.2. Cepteteb

Türk Ekonomi Bankası, 2015 yılında Cepteteb markasını dijital bir bankacılık platformu haline dönüştürmüştür (HaberTürk, 2020). Tüm bankacılık hizmetlerini internet, mobil, çağrı merkezi ve ATM gibi dijital kanallar aracılığıyla müşterilere sunmaya başlamıştır. 1 Mayıs 2021 tarihinden itibaren Ceptetep müşteri edinim sürecini tamamen dijital ortamda gerçekleşmekte ve ATM'lerden QR kod ile işlem yapabilme imkânı müşterilere sağlanmaktadır (Erdoğdu M. F., 2021).

Ülkemiz dijital bankacılık alanında dünya ortalamasının üzerinde bir gelişim göstermektedir. Türkiye'de dijital bankacılık platformları içerisinde daha çok tercih edilen ilk 3 uygulamadan bir tanesi Cepteteb olmuştur. Global Financa Dergisi, Batı Avrupa ülkeleri için 2020 yılında düzenlediği törende, En İyi Bireysel Bankacılık Dijital Platform ödülünü Cepteteb'e vermiştir (Durdak, 2020). Ülkemizde müşteri sayısına 6 milyonun üzerinde ulaşmıştır.

2.6.3. Dijital Deniz

Denizbank, 1999 yılı itibariyle bankacılıkta bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak müşterilere hızlı ve kolay hizmetler sunmaya çalışmıştır. Günümüzde Dijital Deniz platformu, müşterilerin basit ve güvenli bir şekilde ürün ve hizmetlere ulaşmasına imkân sağlamıştır. Denizbank; ATM ağları, internet ve mobil uygulamalar üzerinden neredeyse tüm bankacılık işlemlerini şubeye gitmeye gerek kalmadan gerçekleştirilmektedir (Dünya.com, 2014).

Dijital Deniz ile fastPay, Deniz Kartım, Deniz'e Çek Gönder, DenizPos, Denizden Toprağa ve Sıramatik gibi uygulamalar geliştirilmiştir. Dijital kanallar aracılığıyla yeni bankacılık hizmetleri müşterilerin deneyimine sunulmuştur. Son yıllarda Denizbank'ta birçok alanda önemli çalışmalar yapılmıştır. Bu bağlamda Denizbank 9 Ocak 2019'da The One Awards Bütünleşik Pazarlama Ürünleri, bankacılık kategorisinde '' yılın itibarlısı'' Denizbank olmuştur (Marketing Türkiye, 2020). Bir banka olarak dijital bankacılık uygulamasını daha da çok geliştirmeye çalışmaktadır.

2.6.4. Alternanif Bank Dijital

Alternatif Bank, Türk bankacılık sektörüne 1991 yılında dahil olmuştur. Ülkemizde 44 şube, 859 personel ve 6500'den fazla anlaşmalı ATM ağı bulunmaktadır (TBB, 2020). Bireysel olarak özel bankacılık alanlarında geniş manada finansal ve finansal olmayan ayrıcalıklara sahip bir banka olarak, müşterilere hızlı, kolay ve güvenli bir bankacılık deneyimi sunmaktadır (Alternatif Bank, 2021, s. 19).

Alternatif Bank Dijital ile bankacılık işlemleri 7/24 saat internet şubesi, mobil şube, ATM ve müşteri iletişim merkeziyle gerçekleştirilebilmektedir. Bankada yaşanmakta olan dijital dönüşüm süreçlerinde iş alanları ve müşteri ihtiyaçları üzerine hem teknolojik hem de yazılımsal çözümler üretmeye çalışmaktadır (Alternatif Bank, 2020, s. 54).

2.6.5. Senin Bankan

Kuveyt Türk, 2015 yılında Senin Bankan uygulaması ile Türkiye'nin ilk faizsiz dijital bankacılık platformunu oluşturmuştur (Kuveyt Türk, 2016). Avantajlı ve kolay bir şekilde yeni ürünler ve hizmetler müşterilere taktim edilmiştir. Tüm bankacılık işlemleri dijital kanallar aracılığıyla yapılmasına imkân verilmiştir. Bu süreçte gerek bireysel gerekse kurumsal açıdan bu tür uygulamalar ilgi görmüştür.

Kuveyt Türk, başarılı bir şekilde yürütmekte olduğu dijital dönüşüm sürecini açık bankacılık ve Fintech iş birliği odaklı yapmaya çalışmaktadır (Kuvveyt Türk, 2020, s. 16). Bankacılık alanında çağa uyum sağlayabilmek için dijital teknolojileri kullanmaya önem göstermektedir. Yapılan bu çalışmalar sayesinde müşteri sayısında iyi bir artış sağlamıştır. Böylelikle 5 yıl içerisinde, Senin Bankan uygulamasıyla 4 milyar TL fona ulaşmıştır (Kuveyt Türk, 2020). Bu durumda toplumsal açıdan ülkemizde dijital bankacılığa eğilimin olumlu yönde olduğunun iyi bir göstergesidir.

2.6.6. Papara

Papara, Ahmet Faruk Karslı tarafında 2016 yılında ülkemizde kurulan, bir elektronik para kuruluşudur (Sonhaberler, 2021). Papara ile 7 gün 24 saat ücretsiz bir şekilde para transferi, döviz işlemleri ve ödemeler gibi çoğu dijital bankacılık işlemleri yapılabilmektedir. Hem yurtiçinden hem de yurtdışından alışveriş yapma imkânı da müşterilere sunulmaktadır. Ülkemizde en çok kullanılan dijital bankacılık uygulamalarından biri olarak 10 milyonun üzerinde kullanıcısı bulunmaktadır (BTHaber, 2021).

Papara, ülkemizin en büyük işlem hacmine sahip ödeme kuruluşlarından biri olarak, 81 ülkede ve 65 farklı para biriminde kullanılmaktadır (Yalçın, 2020). Ülkemizi dünyada temsil eden önemli bir kuruluştur. Klasik finansal uygulamalara karşı rekabet etme çabası içerisinde olan, kullanıcı merkezli çözümler üreten yenilikçi bir girişimci yapıya sahiptir.

2.6.7. N Kolay

N Kolay, Aktif Yatırım Bankası tarafından 2014 yılında İstanbul'da kurulmuş, ülkemizin önde gelen ödeme ve elektronik para kuruluşlarından biridir. N Kolay ile çok çeşitli ödemeler, para transferi ve döviz işlemleri gibi birçok dijital bankacılık işlemleri yapılabilmektedir. Ülkemizde, ödeme yapma konusunda en çok kullanılan dijital bankacılık uygulamalarından biri olarak 8 milyonun üzerinde kullanıcısı bulunmaktadır.

N Kolay, Aktif Bank'ın dijital bankası olarak tüm bireysel bankacılık hizmetlerini kendi çatısı altında toplama kararı almıştır (Büyükdumlu, 2021). Türkiye'nin önde gelen finansal teknoloji kuruluşları gibi dijital bankacılık alanında çalışmalar yürütmektedir. Bankacılıkta hız, güven ve kazanç arayan kullanıcılar için önemli bir platform olma yolunda iyi bir ilerleme kat etmiştir.

2.6.8. Param

Param, Türk Elektronik Para A.Ş. tarafından 2015 yılında Ankara'da kurulmuş, bireysel ve kurumsal olarak kullanıla bilinen elektronik para hesabıdır. Kullanıcılar dijital bankacılıkla ilgili çoğu işlemlerini bu hesap üzerinden yapabilmektedir. Param ile para transferi, döviz işlemi, elektronik para, online tahsilat, e-cüzdan, sanal pos ve kredi gibi çeşitli finansal hizmetler müşterilere verilmektedir (Yüksek, 2021).

Param, faaliyete başladığı ilk günden bu yana 5 milyona yakın kullanıcıya ve 20 milyar TL işlem hacmine ulaşmıştır (Yılmaz, 2021, s. 28). Türkiye'nin ilk dijital bankası olma yolunda, tüm alt yapıları hazır hale getirmek için çalışmalar yürütmektedir (Ak, 2021).

2.7. Dünya'da Dijital Bankacılıkla İlgili İyi Uygulama Örnekleri

Dijital bankacılıkla ilgili uygulamaların gelişimi, 2010 yılında Avrupa kıtasından başlayarak, Amerika, Asya, Afrika ve Okyanusya kıtasına kadar ulaşmayı başarmıştır. Dünya'da kıtalar üzerinde 300'ü aşkın dijital banka bulunmaktadır

(Fintech İstanbul, 2021). Bu bağlamda bankacılık ürün ve hizmetleri müşterilerin istifadesine sunulmaktadır. Dünya'da yaşanmakta olan küresel salgın, insanların kişisel ve profesyonel bankacılık faaliyetlerini telefon, tablet ve bilgisayar üzerinden yürütmesine neden olmuş, böylelikle dijital bankacılık bir dönüm noktasına gelmiştir (Global Finance, 2021). Dijital bankacılık alanında yaşanan yenilikler, çoğu ülkede ilgi görmüş ve benimsenmiştir.

İlk dönemlerde dijital banka, bir banka şubesinde mevcut olan bankacılık faaliyetlerini çevrimiçi olarak sunabilen bir kuruluş olarak görülmektedir (Johnson, 2020). Günümüzde dijital bankalar ile ilgili daha farklı tanımlarda yapılmaktadır. Dijital bankalar esasen dijital bankacılık hizmeti sunan yeni nesil bir bankacılık modelidir. Bu bağlamda dijital bankacılık hizmetleri; çevrimiçi geleneksel bankalar, geleneksel bankaların oluşturduğu dijital platformlar, şubesiz bir şekilde bankacılık hizmeti veren dijital bankalar ve fintech platformlarının kullanmakta olduğu bir hizmet şekli olarak görülmektedir.

Dijital bankalar ile fintech firmaları, geleneksel bankalarda hizmet etme ve işlem yapma şekillerinde bir dönüşüme neden olmuştur (Salloux, 2021). Bu dönüşüm ile hizmet etme ve işlem yapma şekilleri, büyük bir değişim yaşanmıştır. Bu süreçte bankaların bir kısmı dijital platformlar oluşturmuş, önemli bir kısmı da dijital teknolojilerden faydalanarak mevcut bankacılık yapısını korumuştur. Bunların haricinde oluşan yapılar, şubesiz bir şekilde çevrim içi işlem yapan dijital bankalar ve finansal teknoloji şirket kuruluşları olmuştur. Bu bağlamda dijital bankacılık uygulamaları ile ilgili gelişmelerin, benzer hizmetler sunan dört ayrı grup içerisinde gerçekleştiği görülmektedir.

2.7.1. Revolut / İngiltere

Revolut, yeni nesil dijital bankalardan biri olarak, uluslararası bir uygulama ağına sahiptir. İngiltere merkezli olup, 15 milyondan fazla kullanıcısı olan ve 35 ülkede faaliyet gösteren bir fintech organizasyonu olarak, Avrupa'nın en büyük dijital bankalarından bir tanesidir (Johnson, 2020). Çevrim içi bir uygulama olarak

müşterilerine 7/24 hizmet sunmaktadır. Dünya çapında kullanılabilecek kartlara ve çoklu para birimi hesabına sahiptir. Bu bağlamda uygulama üzerinden 30 ülke para birimi ile birçok işlem yapılabilmektedir.

Süper bir finansal uygulama olarak, Revolut ile para transferi, kripto para işlemleri, hisse senetti ticareti ve dijital bankacılık hizmetleri yapılabilmektedir (Pymnts.com, 2021). Revolut, kendi kripto para birimini oluşturmak içinde günümüzde çalışmalar yürütmektedir (Lyanchev, 2021). Kullanıcılarına daha çok avantaj sağlayacak çok çeşitli ürün ve hizmetler sunmaya çalışmaktadır. En son yapmış olduğu E serisi yatırım turunda 800 milyon dolarlık yatırım alarak, şirket değerlenmesini 33 milyar dolara taşımıştır (Lunden, 2021).

2.7.2. N26 / Almanya

N26 bankası, Valentin Stalf ve Maximilian Tayenthal tarafından Almanya'nın Berlin şehrinde kurulmuştur. Küresel olarak bankacılığı daha kolay ve şeffaf hale getirmek için çalışmalar yürütmektedir. Bu bağlamda 10 küresel ofisi, 80 ulustan oluşan 1500 kişilik bir ekibi ve 7 milyondan fazla kullanıcısı bulunmaktadır (N26, 2021).

N26, şube bazında hizmet vermeyen, online hizmet sunan bir dijital bankacılık uygulamasıdır (Ciğerci, 2020). Güvenli ve basit bir şekilde, müşterilerin tüm finansal ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlamaktadır (Hübner, 2018). Dijital bankacılık alanında Avrupa'da önde gelen bankalardan bir tanesidir. Son zamanlarda yapmış olduğu E serisi yatırım turunda 900 milyon dolarlık yatırım alarak, şirket değerlenmesini 9 milyar dolara taşımıştır (Ulukan, 2021).

2.7.3. Tinkoff / Rusya

Tinkoff Kredi Sistemleri Bankası, Rus milyarder girişimci Oleg Tinkov tarafından 2006 yılında Rusya'nın Moskova şehrinde kurulmuştur (Fawthrop, 2019). Banka ilk kredi kartını 2007'de çıkarmış akabinde 2008 yılında internet bankacılığı

hizmeti vermeye başlamıştır. Klasik bankacılık hizmetlerinden farklı olarak 2010 yılında akıllı kurye hizmeti ve 2011 yılında mobil bankacılık uygulamasını hayata geçirmiştir. Bu dönem itibariyle dijital teknolojilerden yararlanılmış, dijital bankacılık hizmetleri müşterilerin istifadesine sunulmuştur.

Tinkoff, 2021 yılında şirket değerlenmesi oranını 17 milyar dolar üzerine taşımıştır (Volenik, 2021). Dünyanın en büyük çevrim içi bankalarından biri olarak kullanıcı sayısı yaklaşık 15 milyondur (Hamilton, 2021). Kullanıcılarına küresel bazda dijital bankacılık hizmeti sunmaktadır. Birçok piyasaya girme, kendine yer edinme çabası içerisinde olan küresel bir kuruluştur.

2.7.4. Chime / Amerika

Chime, Amerika'da dijital bankacılıkla ilgili çözümler üreten yeni nesil bir bankacılık girişimdir (Sebastian, 2020). Chris Britt ve Ryan King tarafından 2013 yılında ABD'nin Kaliforniya eyaletinin kuzeyinde bulunan San Francisco şehrinde kurulmuştur (Viktor, 2021). San Francisco merkezli bir kuruluş olarak, kullanıcılarına çeşitli finansal ürün ve hizmet sunmaktadır.

Chime, Sequoia Capital Global Equities liderliğinde yaptığı son finansman turunda 25 milyar dolar değerlenme ile 750 milyon dolar yatırım almıştır (Reuters, 2021). Amerika'da önde gelen neobankalardan biri olarak 13 milyonun üzerinde kullanıcısı bulunmaktadır (Curry, 2021). Dünya'da en iyi online bankacılı hizmeti sunan bankalardan bir tanesidir.

2.7.5. Nubank / Brezilya

Nubank, 2013 yılında Brezilya'nın Sao Paulo eyaletinde David Vélez, Edward Wible ve Cristina Junqueira tarafından kurulmuş bir finansal girişimdir (Smith, 2021). İlk yıllarda mobil uygulama ile yönetilen, kullanım ücreti olmayan bir kredi kartı çıkarmıştır (Pooler, 2021). Bu dönemden itibaren yapmış olduğu çalışmalar Brezilya'da ciddi manada ilgi görmüştür. Sektörel açıdan mevcut sitemi kökten

değiştirerek kullanıcılarına daha iyi hizmetler sunmuş, ülke bazında finansal bir devrime imza atmıştır (Nubank, 2019). Kredi kartı, çek hesabı gibi pek çok finansal ürünü piyasaya sürerek müşteri sayısını 40 milyonun üzerine taşımıştır (Nishant & Mandl, 2021). Brezilya, Meksika ve Kolombiya'da finansal açıdan kullanıcılarına çeşitli hizmetler sunmaktadır.

Nubank, Dünya'da ve bölgede önde gelen fintech dijital bankalardan biri olarak hızlı gelişim süreçleri yaşayan yenilikçi bir girişimdir. Benzer platformları satın alarak kendi çatısı altında toplamaktadır. Bu balamda Brezilya dijital yatırım platformu Easynvest'i satın almış, dijital banka olma yolunda ilerleme kat etmeye devam etmiştir (Finn, 2020). Geleneksel bankacılık anlayışının aksine yeni nesil bir bankacılık anlayışı ile çalışmalarını yürütmektedir. Latin Amerika da en iyi dijital bankacılık hizmeti sunan fintech girişimidir.

2.7.6. Rakuten Bank / Japonya

Rakuten Grup, 30 ülkede 70'ten fazla işletmeye sahip ve 1,5 milyardan fazla üyesi olan global bir şirket olarak müşterilerine dünya çapında hizmet sunmaktadır. Günümüzde daha çok çevrimiçi alışveriş hizmetleri ile tanınmaktadır. Dijital bankacılık alanında yaptığı atılımlar ile diğer e-ticaret şirketleri açısından örnek teşkil etmektedir. Bu bağlamda bankacılık sektöründe çok fonksiyonlu bir bankacılık modelinin inşasına öncülük etmektedir.

Rakuten Bank, Dünya'da önde gelen e-ticaret şirketlerinden biri olan Rakuten Grubun oluşturduğu resmi kurumsal bir bloğudur. Online bir banka olarak 2001 yılında kurulmuş, geniş ürün ve hizmet yelpazesiyle günümüzde müşterilerin ilgisini kazanmıştır (Rakuten Bank, 2021). Son yıllarda dijital bankacılık alanında çok ciddi bir büyüme gerçekleştirmiş, 6 trilyon yen mevduat toplamış ve kullanıcı sayısını 11 milyonun üzerine çıkarmıştır (Mikitani, 2021). Dünya çapında işlem yapabilen büyük şirketlerden biri olarak, büyük ölçekli işlem yapan

2.7.7. WeBank / Çin

WeBank, Tencent, Baiyeyuan ve Liye Group şirketi tarafından 2014 yılında kurulan özel bir dijital bankacılık girişimidir (Gehrke, 2019). Genel merkezi Çin'in Shenzhen şehrinde bulunmaktadır. Ülkenin önde gelen dijital bankalarından biri olarak piyasaya sürüldüğü yıldan bu yana 200 milyondan fazla kullanıcıya ulaşmıştır (Crisanto, 2021). Dijital bankacılık uygulamaları içerisinde, kullanıcı sayısı ile hem Çin'de hem de dünyada birinci sırada bulunmaktadır.

WeBank, dijital bankacılık uygulamalarından son teknolojileri kullanan üst düzey bir hizmet ağına sahiptir. Gelişmiş yazılım ve yapay zekâ teknolojileri ile kullanıcılarına daha iyi hizmet ve daha çok imkân sunabilmektedir. Kullanıcılar için yüz tanıma ve sesli rehber özelliği ile çevrimiçi bankacılık hizmetlerine kolayca erişim sağlamaktadır (Corneille, 2020). Bu bağlamda görme engelli kullanıcıların kolay ve güvenilir bir şekilde bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmelerine imkân tanınmıştır. Bu özellikleri ile çeşitli kullanıcı kitlelerini kapsayan örnek bir dijital bankacılık girişimidir.

2.7.8. UBank / Avustralya

UBank, National Australia Bank tarafından 2008 yılında Avustralya'da kurulmuş, online faaliyet gösteren bir çevrimiçi bankadır (Sandy Bhadare, 2021). Bankanın merkezi Avustralya'nın Sidney şehrinde bulunmaktadır. Ülkenin önde gelen neobankalarıdan biri olarak 600 binin üzerinde kullanıcısı vardır (Mclachlan, 2021).

U Bank, ülkede bulunan bazı neobankları bünyesine katmak için çalışmalar yürütmektedir. Bu bağlamda 86 400'üsatın almış, kısa vadede iki ayrı dijital banka olarak hizmet sunmaya başlamıştır (Rogers, 2021). Dünyada önde gelen dijital bankalar içerisin de önemli bir yere gelebilmek için büyük bir efor sarf etmektedir. Bir dijital banka olarak uluslararası düzeyde ürün ve hizmet sunabilmek için çalışmalar yürütmektedir.

2.7.9. MyCash Online/ Malezya

MyCash, 2015 yılında Mehedi Hasan Sumon tarafından Malezya'da kurulmuş, 2016 yılında piyasaya sürülmüştür (Kadasivam, 2016). Asya'da banka hesabı olmayan göçmen işçiler için çevrimiçi finansal hizmetler sunan bir fintech girişimidir (K, 2019). Faaliyetlerini Malezya ve Singapur merkezlerinden yürütmektedir. İlk dönenlerde Malezya ve Singapur'daki göçmenleri kapsayan girişim günümüzde Güney Asya ve Ortadoğu'daki göçmen işçiler için hizmet alanını genişletmeye çalışmaktadır.

Uygulama Güney Asya'da 1 milyon kullanıcıya ulaşmıştır. Dünya üzerinde farklı kıtalarda bulunan kullanıcıların sayısı da 100.000'i geçmiştir. Hizmet sunmak istediği müşteri kitlesi açısından rakibi olmayan bir uygulamadır. Farklı bir kullanıcı kitlesine hitap etme durumundan diğer dijital bankacılık uygulamalarından ayrışmaktadır. Mobil cüzdan kullanması, seyahat bileti alması ve e-ticaret hizmetleri sunması ile farklılık yaratmaktadır. Uluslararası bir startup girişimi olmak için çalışmalarını sürdürmektedir.

2.7.10. Pepper / İsrail

Pepper, İsrail'in önde gelen bankalarından biri olan Bank Leumi tarafından 2017 yılında piyasaya sürülen dijital bir bankadır (Financial IT, 2019). Adil, şeffaf, erişilebilir ve akıllı bir bankacılık girişimi olarak, ülkesinde bankacılık alanında bir devrim yapmak istemektedir. Bu bankacılık modeli ile kullanıcılar tamamen kendi bankacılık faaliyetlerini yönetebilmekte yanı sıra para transferi, kredi işlemleri, çek siparişi, döviz işlemi ve tasarruf mevduatı gibi genel bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmektedir (The Leumi Group, 2017).

Peper, 18-35 yaş arası kullanıcılara yönelik yapılmış, şubesi olmayan sadece akıllı telefon üzerinden işlem yapılabilen dijital bir bankacılık uygulamasıdır (Rochvarger, 2017). Günümüzde 16-18 yaş arasındaki bireylere de hesap açabilme imkânı sunmak için çalışmalarını tamamlamış bulunmaktadır (Leumi Group, 2021). Bu yönleri ile diğer dijital bankalar ile ayrışmaktadır.

2.7.11. Chipper Cash/ Uganda

Chipper Cash, Uganda'lı girişimci Ham Serunjogi ve Ganalı ortağı Maijid Moujaled tarafından 2017 yılında kurulmuştur (Pugh, 2021). Günümüzde Uganda, Gana, Nijerya, Tanzanya, Ruanda, Güney Afrika ve Kenya olmak üzere yedi ülkede faaliyet göstermektedir (Joy, 2021). Genel merkezi California ve San Francisco'da olmasına rağmen, bir Afrika fintech dijital bankacılık girişimi olarak sınıflandırılmaktadır (Lee, 2021).

Chipper Cash, Afrika kıtasında en hızlı büyüyen fintech girişimlerinden biri olarak görülmektedir. Bölgesel ve uluslararası düzeyde faaliyetlerde bulunabilmek için çalışmalar yürütmektedir. Bu bağlamda İngiltere ve Amerika piyasalarına girmeye çalışmaktadır. Kurulduğu günden günümüze kadar toplamda 305 milyon dolar para toparlamış, son finansman turunu 2 milyar doların üzerinde bir değerlenme ile kapatmıştır (Pymnts.com, 2021).

2.7.12. Kuda / Nijerya

Kudi Money, Kuda Bank olarak 2017 yılında isim değişikliğine giderek, Babatunde Ogundeyi ve Musty Mustapha tarafından yeniden bir kurulum sürecine girmiş ve yeniden markalaşmıştır (Udegbunam, 2021). Nijerya'da 1 milyonun üzerinde kullanıcıya hizmet veren dijital bankacılık girişimidir (Izuaka, 2021). Son finansman turunda değerlenmesini 500 milyon dolara yükseltmiş ve 55 milyon dolarlık bir yatırım toplamıştır (Oluwole, 2021).

Günümüzde Kuda bank ücretsiz bankacılık uygulaması ile klasik bankalara meydan okuyan örnek bir girişim olarak bölgede görülmektedir. Bu bağlamda Nijerya'da Afrika kıtasında bankacılık alanında iyi gelişmelerin yaşandığı bir ülke konumuna erişmiştir. Geleneksel bankalara alternatif olarak, ülkede yeni nesil bankacılık uygulamaları gelişim göstermektedir. Bölge halkından talep görmesi üzerine de bölgede bankacılık alanında startup girişimleri çoğalmıştır.

2.8. Dijital Bankacılık ve Hizmet Kalitesi

Dijital kelime olarak sayısal manasına gelmekte, dijitalleşme ile fiziksel verilerin bilgisayar ortamında sayısal formatta depolanması sağlanmakta ve istenildiği zamanda üzerinde işlem yapılabilmektedir (Acun, 2020, s. 71). Hayatımızda dijitalleşme ile gerçekleşen değişiklikler birçok sektörü etkilediği gibi bankacılık sektörünü de etkilemiştir. Geleneksel bankacılık anlayışı yerini günümüzde dijital bankacılık anlayışına bırakmıştır. Bu bankacılık anlayışı çağın gereklerine göre hızlı bir değişim ve dönüşüm süreci yaşama sürekliliğine sahiptir. Bilgi iletişim teknolojileri ile dijital kanallar üzerinden bankacılık işlemlerinin neredeyse tamamı yapılabilmektedir.

Gündelik hayatta hizmet kalitesi kavramı ile ilgili farklı tanımlar yapılabilmektedir. Genel olarak yapılmakta olan tanımlarda kalite kavramı üzerinde durulmaktadır. Bu bağlamda kalite; en iyi, en güzel ve en pahalı manalarına gelmekte ve bir işin en doğru şekilde yapılma durumu olarak da algılanmaktadır (Akbaş & Uran, 2019, s. 173). Hizmette kalitenin algılanması ise hizmet performansı ile müşteri beklentisinin kıyaslanmasıyla yapılmaktadır (Saat, 1999, s. 108). Teknolojik gelişmelerin önceki yüzyıllara göre daha çok yaşandığı ve yayıldığı bir dönemde teknolojik araçların, iletişim cihazlarının, makinelerin, yazılımların ve gelişen imkanların toplumsal açıdan kullanımı artmıştır (Esen, 2020, s. 401). Birçok sektörde olduğu gibi bankacılık sektörü de mevcut koşullara ve zamana uyum sağlanmaya çalışılmaktadır.

Bankalar, daha çok kar etmeyi istemelerinden dolayı birbirleri ile rekabet etmekte, müşterilere sunduğu ürün ve hizmette kaliteli olmaya çalışmaktadır. Hizmette kaliteli olabilmek için teknolojik yeniliklerden faydalanmakta ve hayatımızda yaşanan birçok durum göz önünde bulundurularak hareket edilmektedir. Bu süreçte kaliteli hizmetin doğasının belirlemesinde müşterilerin tercihleri, düşünceleri, alışkanlıkları ve mevcut imkanları etkili olmaktadır.

Dijital bankacılık kanalları aracılığıyla müşterilere kaliteli hizmetler verilmek istenmektedir. Müşterilerin rahat, basit, hızlı ve güvenli bir şekilde kaliteli hizmet alabilmeleri için birçok imkân sağlanmaya çalışılmaktadır. Bu durumda günümüz

insanlarının geleneksel bankacılık hizmetlerinden daha çok dijital bankacılık hizmetlerini tercih etmesine neden olmaktadır. Böylelikle yaşanan teknolojik gelişmeler birçok açıdan insanların hayatlarını kolaylaştırmaktadır.

Günümüzde yapay zekâ ve robotik teknolojilerin gelişmesi şubesiz bankacılığın yanı sıra personelsiz bir bankacılık modelinin de uygulanabilmesine imkân tanımaktadır. Yakın gelecekte bankalarda personele ihtiyaç duyulmadan neredeyse bütün bankacılık hizmetleri verilebilecek hale gelecektir. Böylelikle şubesiz ve personelsiz bir bankacılık modeli olarak dijital bankacılık çok hızlı bir şekilde gelişecek ve yaygınlaşacaktır. Bu gelişmeler ile geleneksel bankalarda verilmekte olan klasik bankacılık hizmetlerinden çok daha kaliteli hizmetler dijital bankalarla müşterilere verilecektir.

2.8.1. Türkiye'de Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi

Türkiye'de, gelişmiş ülkelerdeki gibi, banka dışı finansal araçların yeterince gelişmiş olmaması nedeniyle, bankalar finansal sistemimizin omurgasını oluşturmakta ve ekonominin işleyişinde çok önemli bir rol üstlenmektedir (Parasız, 2011, s. 21). Yurt içi ve yurt dışından elde edilen kaynakların toplanması ve dağıtılması bu kurumlar aracılığıyla yapılmaktadır. Ülkemizde 1980 sonrası yaşanan ekonomik serbestleşme hareketleri, 1990'lı yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin bankacılık sistemine uyum sağlaması, 2000 yılı sonrası yabancı bankaların sistem içerisinde artış göstermesi ve son dönemde bankacılık sistemimizde gerçekleştirilen düzenlemeler ile birlikte yapılmakta olan etkin gözetim ve denetim faaliyetleri: Türk bankacılık sistemini uluslararası finansal sistem içerisinde önemli bir konuma eriştirmiştir (Işkın, 2011, s. 23).

Ülkemizde finansal sistem bankalar ve finansal kuruluşlardan meydana gelmektedir (Yıldırım O. , 2020, s. 82). Bu kurumlardan bireysel ya da kurumsal olarak hizmetler verilmektedir. Kredi kuruluşları ve finansal kuruluşlar mevcut koşullar ve imkanları göz önünde bulundurarak müşterilere verilecek olan hizmetin;

potansiyelini, kalitesini, kolaylığını artırılmaya çalışılmakta ve hizmetin masrafı azaltılmak istenmektedir.

Teknolojik gelişmelerin sıklıkla yaşandığı günümüz dünyasından bankacılık sektörü de etkilenmiştir. Mevcut gelişmeler toplumumuz tarafından olumlu olarak karşılanmış ve bu gelişmelere toplumsal açıdan genel olarak ilgi artmıştır. Bu durum akabinde ülkemizdeki bankalar öncülüğünde dijital bankacılık hizmetleri geliştirilmeye ve yaygınlaştırmaya çalışılmıştır. Her kuşağın kolay bir şekilde hizmetlerden yararlanabileceği çeşitli uygulamalar geliştirilmiş ve geliştirilmeye devam edilmektedir. Ülkemizde kurulan finansal kuruluşlarda rekabet ortamı yaratmış bu durumda dijital bankacılık hizmetlerinin gelişimini daha da çok hızlandırmıştır.

2.8.2. Dünyada Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi

Dünyada yaşanmakta olan teknolojik gelişmeler banka ve finans kuruluşlarını etkilemiştir. Bu durum da banka ve finans kuruluşlar arasında rekabet ortamını giderek artırmıştır. Birçok ülkede çeşitli hizmet ve uygulamalar denenmeye başlanmıştır. Uygulamalar üzerinden verilmekte olan hizmetler toplum tarafından kabul görmeye başlamasıyla, diğer ülkelerde de benzer hizmet ve uygulamalar bireyler ile kurumların istifadesine sunulmuştur.

Covid-19 hastalığının dünya genelinde etki göstermesiyle birçok sektörde dijital teknolojilerin kullanımı artmıştır. Önde gelen sektörlerin başında banka ve finans sektörü bulunmaktadır. Bu süreçte bankaların %60'ı kapanmaya veya küçülmeye gittiği, çalışma saatleri azaltıldığı ve yeni dijital özellikler hayata geçirildiği görülmektedir (Deltoitte, 2020, s. 2). Bu dönemde dijital bankacılık hizmetlerinin gelişimi ve kullanımının yaygınlaşması hız kazanmıştır.

Bankacılık ve finans sektörünün yeni çağı olarak görülmekte olan dijital bankacılık, ürün ve hizmetlerinin çoğunu sanal ortam aracılığıyla müşterilere sunmaktadır (Korucu, 2021). Bu durum dünya genelinde yaygınlaşmaktadır. Pandemi dönemi bankalarda uzaktan tanımlama %34, uzaktan doğrulama %23 ve temassız

ödeme %18 ulaşmıştır (Deltoitte, 2020, s. 2). Dünyamız ve hayatımız her geçen gün daha da çok dijitalleşmektedir. Devletler ve milletler arasında küresel etkileşimin artması küresel manada dijitalleşmenin gelişimini daha da çok artırmıştır.

2.9. Dijital Bankaların Küresel Bankacılığa Yönelişi

Teknolojik gelişmeler birçok sektörün gelişimine ve sonrasında dönüşüme sebep olmuştur. Bu gelişim ve dönüşüm toplumların birbirleriyle olan etkileşimlerini artırmıştır. Dünyanın büyük bir değişime uğramasında teknolojik gelişmelerin yanı sıra toplumların birbirleriyle olan etkileşimleri de etkili olmuştur. Böylelikle uzak ile yakın arasındaki zıtlığın giderek azaldığı, sınırlar ötesi etkileşimin boyutlarının gelişip ve yaygınlaştığı küreselleşme kavramı oluşmuştur (Kıvılcım, 2013, s. 219). Küreselleşmenin insanların hayatına olan etkisi her geçen gün artmaktadır. Bu durum insanlara birçok fayda ve kolaylık sağlamasının yanı sıra birçok açıdan riskli ve sıkıntılı durumların yaşanmasına da neden olmaktadır.

İhtiyaçlarımızı karşılaya bilmemizde bize birçok imkân sağlayan bankalar hayatımızda önemli bir yer edinmiştir. Bankaların bu denli hayatımıza girmesinin nedeni bilişim teknolojilerindeki gelişmelerdir. Bankacılık sektöründe yaşanmakta olan gelişim ve dönüşüm süreçleri, finansal piyasaların hizmet anlayışına yenilikler getirmiştir. Hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline gelen dijital teknolojiler ile dijital çağa geçişin gerçekleştiği bir süreç yaşanmaktadır (Tuncel, 2019, s. 361). Bu süreçten her sektörün etkilendiği gibi bankacılık sektörü de etkilenmiştir. Teknolojinin her geçen gün gelişimi ile insanların hayatına birçok kolaylığı getirmesi, teknolojiyi hayatımızın vazgeçilmez bir unsuru haline getirmiştir. Bu bağlamda birçok sektör payına düşeni almak durumunda kalmıştır. Bankacılık sektörü diğer sektörlere nazaran bu durumdan daha fazla etkilenmiştir.

Son yıllarda dünyada dijital bankacılık ile ilgili gelişmeler ivme kazanmıştır. Dijital uygulamalar sayesinde bankalar ürün ve hizmetlerini ulusal bazda uluslararası baza taşınmıştır. Bankalar küresel bazda iş yapmak için çalışmalar yürütmektedir. Bu konuda da sadece bir banka olmaktan çok, farklı sektörlerin işini yapan bir kuruluş

olma yolunda ilerleme kaydetmektedir. Örnek olarak Asya kıtasındaki yeni nesil bankalar bankacılık faaliyetlerinin dışında ticari faaliyetler yapmaya başlamıştır. Bankalar hizmet sahasını büyüttüğü ölçekte, pazar sahasını da küresel manada genişletmeye çalışmaktadır. Ulusal ve bölgesel olmaktan çok küresel manada markalaşmaya yönelmişlerdir. Bunları göz önüne aldığımızda bankacılık açısından köklü bir değişimin ve dönüşümün söz konusu olduğu anlaşılmaktadır.

Küresel dijitalleşme günümüzde insanlık açısında alışıla gelmesi gereken bir durum halini almıştır. Küresel çağda dijitalleşen dünyamız uzakları yakınlaştırmış, insanların ticari faaliyetlerini kolaylaştırmış ve ülkelerin ekonomilerinin iç içe geçmesine neden olmuştur. Son yıllarda ulus devlet ve millet anlayışı yerini giderek küresel devlet ve küresel millet anlayışına bıraktığı görülmektedir. Bu sürece girilmesinde bankalar aracılık rolü ile büyük bir görev üstlenmiştir. Devletler ve milletler arasında ticari faaliyetlerde güven sağlanmış, sermayenin dünya üzerinde serbest bir şekilde dolaşımına imkân verilmiştir. Bu durum ülkelerin ve halkların birbirleri ile olan ilişkilerinde daha çok ilerleme kat etmesine neden olmuştur. Bu bağlamda geri dönüşü çok da mümkün olmayacak bir ilişki düzeyi şekli gelişmiştir. Dünyamız küçülmüş insanlık aydınlanmış bir aile olarak yaşama alışkanlığını kazanmamız kaçınılamaz bir gerçeklik halini almıştır. Aksi düşünüldüğünde dünyamızda yaşanılacak olan büyük iktidar mücadelelerinin bütün insanlığın ve dünyamızın sonunu getirecek tehlikelerin yaşanmasına sebep olacağı kuvvetle muhtemeldir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKALARIN FİNANSAL PERFORMANSI

3.1. Türkiye'de Bankaların Finansal Performansı

Türkiye'de 2021 yılı itibariyle resmi olarak faaliyetlerini sürdürmekte olan 54 tane banka kuruluşu vardır. Bu banka kuruluşlarının toplam şube sayısı 11 binin üzerine ulaşmıştır. Mevcut bankalar, grupsal bazda ele alındığında; Mevduat

Bankaları, Kalkınma ve Yatırım Bankaları, Katılım Bankaları ve TMSF Bankaları olmak üzere sınıflandırılmaktadır. Bu bağlamda bankalar kendi içerisinde de özel olarak üç gruba ayrılmaktadır. Bunlar Kamu Bankaları, Özel Bankalar ve Yabancı Bankalardır. Ülkemizde bu bankaların haricinde dijital bankacılık hizmeti veren kuruluşlarda mevcuttur.

Türkiye'de bankacılık sistemi, Osmanlı döneminde günümüze kadar gelen birikim ve deneyim ile iyi bir gelişim göstermiştir. Bu süreçte ekonomide inişli çıkışlı dönemler yaşanmıştır. Bu durumlar Türkiye'deki bankacılık sektörünün sistemsel olarak daha da çok kökleştirmiştir. Cumhuriyetin ilk yıllarında yapılan sanayi atılımları ve sonrasında dönemsel olarak uygulamaya konulan programlar, bankacılık sektörünün büyük ölçekte ilerleme kat etmesini sağlamıştır. Özellikle 1980 sonrası tam manasıyla dışa açılım ve serbestleşme ile bir dönüm noktasına girilmiştir. 1990'lı yıllarda sektörel açıdan ciddi sıkıntılar meydana gelmiştir. Ancak 2001 yılında güçlü ekonomi programı ilan edildikten sonra daha yüksek ve istikrarlı bir ekonomik büyüme ülkemizde yaşanmıştır (Ekinci, 2013, s. 109). Bu dönemde bankacılık sektörü uluslararası piyasaya göre hareket etmiş, sektörel açıdan önemli bir düzeyde gelişme ve büyüme gerçekleşmiştir.

Ülkemiz açısından, bölgemizde ve dünyada geçmiş yıllarda yaşanmış olan olumsuz olaylar 2006-2020 dönemi için ele alınmıştır. Bu olaylar aşağıda kronolojik bir şekilde sıralanmıştır.

Tablo 4. 2006-2020 Döneminde Bölgemizde ve Dünyada Yaşanmış Olaylar

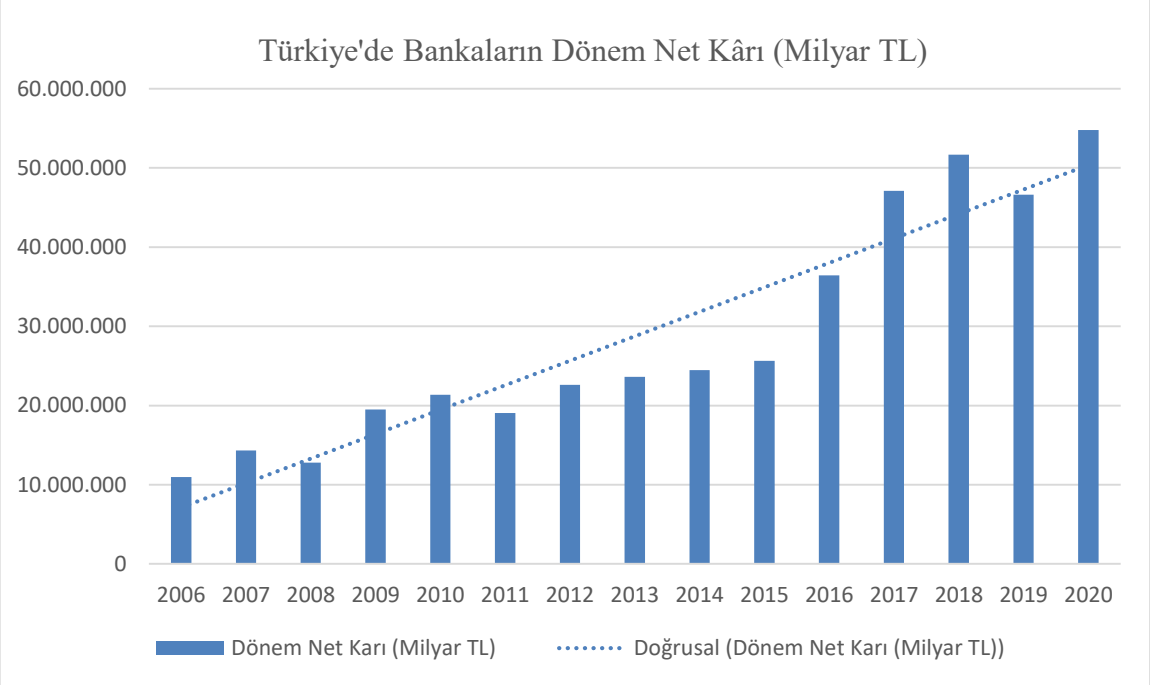
2006	Irak Devleti'nde iç savaş yaşanmıştır. Irak Devletinin lideri Saddam Hüseyin, Kurban Bayramı'nın ilk günü asılarak idam edilmiştir.
2007	Cumhurbaşkanlığı seçimi sürecinde Genelkurmay Başkanlığı tarafından e-muhtıra verilmiştir. Hrant Ding, suikasta uğramıştır.
2008	Gürcistan ve Rusya arasında Güney Osetya üzerine savaş çıkmıştır. Dünyada çoğu ülkeyi etkileyen, küresel bir ekonomik kriz yaşanmıştır.
2009	Türk Silahlı Kuvvetleri personeli hakkında Ergenekon davası açılmıştır.

2010	Arap baharının yaşanması ile Tunus, Mısır, Libya, Suriye, Bahreyn ve Yemen gibi ülkelerde; büyük ölçekte ayaklanmalar meydana gelmiştir.
2011	Suriye'de başlayan gösteriler iç savaşa dönmüş, ülkemize Suriyeli mülteciler göç etmeye başlamıştır. Libya Lideri Muammer Kaddafi ulusal geçiş konseyi askerleri tarafından öldürülmüştür.
2012	İnternet Andıcı soruşturması kapsamında Eski Genel Kurmay Başkanı İlker Başbuğ tutuklanmıştır.
2013	Işid terör örgütü Irak'ta baş göstermiş, ülkede iç savaş çıkararak Rakka ve Musul'u işgal etmiştir. Bu süreçte Irak'tan da ülkemize mülteci göçü yaşanmıştır. Ülkemizde Gezi Parkı olayları yaşanmıştır. Mısır'da askeri darbe olmuş ve rejim değişmiştir.
2014	Rusya ve Ukrayna arasında savaş çıkmış ve Rusya Kırımı ilhak etmiştir.
2015	2015 yılında Türkiye ve Rusya arasında uçak krizi yaşanmıştır. Yemende iç savaş başlamış, İran ve Suudi Arabistan bölgede farklı grupları desteklemiştir.
2016	Ülkemizde 15 Temmuz 2016 yılında darbe girişimi gerçekleştirilmeye çalışılmıştır.
2017	ABD Başkanı Donald Trump Kudüs'ü İsrail'in Başkenti olarak tanımıştır. Körfez Ülkeleri ile Katar arasında diplomatik kriz yaşanmıştır.
2018	Suriye'ye ilk kara harekâtı yapılmıştır.
2019	Türkiye ve Libya arasında deniz yetki alanı ve askeri konularda iş birliği anlaşması yapılmış ve akabinde Libya'ya asker gönderilmiştir. Çin'de Covid19 hastalığı çıkmış ve küresel manada ülkelerde önlemler alınmaya başlamıştır.
2020	Azerbaycan ve Ermenistan arasındaki Dağlık Karabağ üzerine savaş çıkmıştır. Dünyada iklim değişikliğinin yaşandığı, kuraklığın arttığı bir yıl olmuştur.

Küresel ve bölgesel manada yaşanan krizler dünyamızda belirsizliği artırmıştır. Gerek yurtiçinde gerekse yurtdışında yaşanan olaylar ülkemizdeki birçok sektörü hem doğrudan hem de dolaylı yollardan etkilemektedir. 2006 yılından 2020 yılına kadar geçen süreçte mevcut olaylar dikkate alındığında, bölgede güvensizliğin ve istikrarsızlığın olduğu bir dönem yaşanmıştır. Bu olaylar çerçevesinde, birçok sektörde olduğu gibi bankacılık sektörü de olumsuz yönde etkilenmiştir. Bu olumsuzluklara rağmen, ülkemizdeki bankaların; işlem hacmi genişlemiş, müşteri sayısında önemli düzeyde artış olmuş, işgücü maliyeti azalmış, sektörel açıdan bir büyüme

gerçekleşmiştir. Bu bağlamda Türk Bankacılık Sektörünün, 2006 yılından 2020 yılına kadar uzanan dönemde net dönem karı aşağıdaki grafikte gösterilmektedir.

Şekil 2.Yıllara Göre Türkiye'de Bankaların Dönem Net Kârlılık Oranları



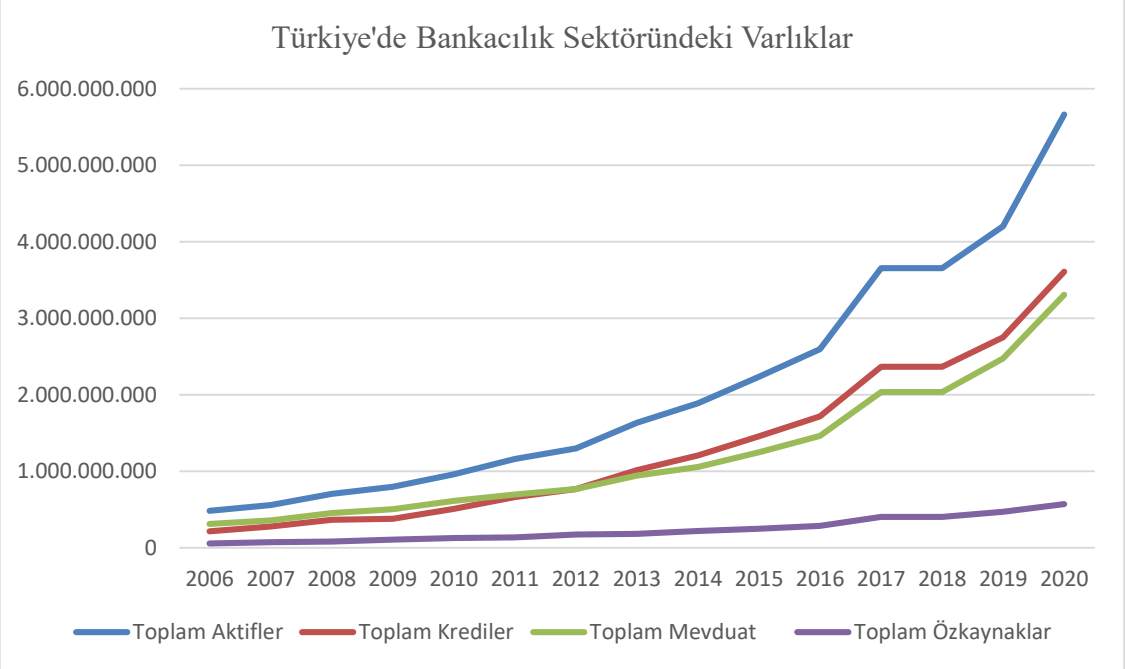
Kaynak:BDDK, 2006-2020 Döneminde Yayınlanan Raporlardaki Veriler Kullanılmıştır.

Yukarıda Şelik 2'de Türkiye'deki bankaların dönem net karlılık durumları incelenmiştir. Bankaların dönet net karı 2008, 20011 ve 2019 yıllarında azaldığı, 2006, 2007, 2009, 2010, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 ve 2020 yıllarında arttığı gözlemlenmiştir. Bankacılık sektörü açısında ülkemizdeki bankaların kar elde edebilme durumunun iyi olduğu söylenilebilir. Bu bağlamda Türkiye bölgedeki diğer devletler ile mukayese edildiğinde sektörel açıdan daha çok gelişim göstermektedir.

Bankacılık sektörü, tüm dünya ekonomilerinde olduğu gibi ülkemizde de ekonomik açısından kritik önem arz etmektedir (Çelik & Kaya, 2019, s. 766). Son 20 yıllık dönemde ülkemizde sıkıntılı süreçler yaşanmasına rağmen bankacılık sektöründe bir büyüme gerçekleşmiştir. Bu bağlamda 2006 yılından 2020 yılına kadar uzanan

dönemde ülkemizdeki bankaların; toplam aktif, toplam kredi, toplam mevduat ve toplam öz kaynak oranları aşağıdaki grafikte gösterilmektedir.

Şekil 3. Yıllara Göre Türkiye'de Bankacılık Sektöründeki Varlıklar



Kaynak: TBB, 2006-2020 Döneminde Yayınlanan Raporlardaki Veriler Kullanılmıştır.

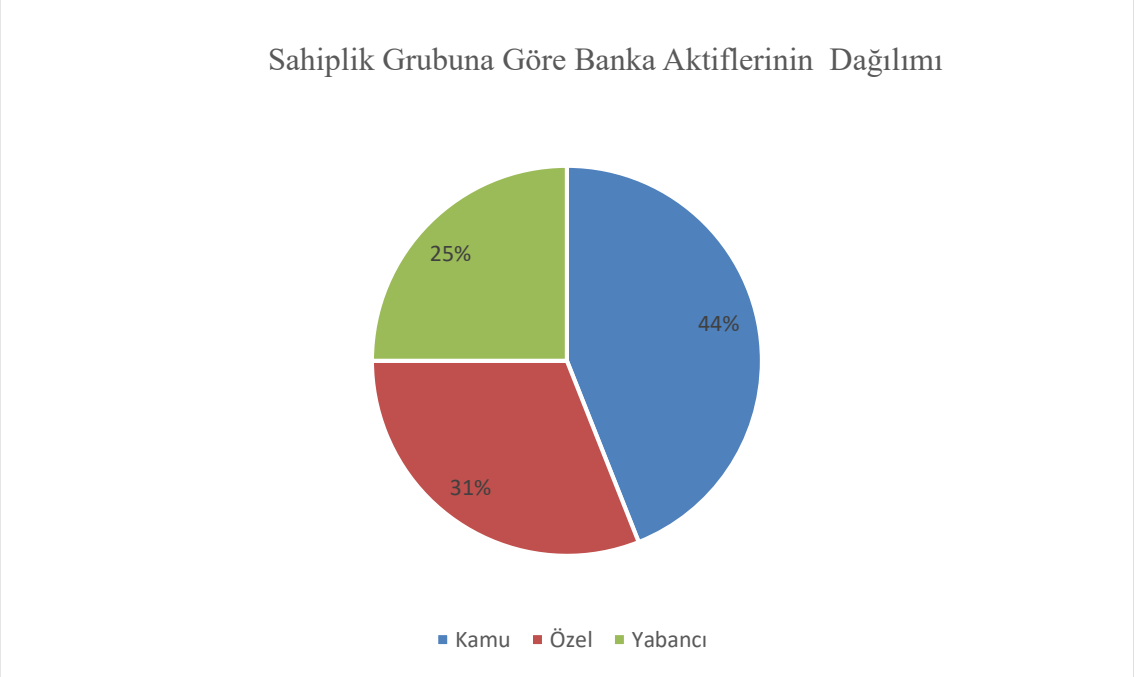
3.1.1. Kamu Bankalarının Finansal Performansı

Ülkemizde 9 tane kamu bankası mevcuttur. Bunlar grupsal bazda ele alındığında; 3 tane mevduat bankası, 3 tane kalkınma ve yatırım bankası, 3 tane de katılım bankası olmak üzere birbirinden ayrışmaktadır. Bu bankaların toplamda 4.050 tane yurtiçi şubesi ve 33 tane yurt dışı şubesi bulunmaktadır. Bu bankalarda 69 binin üzerinde personel çalışmaktadır.

Türkiye, öz sermaye olanakları açısından sınırlı imkanlara sahip olduğundan, kamu bankaları ülkemiz için ayrı bir öneme sahiptir. Bu bankalar hem bireysel müşterilerine hem de kurumsal müşterilere çeşitli hizmetler vermektedir. Bu bağlamda esasen yaptıkları iş, fon toplayarak bir parasal kaynak oluşturmak ve bu kaynağı kredi şeklinde müşterilere kullandırarak gelir elde etmektir. Böylelikle bireylere, kurumlara

hizmet vermekte ve ülke ekonomisinin gelişimine katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda 2021 Eylül döneminde sahiplik grubu ayrımına göre kamu bankalarının aktiflerinin dağılımı aşağıdaki grafikte görülmektedir.

Şekil 4. Grupsal Bazda Bankaların Aktiflerinin Dağılımı



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Eylül 2021, s.3.

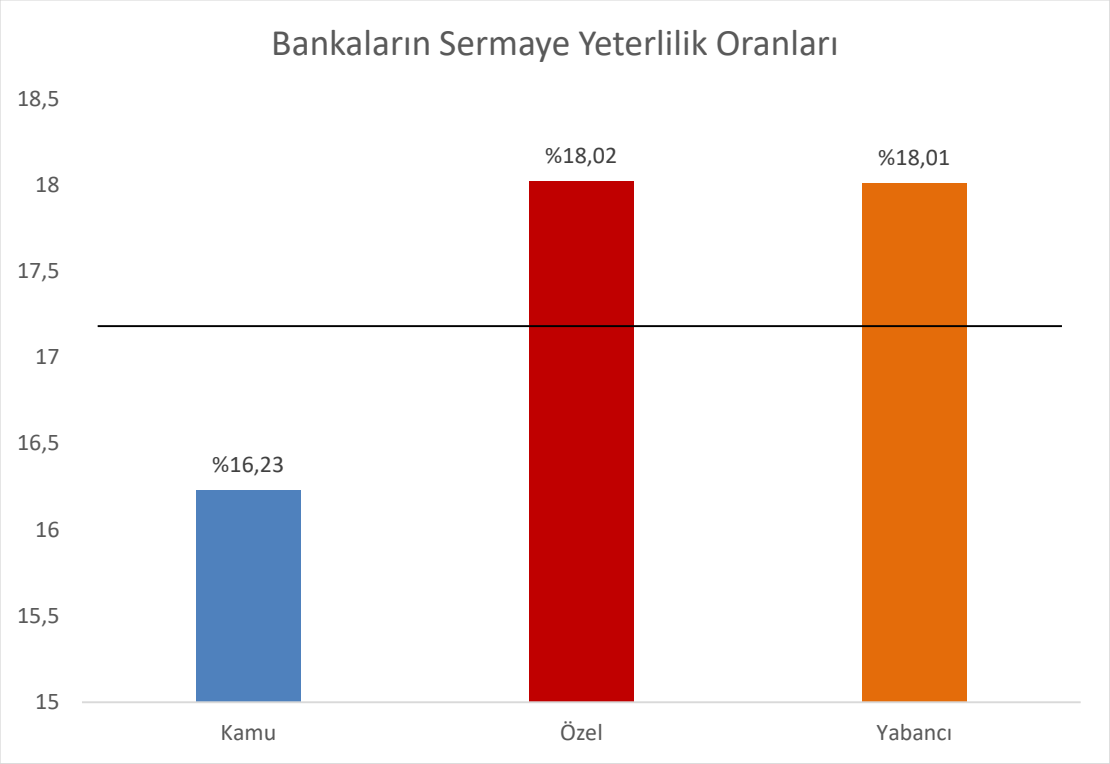
2006 yılından 2020 yılına kadar ülke olarak kırılgan bir ekonomiye sahip olsak da, bankacılık sektöründe büyüme ve gelişme devam etmiştir. Bu süreçte kamu bankaları geçmişte olduğu gibi günümüzde de diğer bankalardan daha çok ön plana çıkmıştır. Bu bağlamda ülkemizdeki bankaların aktif büyüklüğüne bakıldığında, sıralamada ilk 3 sırayı kamu bankalarının aldığı görülmektedir (TBB, 2021).

3.1.2. Özel Bankaların Finansal Performansı

Türkiye'de 16 tane Özel sermayeli banka kuruluşu vardır. Bu bankaların 3.586 tane yurtiçinde ve 28 tane yurtdışıda şubesi bulunmaktadır. Toplam personel sayısı da 67 binin üzerindedir.

Türkiye'de bankacılık sektöründe, bankaların büyüklüğü ve verimlilik durumuna bakıldığında kamu bankalarından sonra özel bankalar gelmektedir (Acar, Erkoç, & Yılmaz, 2015, s. 10). Özel bankaların son yıllarda kar etme durumları, kamu bankalarını geçmiş bulunmaktadır. Sermaye yeterlilik durumları açısından da benzer bir durum söz konusudur. Bu bağlamda Eylül 2021 döneminde sahiplik grup ayrımına göre özel bankaların sermaye yeterlilik standart oranı aşağıdaki grafikte görülmektedir. Bu grafikte özel banka grubunun sermaye yeterlilik standart oranı, dünyadaki sektörel sermaye yeterlilik ortalama oranı 17,32'yi geçmiş bulunmaktadır.

Şekil 5. Türkiye'de Grubsal Bazda Bankalardaki Sermaye Yeterlilik Durumu



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Eylül 2021, s.21.

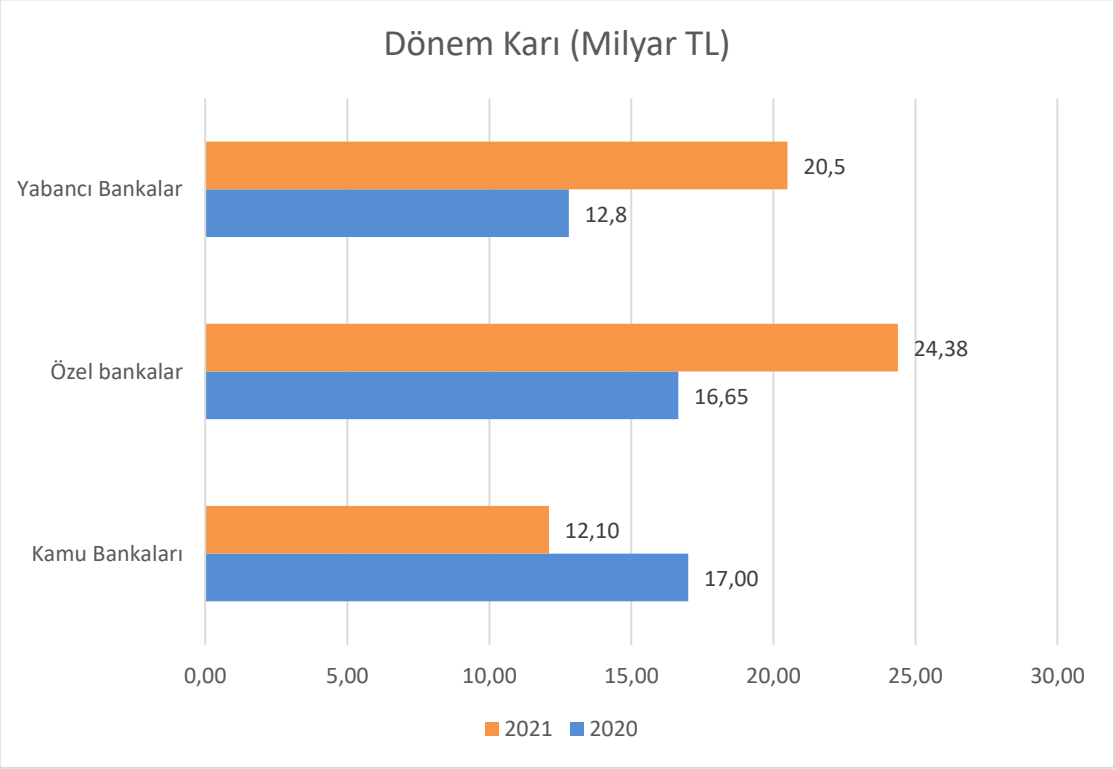
3.1.3. Yabancı Bankaların Finansal Performansları

Türkiye'deki Yabancı Sermayeli bankalar hem yurtiçi kuruluşlardan hem de yurtdışı kuruluşların şubelerinden oluşmaktadır. Ülkemizde faaliyetlerini sürdürmekte olan 21 tane Yabancı Sermayeli banka ve 9 tane de yurtdışı merkezli banka şubesi

bulunmaktadır. Bu bankaların toplamda 2.457 tane yurtiçi şubesi ve 10 tanede yurtdışı şubesi vardır. Toplam personel sayısı 64 bini geçmiş bulunmaktadır.

Ülkemizde, kamu ve özel bankalar uzun süre piyasada oldukları için yabancı bankalar bu bankalara nazaran daha az etki alanına sahiptir. Büyüklük ve verimlilik durumları kamu ve özel bankalara nazaran daha azdır (Acar, Erkoç, & Yılmaz, 2015, s. 10). Ancak bu durumun son yıllarda değişme emareleri taşımaktadır. Bu bağlamda yabancı bankaların Eylül 2021 dönemin de net karlılık durumu aşağıdaki grafikte görülmektedir.

Şekil 6. Grupsal Bazda Bankaların Dönem Net Karları



Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Eylül 2021, s.8.

3.2. Dünya'daki Büyük Ölçekli Bankaların Finansal Performansı

Dünyada çeşitli araştırma kuruluşları tarafından yapılmış olan araştırmalara göre bankacılık sektörünün en iyi olduğu ülkeler tespit edilmiştir. Bu ülkeler içerisinde

toplam varlıklar açısından en değerli ve en çok kar elde eden bankalarda verilere göre belirlenmiştir. Bu bağlamda bankacılık sektörü açısından en iyi ülkeler; Amerika, Çin, İngiltere, Japonya ve Fransa olduğu görülmektedir (Kemplay, 2021). Aynı zamanda toplam aktifler ve karlılık durumları açısından dünyanın en büyük bankaları da bu ülkelerde bulunmaktadır. Büyüklük durumlarına göre sırasıyla bu bankalar; ICBC, Mitsubishi UFJ Financial Group, JP Morgan Chase, BNP Paribas Cardifve ve HSBC'dir. (Feliba & Ahmet, 2021)

Ülkesel bazda dünyanın en büyük ilk 4 bankası Çin'de bulunmaktadır. Bu bankalar içerisinde birinci sırayı ICBC almaktadır. Japonya'nın, Mitsubishi UFJ Financial Group bankası da beşinci sırayı almaktadır. Bu bağlamda bölgesel olarak Asya ülkelerinde bankacılık sektörü iyi bir büyüme trendi yakalamıştır. Günümüzde hem sektörel hem de toplam varlıklar açısından doğu, batıyı dengelemektedir. Küresel ölçekte zenginliklerin batıdan doğuya doğru kaymakta olduğu görülmektedir. Bu ülkelerin yanı sıra Singapur, Hong Kong, Hindistan, Malezya ve Güney Kore'de de bankacılık alanında önemli gelişmeler yaşanmaktadır.

Doğu ülkeleri içerisinde en büyük bankalar ABD'de bulunmaktadır. Bu bankalar içerisinde dünyanın en büyük altıncı bankası JP Morgan Chase olmuştur. Fransa'nın BNP Paribas'ı ise dünyanın en büyük yedinci bankası konumuna erişmiştir. İngiltere ise dünyanın en büyük sekizinci bankası olan HSBC'ye sahiptir. Aynı zamanda Almanya, Kanada, Brezilya ve İspanya gibi bölge ülkelerinde de bankacılık sektörü gelişim göstermektedir.

3.2.1. Amerika / JP Morgan Chase

Dünyada bankacılık sektöründe en iyi banka sıralamalarına göre Amerika en fazla bankanın bulunduğu devlettir. Dünyanın en büyük 1000 bankası üzerine yapılan araştırmalarda, ABD'nin sıralama içerisinde 178 tane bankası bulunmaktadır. (Kemplay, 2021) Banka ve finans kuruluşları açısından, ABD günümüzde önemli bir merkez olma konumundadır. Bu bağlamda bankacılık sektörü açısından, küresel piyasalar üzerinde etkin bir rol üstlenmektedir.

JP Morgan Chase, 2000 yılında JP Morgan ve Chase Manhatta şirketlerinin birleşmesi ile kurulmuştur. Amerika'daki bu şirketlerin geçmişi 1799 yılına kadar dayanmaktadır (JP Morgan Chase, 2022). Uzun yılların verdiği deneyim ve kazanımlarla, kurumsal manada iyi bir gelişmişliğe sahiptir. Çağın gereklerini yerine getirebilecek kadar, yeniliğe ve değişime açık bir kurumdur. Dünya'da dijital teknoloji alanında yaşanmakta olan gelişmelerden dolayı, 2010 yılında teknolojik inovasyon çalışmalarına yönenilmiştir. Bu bağlamda bulut bilişim, yapay zekâ ve dijital iş yapma imkanları geliştirilmeye çalışılmaktadır.

Bir banka olarak, JP Morgan Chase hem geleneksel hem de dijital bankacılık hizmetleri müşterilere sunmaktadır. Dünya'da 240 bin çalışanı ile 60'tan fazla ülkede faaliyet göstermektedir. Son yapılan araştırmalara göre dünya genelinde, 83 milyon ve Amerika'da da 62 milyondan fazla müşterisi bulunmaktadır. Dünya'da önde gelen kamu ve özel kuruluşlara da çeşitli hizmetler sunmaktadır. Sosyal, ticari ve insani açıdan da farklı konu ve alanlarda yardım faaliyetlerin de bulunmakta olan bir banka kuruluşudur.

3.2.2. Çin / ICBC

Dünyada bankacılık sektöründe en iyi banka sıralamalarına göre Çin en fazla bankaya sahip ikinci devlet olmuştur. Dünyanın en büyük 1000 bankası üzerine yapılan araştırmalarda, Çin'in sıralama içerisinde 144 tane bankası bulunmaktadır (Kemplay, 2021). Ülkede, sektörel açısından en çok kar elde eden banka kuruluşları bulunmaktadır. Bu bağlamda sermaye durumu açısından bol kaynağa sahiptir.

Çin'de, 1979-1984 yılları arasında bankacılık sektörü açısından önemli reformlar gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte tarım, inşaat ve endüstri alanında çalışmalar yapacak bankaların kurulması kararı alınmıştır. Akabinde devlet tarafından 1984 yılında, Çin Endüstri ve Ticaret Bankası kurulmuştur. Bu banka zamanla iyi bir gelişim trendi yakalamış ve Çin'in en büyük bankası olma konumuna erişmiştir. Banka olarak sektörel manada teknolojik gelişmelerin yaşanmaya başlaması ile geleneksel bankacılık anlayışında yeniliğe gitmiştir. Bu bağlamda 2013 yılında e-ICBC üzerine

inovasyon çalışmaları yapılmıştır (Chen, Li, Wu, & Luo, 2017, s. 5). Müşterilere, çevrimiçi işlem, e-ödeme ve e-yatırım alanında hizmetler sunma kararı almıştır. ICBC'nın, yaklaşık 700 milyon müşterisi ve 49 ülkede banka şubesi bulunmaktadır (ICBC, 2021). Bankacılık alanında araştırma yapan kuruluşlarının raporlarına göre dünyada birinci sırada gösterilmektedir. Toplamda mevcut olan varlıklar açısından dünyanın en değerli banka kuruluşudur. Günümüzdeki piyasa değeri ile dünyanın en büyük bankası olarak kabul edilmektedir.

3.2.3. İngiltere /HSBC Holdings

İngiltere, bankacılık sektörü açısında dünyada önde gelen ülkelerden biridir. Başkent şehri Londra'da küresel bir finans merkezine sahiptir. Bankacılık alanında geçmişte ve günümüzde önemli gelişmeler kat etmiştir. Küresel bankacılık sektöründe, dünya çapında büyük ölçekte aktif faaliyet gösteren ilk 5 ülke içerisinde bulunmaktadır. Bu bağlamda dünyanın en büyük bankalarına sahip olan devletler arasında yer almaktadır.

HSBC, geçmişte yerel bir Hong Kong bankası iken günümüzde dünyanın en büyük finansal hizmet kuruluşlarından biri haline gelmiştir. Hong Kong'da büyük bir nakliye firması için çalışan genç bir İskoç olan Thomas Sutherland tarafından kurulmuştur. İlk şubesini 3 Mart 1865 tarihinde Hong Kong'da ve bir ay sonra ikinci şubesini Şanghay'da açmıştır. Akabinde temmuz ayında, Çin ve Hindistan arasında döviz işlemlerine olanak sağlamak ve personel eğitimi için Londra'da da bir ofis kurmuştur. Birinci Dünya Savaşı'nın yaşandığı dönemde banka İngiliz güçlerinin hakimiyetine girmiştir. İkinci dünya savaşının başlaması ile 16 Aralık 1941'de ise banka merkez ofisini Londra'ya taşımıştır (HSBC, 2022).

HSBC, günümüzde bankacılık ve finans alanında dünyada en büyük hizmet sunan kuruluşlar arasında yer almaktadır. Küresel işletmeleri ile dünyada 64 ülkede faaliyetlerde bulunmakta ve 40 milyonun üzerinde müşteriye hizmet vermektedir (HSBC, 2022).

3.2.4. Japonya / Mitsubishi UFJ Financial Group

Japonya, bankacılık sektörünün büyük olduğu bir ülkedir. Tokyo'da dünyanın en büyük, uluslararası finans merkezleri içerisinde yer almaktadır. Özellikle Asya, Amerika ve Avrupa'da çok aktif bir şekilde bankacılık faaliyetleri yürütülmektedir. Sektörel açıdan Asya'da en iyi performans gösteren ikinci ülke konumundadır. Dünyanın en büyük banka kuruluşlarının bulunduğu ülkelerden biridir.

Mitsubishi UFJ Financial Group (MUFG), 2005 yılında Mitsubishi Tokyo Financial Group ve UFJ Holding'in birleşmesi ile kurulmuştur. Genel merkezi Japonya'nı Tokyo şehrinde bulunmaktadır. Bu şirketlerin mazisi çok uzun yıllara dayanmaktadır. Mevcut deneyimleri MUFG'a günümüzde önemli kazanımlar sağlamaktadır. Küresel manada bankacılık hizmeti veren grubun dünya genelinde 52 ülkede banka şubesi bulunmaktadır. Toplam 35 milyon müşterisi ve 180 bin de çalışan personeli mevcuttur.

Bir banka olarak yeni nesil endüstrilerin gelişimine ve teknolojik açıdan inovasyon çalışmaları önem vermektedir. Bu bağlamda ulusal bir üniversite şirketi olan Kyoto Üniversitesi ile iş birliği halindedir (Mufg, 2021, s. 1). Dijital teolojileri daha çok geliştirmek ve küresel çapta daha çok hizmet verebilmek için çalışmalar yürütmektedir.

3.2.5. Fransa / BNP Paribas Cardif

Fransa, bankacılık sektörü açısından Avrupa'da önde gelen ülkelerden biridir. Aynı zamanda dünyada, uluslararası düzeyde bankacılık faaliyetleri yürüten önemli kuruluşlara sahiptir. Ülkede çok sayıda yabancı banka şubesi bulunmaktadır. Bankalar sektörel açıdan ülke ekonomisine önemli katkılar sağlamaktadır. Bankacılık sektöründe dünyanın en büyük bankalarına sahip olan devletler arasında yer almaktadır.

BNP Paribas Cardif, önemli tecrübelere sahip bir banka kuruluşu olarak mazisi 1822 yılına kadar uzanmaktadır. Avrupa'da, 19. yüzyılda endüstriyel genişlemenin

yaşanması ile BNP Paribas'ı oluşturacak olan bankalar kurulmaya başlamıştır (BNP Paribas, 2020). Kuruluş sürecinde öncü olan 3 banka; Societe Generale of Belgium, Comptoir national d'escompte de Paris ve Hankow'a olmuştur.

BNP Paribas Cardif, dünya genelinde yaklaşık 100 milyon müşterisi, 8 bin personeli ve 33 ülkede banka şubesi bulunmaktadır. Geleneksel bir banka kuruluşu olarak, yenilikçi dijital teknolojilerin en ileri noktada kullanılmasına özen göstermektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
TÜRKİYE'DE DİJİTAL BANKACILIK HİZMETLERİNİN BANKALARIN FİNANSAL PERFORMANSINA ETKİLERİ

4.1. Literatür İncelemesi

Teknolojik inovasyonların yaşanmaya başladığı günden bugüne, internet aracılığıyla; bilgisayar, telefon ve tablet gibi iletişim araçları üzerinden çeşitli bankacılık hizmetleri alınmıştır. Bu hizmetlerin yaygınlaşması ile birçok açıdan bankaların performansına etkileri olmuştur. Bu bağlamda dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performansına etkileri ile ilgili yapılan bazı çalışma örnekleri aşağıda Tablo 5'te özetlenmiştir.

Tablo 5. Literatür İncelemesi

Araştırmayı Yapan ve Yayın Tarihi	İncelenen Ülke ve Dönemi	Araştırmada Kullanılan Yöntemi	Sonuç
Abaenewe ve Oglbulu vd. (2013)	Nijerya 1997-2002 ve 2003-2010 Dönemi	Anket Çalışması ve İstatistiksel Bir Yöntem Kullanılmış	Elektronik bankacılığın benimsenmesinin Nijerya bankalarının öz kaynak getirilerini (ROE) olumlu ve önemli ölçüde iyileştirdiğini ortaya koydu. Öte yandan, e-bankacılığın Nijerya bankalarının varlık getirilerini (ROA) önemli ölçüde iyileştirmediğini de ortaya koydu. Bankacılık işlemleri için

			elektronik bankacılığın benimsenmesiyle ilgili olarak.
Kato ve Otuya vd. (2014)	Kenya 2013 Yılı	Anket Çalışması ve Çoklu Regresyon Analizi Yapılmıştır.	Bankacılık sektöründe yaşanan mobil teknolojilerin gelişiminin, özellikle yer ve zaman engelleri olmaksızın bankacılık hizmetlerini etkinliği ve erişilebilirliği artırdığı gözlemlenmiştir. Mobil bankacılık uygulamalarının Ticari bankaların performansına olumlu etkileri olduğu tespit edilmiştir.
Sevim ve Özkan (2017)	Türkiye 2011- 2016 Dönemi	Regresyon Analizi	Bu çalışmada bankalar tarafından sağlanan elektronik bankacılık hizmetlerinin banka performansı üzerine etkisine bakılmıştır. Çalışmanın sonucunda toplam kart işlem hacmi, internet bankacılığı işlem hacmi ve POS terminali sayılarının banka performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.
Nalcı (2017)	Türkiye 1995- 2015 Dönemi	Ampirik Analiz	İnternet ve mobil bankacılık benimsemenin seçili bankaların performansı üzerine hiçbir etkisi olmadığı yapılan çalışmada tespit edilmiştir.
Uzun ve Berberoğlu (2018)	Türkiye, 2007-2016 Dönemi	Çoklu Doğrusal Regresyon	İnternet bankacılığı aktif kullanıcı sayısı ve işlem hacminin banka toplam gelirine olumlu yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Banka likiditesi üzerinde internet bankacılığı işlem hacminin pozitif yönde etkisi mevcutken, aktif kullanıcı sayısı ile anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Kısaca, internet bankacılığı banka performansı üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir
Agboola ve Awobajo vd.	Nijerya 2018 Yılı	Anket Çalışması Yapılmış ve İstatistiksel Bir	Bu çalışma için toplanan veriler, frekans sayımı, çıkarımsal istatistikler kullanılarak tanımlayıcı istatistiksel analize tabi tutulmuştur. Ticari bankalar için olumlu bir durum söz konusudur.

(2019)		Yöntem Kullanılmış	Bankaların ürün yeniliği ile ticari performans arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
Korkmazgöz ve Ege (2020)	Türkiye, 2011-2019 Dönemi	Zaman serisi verilerine eş bütünleşme testi	Çalışma, mobil bankacılık ile yapılan işlem hacimleri ile Türkiye'deki bankacılık sektörünün finansal performansı arasındaki ilişki analiz edilmiş ve sonuç olarak mobil bankacılık uygulamasının kullanımı ve mobil bankacılık uygulamaları aracılığı ile yapılan işlemlerin, mevduat bankacılığı sektörünün finansal performansı üzerinde etkisinin olduğu gözlemlenmiştir.
Beloke (2021)	Kamerun 2016-2021 Dönemi	Anket Araştırması yapılarak, Taylor doğrusal varyans tahmin tekniği kullanılmıştır.	Dijital bankacılık hizmetleri, ticari bankanın kâr seviyelerinin yükselticisidir. Son olarak, çalışma bankacılık sektöründeki bankaların ve politika yapıcıların yönetiminin, gelir kaynaklarını çeşitlendirmenin ve düşen kâr seviyelerini karşılamanın bir yolu olarak sağlam dijital sistemler ve hizmetlere yönelmesi gerektiğini tavsiye edilmektedir.

4.2. Veri Seti ve Yöntem

Bu çalışmada, dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performansına etkilerinin tespiti için kullanacağımız veriler; toplam aktif, para transferi, ödeme işlemi, yatırım işlemi ve diğerleri olacaktır. Veriler, Türkiye Banka Birliği'nin istatistik raporlar sayfasından alınmıştır. Çalışma için nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. TBB'den almış olduğumuz verilerle yapacağımız test ve analizler de Eviews programı kullanılacaktır. Çalışma 2006-2020 dönemi için Türkiye Banka birliğine kayıtlı bankaları kapsamaktadır. Bu bağlamda ampirik analiz yöntemi kullanılacak olup ekonometrik ve istatistiksel analizler gerçekleştirilecektir.

4.2.1. Veri Seti

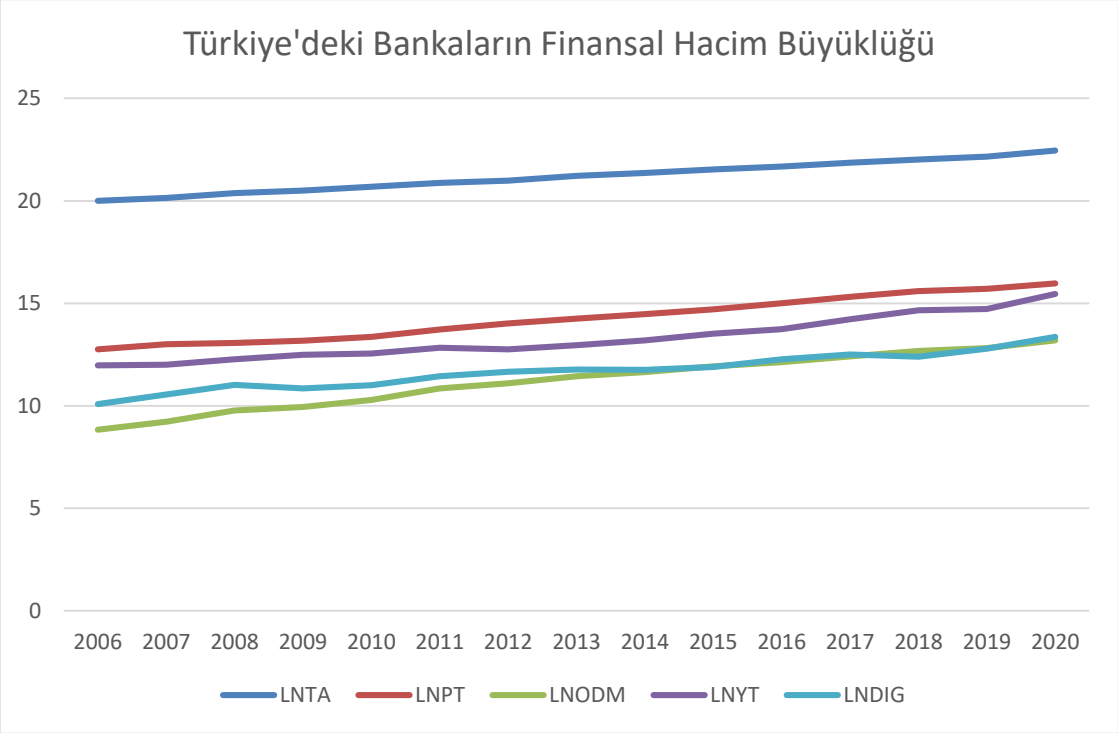
Bu çalışmada dijital bankacılık hizmetleri ile bankaların finansal performansları arasındaki ilişki durumu incelenecektir. Bu açıdan çalışmada kullanılacak veriler, Türkiye Banka Birliği'nin resmî sitesinden, Dijital istatistikler bölümünde paylaşılmakta olan raporlardan elde edilmiştir. Çalışmada kullanacağımız veriler 2006 yılından başlayıp 2020 yılına kadar uzanmakta olan, zaman dilimindeki yılları kapsamaktadır. Almış olduğumuz veriler, yıl içerisinde her üç ayda bir yayınlanmakta olan raporlardan derleme yapılarak oluşturulmuştur. Bu bağlamda çalışmada kullanacağımız değişkenler; aktif toplam, para transferi, ödemeler, yatırımlar ve diğerleridir. Bu değişkenlerin kısaltmaları aşağıda Tablo 6' da verilmiştir.

Tablo 6. Kullanılacak Olan Değişkenlerin Listesi

Değişkenler	**Değişkenlerin Kısaltması**	**Kaynak**
Toplam Aktif	TA	TBB
Para Transferi	PT	TBB
Ödemeler	ODM	TBB
Yatırım	YT	TBB
Diğerleri	DIG	TBB

Çalışmada kullanılacak olan değişkenlerin dönem içerisindeki mevcut durumlarına bakılmıştır. 2006-2020 dönemi için logaritmik olarak değişkenlerin hacimlerinde yaşanmış olan değişimler incelenmiştir. Yıllık olarak ortalama hacimsel büyüklük durumuna bakılmıştır. Bu bağlamda kullanmış olduğumuz değişkenlerin yıllara göre hacimsel büyüklük durumu aşağıda Şekil 7'de görülmektedir.

Şekil 7. Yıllara Göre Türkiye'deki Banka Verilerinin Finansal Hacim Büyüklüğü



Kaynak: TBB, 2006-2020 Döneminde Yayınlanan Raporlardaki Veriler Kullanılmıştır.

Bu incelemede 2006 yılından 2020 yılına kadar geçen süreçte genel manada değişkenlerin hacimlerin de bir artış olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda çalışmada kullanılacak olan değişkenlerin, dönem içerisinde hacimlerinde bir büyümenin gerçekleştiği tespit edilmiştir.

4.2.2. Yöntem

Dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performansına etkilerini tespit edebilmek için zaman serisi analizi yapılacaktır. Zaman serisi analizinde kullanacağımız veriler, 2006 yılından başlayıp 2020 yılına kadar uzanmakta olan, zaman dilimindeki yılları kapsamaktadır. Bu analizler için Eviews programı kullanılacaktır. Ampirik analiz yöntemi ile ekonometrik ve istatistiksel testler yapılacaktır. Bu bağlamda En Küçük Kareler Yöntemi ile Regresyon analizi, ADF Birim Kök Testi, Granger Nedensellik Testi, Çoklu Doğrusal Bağlantı Testi, Jargue

Bera Normallik Testi, Breusch-Godfrey Otokorelasyon Testi, Değişen Varyans Testi yapılacaktır. Bu bağlamda yaptığımız çalışmada değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesi için aşağıda açıklanan yöntemler kullanılmıştır.

Çalışmada ilk olarak regresyon denkleminde kullanılacak olan, değişkenlerin durağanlık durumları test edilecektir. Serilerin durağan olma ya da olmama durumları birim kök testi ile sınanacaktır. Bu sınama için David A.Dikey ve Wayne A.Fuller tarafından geliştirilen Genişletilmiş Dickey-Fuller Testi kullanılmıştır (Apan & İslamoğlu, 2017, s. 3297).

Genişletilmiş Dickey-Fuller testinde hata terimlerinin bağımsız ve homojen olduğu varsayılmaktadır. ADF testi ile oto korelasyon sorununun giderilmesi için denklemin sağ tarafına bağımlı değişkenin uygun gecikmesi eklenerek; sabitsiz, sabitli, sabitli ve trendli modeller uygulana bilmektedir (Eyüpoğlu & Abdioğlu, 2019, s. 237). Bu bağlamda ADF birim kök testi için kullanılan denklemler aşağıdaki gibidir

$$\Delta Y_t = \beta_1 Y_{t-1} + \sum_{i=1}^{k} \lambda_i \Delta Y_{t-i} + u_t$$

‘‘ model sabitsiz ve trendsiz ’’

$$\Delta Y_t = \beta_0 + \beta_1 Y_{t-1} + \sum_{i=1}^{k} \lambda_i \Delta Y_{t-i} + u_t$$

‘‘ model sabitli ve trentsiz’’

$$\Delta Y_t = \beta_0 + \beta_1 Y_{t-1} + \beta_{2trend} + \sum_{i=1}^{k} \lambda_i \Delta Y_{t-i} + u_t$$

‘‘ model sabitli ve trendli ’’

Modeli ele alacak olursak; Δ; serinin devresel farkı, Y; ele alınan seri, k; gecikme uzunluğu, β ve λ; katsayı, Trend; değişken ve u_t; hata terimi olmaktadır.

$H_0: \rho \geq 1$(ise seri de birim kök var ve zaman serisi durağan değildir.)

$H_1: \rho < 1$ (ise seri de birim kök yok ve zaman serisi durağandır.)

➢ Gecikme uzunluğunun tespiti için Schwert'in 1989 yılında çalışmasında kullandığı formül analizde kullanılmıştır.

➢ $\mathbf{P}_{max} = \left[12 \frac{(n)}{100}\right]^{1/4}$

İkinci kısma gelindiğinde ise birden fazla bağımsız değişkenin kullanılmasına binaen çoklu regresyon modeli kullanılmış ve EKK yöntemi ile tahminlerde bulunulmuştur. Bu bağlamda sabit parametre ve eğim parametrelerinde sıklıkla kullanılan EKK yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntemin tercih edilme sebebi de ekonometrik analizlerdeki, varsayımlar için güvenilir tahminler vermesidir (Bükey & Çetin, 2017, s. 111).

EKK yöntemini kullandığımız regresyon modeli için Toplam Aktif katsayısı bağımlı; diğer değişkenler ise bağımsızdır. Türkiye'deki bankaları baz alarak, seride kullanacağımız veriler yıllık olmakta ve 2006-2020 dönemini kapsamaktadır. Bu bağlamda çoklu regresyon fonksiyonumuzun denklemi ve modelimizin fonksiyonel hali aşağıda gösterilmektedir (Kutlar, 2009, s. 75).

$$X_i = \beta_1 + \beta_2 Y_{2i} + \beta_3 Y_{3i} + \beta_4 Y_{4i} + \beta_5 Y_{5i} + u_i$$

Denklemin fonksiyonel hali $X = f(Y_2, Y_3, Y_4, Y_5)$ şeklindedir.

Modelimizin fonksiyonel hali de aşağıda oluşturulmuştur.

$$ToplamAktif = \beta(1) + \beta(2)xParaTransferi + \beta(3)xYatırım + \beta(4)xDiğerleri + \beta(5)xÖdemeler$$

Modelimizin fonksiyonel halinin kısa şekli ise şöyledir**:**

$$TA = \beta(1) + \beta(2)xPT + \beta(3)xYT + \beta(4)xDIG + \beta(5)xÖDM$$

Üçüncü kısma gelindiğinde, regresyon modellerinin güvenilir tahminler vermesi açısından sahip olunması gereken varsayımlardan sapmaların var olup olmama durumları sıralı bir şekilde sınanacaktır.

Öncelikle normallik varsayımın geçerliliğinin sınanması için Jarque-Bera testi yapılacaktır. Bu testte normal dağılım açısından basıklık (Kurtsis) 3, ideal olan eğiklik ise (Skewness) 1 kabul edilmektedir. Bu bağlamda Jarque-Bera Testi için belirlenen hipotezler aşağıdaki gibidir.

H_0**:** Kalıntılar normal dağılıma uyum sağlamaktadır

H_1**:** Kalıntılar normal dağılıma uyum sağlamamaktadır.

Akabinde bağlanım modelindeki değişkenler arasındaki ilişki düzeyini tespit etmek için çoklu doğrusal bağlantı testi yapılacaktır. Bu doğrultuda değişkenlerin Centered VIF değerlerine bakılacaktır.

Ardından Breusch-Godfrey otokorelasyon testi ile otokorelasyon probleminin var olup olmama durumu tespit edilecektir. Bu test langer çarpanı olarakta bilinmekte, yüksek dereceden otokorelasyonun belirlenmesi açısından en yaygın kullanılan testlerden biridir (Tekeli, 2010, s. 99).

Arkasından değişen varyans durumunun tespit edilmesi açısından Breusch-Pagan-Goldfrey testi yapılacaktır. Bu bağlamda test etmek için oluşturulan model aşağıda verilmektedir (Wooldridge, 2019, s. 264).

$$X_i = \beta_1 + \beta_2 Y_{2i} + \ldots\ldots + \beta_5 Y_{5i} + u_i$$

Bu doğrultuda hata terimi varyansı ise $\sigma_i^2 = f(\alpha_1 + \alpha_2 D_2 + \ldots\ldots + \alpha_p D_p)$ şeklinde ele alınmaktadır. Burada yer almakta olan bağımsız değişkenlerden, değişen varyansa neden olduğu düşünülenler D ile ifade edilmiştir. Breusch-Pagan-Goldfrey test hipotezleri ise aşağıda verilmiştir.

H_0: $\alpha_1 = \alpha_2 = \ldots\ldots = \alpha_p = 0$ sabit varyans varsayımının geçerli olduğu durum.

H_1: $\alpha_1 \neq \alpha_2 \neq \ldots\ldots = \alpha_p \neq 0$ sabit varyans varsayımının geçerli olmadığı durum.

Sonrasın da regresyon denkleminin uzun dönemde istikrarlı olup olmama durumu Cusum testi ile incelenmiştir (Karaca & Hatırlı, 2017, s. 447). Bu bağlamda testte yapısal kırılmanın olup olmama durumuna bakılmıştır.

Son olarak analizde kullandığımız değişkenlerin nedensellik durumu ile ilişki yönünün tespit edilebilmesi için Granger nedensellik testi yapılacaktır. Bu bağlamda Granger'in 1969'da geliştirdiği denklem testte kullanılacaktır. Geliştirilen denklem aşağıda verilmektedir.

$$Y_t = \sum_{i=1}^{k} a_i X_{t-i} + \sum_{i=1}^{k} b_i Y_{t-i} + u_t$$

$$Y_t = \sum_{i=1}^{k} c_i X_{t-i} + \sum_{i=1}^{k} d_i Y_{t-i} + u_t$$

Bu bağlamda Granger Nedensellik Testi için belirlenen hipotezler aşağıdaki gibidir.

H_0**:** Granger neden olmamakta yani nedeni değildir.

H_1**:** Granger neden olmakta yani nedenidir.

4.3. Ampirik Analizler ve Bulgular

. Çalışmanın bu bölümünde, dijital bankacılık hizmetleri ile bankaların finansal performansları arasındaki ilişki durumu bakılmaktadır. Belirli bir zaman dilimi aralığına bakılma durumundan ve zaman içerisindeki koşulların değişmesinden dolayı zaman serisi analizi uygulanmıştır. Bu bağlamda dijital bankacılık hizmetleri ile bankaların performansları arasında herhangi bir ilişkinin varlığı, şiddeti ve nedenselliği incelenmektedir. Analizde kullanacağımız değişkenler; aktif toplam, para transferi, ödemeler, yatırımlar ve diğerleridir.

Değişkenler için kullanılacak notasyon:

TA: Toplam Aktifler

PT: Para Transferi

ODM: Ödemeler

YT: Yatırım

DIG: Diğerleri

Şeklindedir.

4.3.1. ADF Birim Kök Testi Sonuçları

ADF birim kök testlerinde serilerin durağanlaşması için $\rho < 1$ olmalıdır. Seri durağan değilse birinci farkı alınarak durağanlaştırmaya çalışılabilir. Bu doğrultuda I(0) değişkenin kendi seviyesini, I(1) ise değişkenin birinci farkının ifade etmektedir.

Tablo 7. ADF Birim Kök Test Sonucu

Değişkenler	**Sabit Model**	**Sabit Trendli Model**
	t-Statistic	**t-Statistic**
PT	-3.466596**, I(1)	-5.467410*, I(0)
ODM	-3.611202**, I(1)	-4.772284**, I(1)
YT	-3.361213**, I(1)	-5.003755*, I(1)
DIG	-6.684222*, I(1)	-4.966240*, I(0)
TA	-4.404146*, I(1)	-3.768221***, I(0)

*,** ve ***, %1, %5 ve %10 anlamlılık düzeyini göstermektedir.

Sabit modeldeki bağımlı ve bağımsız değişkenlerimiz için, $\Delta Yt = Yt - Yt\text{-}1 = Ut$ işlemi gerçekleştirilerek yani serinin birinci farkı alınarak durağanlaşma sağlanmaktadır (Gujarati & Poter, 2020, s. 755). Sabit trendli modelde de bağımlı değişken olarak toplam aktif kendi seviyesinde durağandır. Bağımsız değişkenler de

para transferi ile diğerleri kendi seviyesinde durağandır. Diğer bağımsız değişkenler olarak ödemeler ve yatırım ise birinci farkı alınarak durağanlaşmıştır. Bu bağlamda modeldeki değişkenler %1, %5 ve %10 anlamlılık düzeylerinde anlamlı görülmektedir

4.3.2. En Küçük Kareler Yöntemi İle Regresyon Analizi

Bu çalışmada dijital bankacılık hizmetlerinin, bankaların finansal performansına etkisinin anlaşılması açısından bir tahlil yapılacaktır. Bağımlı değişken olarak toplam aktifler, bağımsız değişkenler olarak da para transferi, ödemeler, yatırım ve diğerleri kullanılmıştır. Bu doğrultuda en küçük kareler yöntemi ile çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Bu bağlamda aşağıda Tablo 8'deki verilere ulaşılmıştır.

Tablo 8. 2006-2020 Dönemi İçin EKK Modelindeki Veriler

Bağımlı Değişken: Toplam Aktif				
Bağımsız Değişkenler	**Katsayılar**	**Standart Hata**	**t- İstatistiği**	**Olasılık Değeri**
Regresyon Sabiti	**0.110409**	**0.0213887**	**5.162455**	**0.0006**
Para Transferi	**-0.137907**	**0.071572**	**-1926820**	**0.0861**
Yatırım	**0.156152**	**0.035676**	**4.376951**	**0.0018**
Diğerleri	**0.043940**	**0.038090**	**1.153598**	**0.2784**
Ödemeler	**0.153130**	**0.062068**	**2.467122**	**0.0357**
R^2	**Düzeltilmiş R^2**	**F - İstatistiği**	**Olasılık Değeri (F- İstatistiği)**	**Durbin-Watson**
0.758061	**0.650532**	**7.049847**	**0.007434**	**1.997274**

Bu bölümde Tablo 8'den yola çıkılarak modelin genel olarak anlamlılığının testi, parametrelerin anlamlılık testleri ve belirginlik katsayısının yorumlaması yapılacaktır.

***Modelin Anlamlılık Testi (F-Testi)**

H_0: $\beta(1)=\beta(2)=\beta(3)=\beta(4)=\beta(5)=\beta(6)= 0$

H_1: Parametrenin en az bir tanesi 0'dan farklı.

Olasılık Değeri(F-İstatistiği) = 0.007434 < 0.05 olduğu için H_0 hipotezi reddedilir. Mevcut model %95 güven düzeyinde genel olarak anlamlıdır. Bu bağlamda bağımsız değişkenler bağımlı değişkendeki değişikliği açıklama noktasında anlamlıdır. Bu durumda her bir parametrenin anlamlılıkları sınanabilir.

*** Parametre Anlamlılık Testleri (t-Testleri)**

➢ Sabit parametrenin anlamlılığı

H_0: $\beta(1) = 0$

H_1: $\beta(1) \neq 0$

Prob. = 0.0006 < 0.05 olduğu için H_0hipotezi reddedilir. Böylelikle sabit parametre değeri %95 güven düzeyinde anlamlıdır.

➢ Para transferi parametresinin anlamlılığı

H_0:$\beta(2) = 0$

H_1:$\beta(2) \neq 0$

Prob.= 0.0861 > 0.05 olduğu için H_0hipotezi reddedilemez. Böylelikle Para Transferi parametre değeri %95 güven düzeyinde anlamsızdır.

➢ Yatırım Parametresinin anlamlılığı

H_0:$\beta(3) = 0$

H_1:$\beta(3) \neq 0$

Prob.= 0.0018 < 0.05 olduğu için H_0hipotezi reddedilir. Böylelikle Yatırım parametre değeri %95 güven düzeyinde anlamlıdır.

➢ Diğerleri Parametresinin Anlamlılığı

H_0:$\beta(4) = 0$

$H_1: \beta(4) \neq 0$

Prob.= 0.2784 > 0.05 olduğu için H_0hipotezi reddedilemez. Böylelikle Diğerleri parametre değeri %95 güven düzeyinde anlamsızdır.

➢ Ödemeler Parametresi Anlamlılığı

$H_0: \beta(5) = 0$

$H_1: \beta(5) \neq 0$

Prob.= 0.0357 < 0.05 olduğu için H_0hipotezi reddedilir. Böylelikle Ödemeler parametre değeri %95 güven düzeyinde anlamlıdır.

Dönem içinde EKK modelindeki değişkenler incelenmiştir. Bu bağlamda para transferindeki bir birimlik artış 0,14 birim toplam aktifleri azaltmaktadır. Yatırımlardaki bir birimlik artış toplam aktifleri 0.16 birim artırmaktadır. Ödemelerdeki bir birimlik artış toplam aktifleri 0.15 birim artırmaktadır. Diğerleri değişkeninin yüzdesi de anlamsızdır.

***Belirginlik Kat Sayısının Yorumu**

Belirginlik kat sayısını yorumlaya bilmek için R^2 değerine bakılması gerekmektedir. R^2 bir bakıma bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri açıklama gücünü ifade eder. Bu bakımdan bağımlı değişken Toplam Aktiflerin katsayısındaki değişimin yaklaşık %75'inin modelde bulunan bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı söylenebilir. Aynı zamanda da mevcut durum ele alındığında modele ilave edilecek olan her değişken R^2'yi yükselteceği için, çoklu değişkenli modellerde düzeltilmiş olan R^2 ile daha sağlıklı sonuçlara ulaşılabilmektedir (Bükey & Çetin, 2017, s. 112). Bu yüzden düzeltilmiş R^2'yi baz aldığımızda da bağımlı değişken Toplam Aktif katsayısındaki değişimin yaklaşık %65'inin, modelde bulunan bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı söylenebilir. Modeldeki bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama gücünün %65 olması iyi bir model kurgusunu göstermektedir.

4.3.3. Jarque Bera Normallik Testi

Jarque Bera'nın testi ile normallik varsayımının geçerliliği incelenmektedir. Bu varsayımın normallik dağılımı için ideal eğiklik 1 ve basıklık 3 kabul edilir.

Tablo 9. Jarque Bera Normallik Testi

Jarque-Bera	Probability (Olasılık)	Skewness (Eğiklik)	Kurtosis (Basıklık)
4.621210	0.99201	1.318483	3.984115

H_0**:** Kalıntılar normal dağılıma uyum sağlamaktadır

H_1**:** Kalıntılar normal dağılıma uyum sağlamamaktadır.

Tablo 9'da çıkmış olan verileri baz aldığımızda; Probability= 0.99201 > 0.05 olduğu için H0 hipotezi reddedilmemekte ve hata terimleri normal dağılmaktadır. Bu bağlamda eğiklik ve basıklık değerlerinin ideale yakın olduğu gözlemlenmiştir.

4.3.4. Çoklu Doğrusal Bağlantı Testi (VIF)

Çoklu doğrusal bağlantı testi Varyans Enflasyon Faktörü ile yapılacaktır. Bu doğrultu da en küçük kareler yöntemi ile yaptığımız regresyon analizinde çoklu bağlantının ciddiyeti ölçülmektedir. Aşağıdaki tablo da değişkenlerin Center VIF değerleri verilmiştir.

Tablo 10. Çoklu Doğrusal Bağlantı Testi

Değişkenler	Center VIF
Sabit	NA
Para Transferi	1.074433
Yatırım	1.529051
Diğerleri	1.818048
Ödemeler	1.813083

Çoklu regresyon analizinde değişkenlere ait VIF değerlerinin (Centered VIF) 1 ile 5 arasında olması hata terimlerinin varyanslarının birbirinden farklı olmadığını göstermektedir. Bu bağlamda Tablo 10'da VIF değerleri 1 ile 5 arasında olduğu için göz ardı edilebilir derecededir. Bu durumda çoklu doğrusal bağlantının önemsiz olduğu söylenebilir.

4.3.5. Otokorelasyon Testi

Tablo 11. Otokorelasyon Testi

Obs*R-squared	**Prob. Chi-Square(2)**
0.456127	0.7961

H_0**:** P < 0.05 olduğunda otokorelasyon sorunu olduğu söylenmektedir.

H_1**:** P > 0.05 olduğunda otokorelasyon sorununun olmadığı söylenmektedir.

Tablo 11'de Prob. Chi-Square(2) > 0.05 olduğu için H_0 hipotezi reddedilir. Bu bağlamda modelin bir otokorelasyon sorununun olmadığı söylenebilir.

4.3.6. Değişen Varyans Testi

Tablo 12. Breusch-Pagan-Godfrey Test

	Obs*R-squared	Prob. Chi-Square
White	1.593219	0.8100
Breusch-Pagan-Godfrey	0.982404	0.9125

H_0**:** P < 0.05 olduğunda modelde değişen varyans sorunu olduğu söylenmektedir.

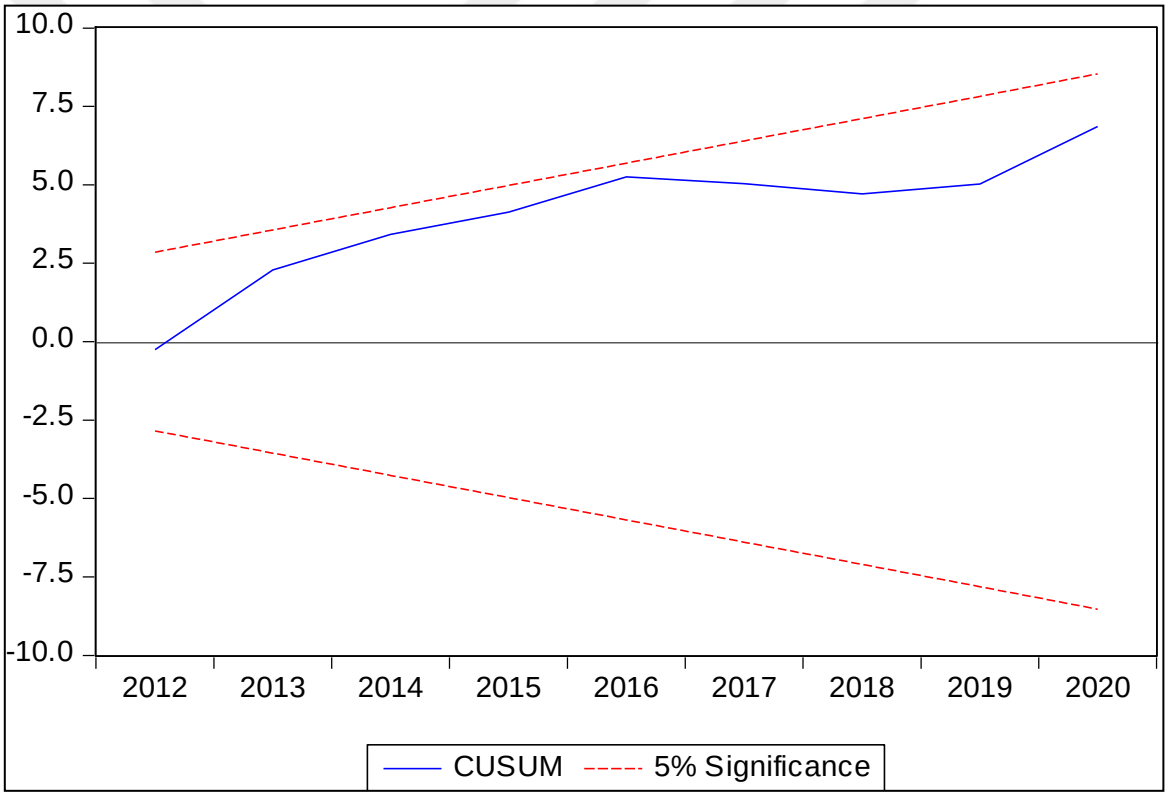
H_1**:** P > 0.05 olduğunda modelde değişen varyans sorunu olmadığı söylenmektedir.

Tablo 12'de Prob. Chi-Square değerlerine bakıldığında her iki modelde değişen varyans sorununun olmadığı tespit edilmiştir.

4.3.7. Cusum Testi

Modelde yapısal kırılmanın olup olmadığı, Cusum testi ile sınanmaktadır. Bu bağlamda aşağıdaki grafikte Cusum eğrisinin güven sınırları dışına çıkmadığı görülmektedir. Böylelikle yapısal kırılmanın olmadığı anlaşılmaktadır.

Şekil 8. Cusum Test Grafiği



Yukarıda Şekil 8'deki grafiğe göre modele ait kalıntıların sınır değerinin içinde kaldığı görülmektedir. Bu bağlamda %5'te anlamlılık sağlamakta, uzun dönem için istikrarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

4.3.8. Granger Nedensellik Testi Sonucu

Granger nedensellik testi ilk olarak Granger tarafında 1969'da geliştirilerek kullanılmıştır. Bu test ile değişkenler arasında nedensellik ilişki durumuna bakılmaktadır. Test sonuçlarında değişkenler arasında ilişki bulunması durumunda ilişkinin nedenselliğinin yönü tespit edilmektedir (Kubar & Toprak, 2012, s. 238). Bu bağlamda Granger Nedensellik Test sonucuna göre DLNTA, DLNPT'nin granger nedenidir. Bunun dışında bağımlı değişken ve bağımsız değişkenler arasında nedensellik ilişkisi yoktur.

SONUÇ

Bilgi çağında, uluslararası alanda dijitalleşmenin bireyleri, kurumları etkisi altına aldığı bir dönem de gerçek hayatta yapılmakta olan işlemler sanal ortama taşınmıştır. Bu durum öncelikli olarak bazı sektörleri etkisi altına almış ve sonra genele yayılmıştır. Bu hızlı değişim ve dönüşümden etkilenen sektörlerin başında bankacılık gelmektedir. Bu süreçte, bankalar arasında rekabet artmış ve hizmet alanına bankalar haricindeki finansal kuruluşlar da dahil olmuştur. Mevcut gelişmelerden ötürü bankalar geleneksel hizmet anlayışın da yeniliğe gitmiş, dijital teknolojilerin sağladığı imkanlar nispetinde hizmet anlayışını değişen şartlara uyumlu hale getirmiş ve birçok işlemin yapılmasında müşterilere kolaylıklar sağlamıştır. Yaşanmakta olan teknolojik gelişmeler hem bankaları hem de finansal kuruluşları, dijital bankacılık hizmetlerini daha da çok geliştirmeye sevk etmiştir. Bu çalışmalar neticesinde, bankalar müşterilerinden olumlu yönde geri dönüş almış ve yapılan çeşitli yenilikler ile genel olarak iyi sonuçlar elde etmiştir. Bu sonuçlar hem bankalar hem de müşteriler açısından iki tarafın lehine olacak şekilde gelişim göstermektedir.

Dünyada dijital bankacılık hizmetleri ile ilgili yaşanmış ve yaşanmakta olan gelişmeler bankaların finansal performansını hem olumlu ve hem de olumsuz yönden etkileyebilmektedir. Bir bakıma bu etkilenme, bankaların daha çok kendi hizmet anlayışı ve hizmet şeklinden kaynaklanmaktadır. Bu çerçevede yeniliğe açık olan, mevcut gelişmelere ayak uydurabilen bankalar bu durumdan olumlu etkilenirken diğerleri rekabetin dışında kalmaktadır. Bu bağlamda ilgili literatür incelendiğinde yapılan çalışmaların bir kısmında elde edilen bulguların benzerlik gösterdiği söylenebilir. Literatür incelemesinde, çalışmaların önemli bir kısmında dijital bankacılık hizmetlerinin, bankaların finansal performansına anlamlı etkisinin olduğu değerlendirilirken diğer bir kısım çalışmalarda ise dijital bankacılığın bankaların finansal performansı üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Günümüzde dijital bankacılık hizmetlerinin gelişimi, bankacılık sektöründe köklü bir değişimin yaşanmasına yol açmaktadır. Bu durum bankacılık hizmeti veren bankalar ve finansal kuruluşların; dijital, yazılım ve yapay zekâ gibi gelişmiş

teknolojilere yönelmesine neden olmaktadır. Böylelikle asgari personel, ofis ve iş yükü ile milyonlarca müşteriye hizmet sağlanmaktadır. Bankacılık hizmetlerinde yaşanmakta olan bu gelişmeler aynı zamanda geleneksel bankacılık hizmet anlayışını da önemli düzeyde etkilemektedir. Bu bağlamda bankalar yenilikçi ve değişimci bir yaklaşımla çalışmalar yapmaktadır. Bu durumda sektörel açıdan yeni bir bankacılık modelini ortaya çıkarmaktadır. Bu yeni nesil bankacılık modeli tam manasıyla gelişim evresini tamamlamamış olsa da çok hızlı bir şekilde gelişim gösterdiği, mevcut finansal kuruluşların kullanıcı sayısındaki artış ile anlaşılabilmektedir. Yakın bir gelecekte bankaların zaruri olarak bu yeni nesil bankacılık modelini, uygulamaya koymak durumunda kalacakları öngörülmektedir.

Araştırmanın analiz bölümünde ulaşılan sonuçlar ise şu şekildedir. Çalışmaya ilk olarak regresyon denkleminde kullanılacak olan, değişkenlerin durağanlık durumunun tespit edilmesi ile başlanmıştır. Bu aşamada Genişletilmiş Dickey Fuller testi uygulanmıştır. Değişkenler, I(0) ile I(1) gibi farklı seviyelerde, %1, %5 ve %10 gibi farklı anlamlılık düzeyinde durağanlaşmıştır. EKK yöntemi ile kurulan regresyon modelinin, güvenilir tahminler verebilmesi açısından bazı ekonometrik varsayımlara sahip olması gerekmektedir. Bu doğrultuda da regresyon modeli için istatistiksel analiz yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre F testi modelin %95 güven aralığında genel olarak anlamlı olduğunu göstermiştir. Akabinde uygulanan t testi sonucunda, sabit parametrenin anlamlı olduğu görülmektedir. t istatistik değerleri incelendiğinde, bankaların aktif büyüklüğü ile yatırım ve ödemeler arasındaki ilişki anlamlı, para transferi ve diğerleri ise anlamsızdır. Belirginlik katsayısı yorumlandığında ise aktif büyüklüğü katsayısındaki değişimin %75'inin modelde yer alan bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı görülmektedir.

Sonrasında modelin tahmin sonuçlarının güvenirliği açısından, EKK yöntemi ile kurulan regresyon modelindeki varsayımlardan sapmaların olup olmadığı ekonometrik analiz çerçevesinde tahlil edilmiştir. Bu bağlamda sırasıyla normallik dağılımı sınaması için Jargue-Bera, çoklu doğrusal bağlantı sınaması için VIF, otokorelasyon sınaması için Breusch-Godfrey seri korelasyon LM testi, değişen varyans sınaması için Breusch-Pagan-Godfrey, yapısal kırılma sınaması için ise Cusum testi ve nedensellik

durumunun incelenmesi için Granger Causality testi uygulanmıştır. Bu analiz neticesinde regresyon modelindeki hata terimlerinin normal dağıldığı, çoklu doğrusal bağlantının göz ardı edilebilir bir derecede olduğu, otokorelasyona sahip olmadığı, değişen varyans sorununun olmadığı, yapısal kırılmayı içermediği tespit edilmiştir. Granger Nedensellik Test sonucuna göre DLNTA, DLNPT'nin granger nedenidir. Bunun dışında bağımlı değişken ve bağımsız değişkenler arasında nedensellik ilişkisi yoktur.

Ekonometrik analiz sonuçlarına göre varsayımlarda sapmaların olmadığı tespit edilmiş, regresyon modelinin finansal açıdan yorumu yapılmıştır. Bu bağlamda para transferindeki bir birimlik artış 0,14 birim toplam aktiflerin azalmasına neden olmaktadır. Yatırımlardaki bir birimlik artış toplam aktifleri 0.16 birim artmasına neden olmaktadır. Ödemelerdeki bir birimlik artış toplam aktifleri 0.15 birim artmasına neden olmaktadır. Diğerleri değişkeninin yüzdesi de anlamsız olduğu için bu konuda yorum yapılamamıştır.

Araştırmamızın analiz bölümünde elde edinilen bulgulardan yola çıkarak, Türkiye'de bankaların sunduğu dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performanslarına pozitif etkilerinin olduğu gözlemlenmiştir.

Çalışmada veri seti ile ilgili bazı sınırlamalar yapılmıştır. Kullanmış olduğumuz verilerde belirli bir dönem baz alınmıştır. Sadece Türkiye Bankalar Birliğine kayıtlı bankalarının verilerinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda ülkemizdeki katılım bankalarıyla ilgili çalışmalarda yapılabilir. Bir diğer sınırlama da kullandığımız finansal veriler ile ilgilidir. Farklı finansal veriler kullanılarak yeni çalışmalar da yapılabilir. Bu bağlamda yapılacak olan çalışmalar ile yaptığımız çalışmanın sonuçları birbirleriyle karşılaştırılabilecektir.

KAYNAKÇA

Acar, M. F., Erkoç, T., & Yılmaz, B. (2015). Türk Bankacılık Sektörü İçin Karşılaştırmalı Performans Analizi. *Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1-11.

Acun, F. (2020). Dijital Tarih ve Dijital Tarihçiliğin Tarihyazımına Etkisi Üzerine. *Tarihyazımı*, 66-90.

Ak, R. (2021). E-ticaret Harcamalarına Kredi Kartı Yetmiyor . https://www.haberturk.com/param-dijital-banka-olma-yolunda--3004305-ekonomi[Erişim Tarihi:06.11.2021].

Akbaş, H. E., & Uran, A. (2019). Katılım Bankası Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının Ölçümlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Maliye ve Finans Yazıları*, 171-200.

Akçetin, E., & Çelik, U. (2015). Karınca Kolonisi Optimizasyonu Sınıflandırma Algoritması Yöntemi İle Telefon Bankacılığında Doğrudan Pazarlama Kampanyası Üzerine Bir Sınıflandırma Analizi. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 5-19.

Akoğlu, S. K. (2003). Türk Bankacılık Sistemindeki Teknolojik Gelişmeler Telefon, İnternet Bankacılığının Gelişimi ve Uygulamaları. Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Bankacılık Anabilimdalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Alomaliye.com. (2021). Eylül 2021 Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri. https://www.alomaliye.com/2021/11/16/eylul-2021-dijital-internet-ve-mobil-bankacilik-istatistikleri/ [Erişim Tarihi: 18.01.2022].

Alternatif Bank. (2020). Faliyet Raporu. *2020 Yılı Faaliyet Raporu*. https://www.alternatifbank.com.tr/hakkimizda/yatirimci-iliskileri/raporlar/faaliyet-raporlari[Erişim Tarihi: 19.20.2021].

Alternatif Bank. (2021). Alternatif Bank Kurumsal Sunum. https://www.alternatifbank.com.tr/uploads/20210916154934752.pdf[Erişim Tarihi:20.10.2021].

Apak, S., & Tay, A. (2012). Osmanlı Devlet'nin 19. Yüzyıldaki Finansal Sisteminde Osmanlı Bankası'nın Yeri ve Faaliyetleri. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi*, 63-103.

Apan, M., & İslamoğlu, M. (2017). Kobi Kredileri ile İhracat ve Faiz Oranı Arasındaki Nesnellik İlişkisinin Ampirik Analizi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3292-3302.

Arabacı, H. (2018). Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Gelişimi (2000-2016). *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırma Dergisi, 2*(3), 28.

Arabacı, İ. B., & Polat, M. (2013). Dijital Yerliler, Dijital Göçmenler ve Sınıf Yönetimi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 12*(47), 13.

Atlı, Y., Yücel, A., & Tanyıldızı, İ. (2018). Türk Bankacılık Sisteminin Gelişimi ve Tunceli İlinde Bankacılık Sektörü. *Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6*(12), 87-105.

Aydın, S., & Onaylı, E. (2020). Bankacılıkta Dijital Dönüşümle Değişen Müşteri Deneyimi: Müşteri Sadakati, Memnuniyeti ve Tavsiye Eğilimine Yansımaları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 645-663.

Aysan, M. A. (2018). Dünyada ve Osmanlı Devleti'nde Enflasyon. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi*, 92-123.

Bakırtaş, T., & Ustaömer, K. (2019). Türkiye'nin Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme Olgusu. *Ekonomi, İşletme ve Yönetim Dergisi, 3*(1), 1-24.

Bakkal, M., & Aksüt, U. (2011). *Türk Bankacılık Sisteminde Elektronik Bankacılık Uygulamaları.* İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Balkanlı, A. O. (2002). Küresel Ekonominin Belirleyici Faktörleri Üzerine. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13-26.

Bank, E. I. (2021). *Digitalisation in Europe 2020-2021: Evidence from the EIB Investment Survey.* Lüksemburg: Published by the European Investment Bank.

Barone, A., & Anderson, S. (2020). Investopedia. *Bank.* https://www.investopedia.com/terms/b/bank.asp [Erişim Tarihi: 17.01.2021].

Başar, M., & Coşkun , M. (2006). *Bankacılık Uygulamaları* (1 b.). Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını.

Bayraktaroğlu, A. (2012). Bireylerin İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Alan Araştırması . *Business and Economics Research Journal*, 57-75.

BDDK. (2020). Banka Denetleme ve Düzenleme Kurumu. *TBS Temel Gösterge Raporu*. https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/veri_0014_46.pdf [Erişim Tarihi: 15.01.2021].

BNP Paribas. (2020). History: Two Centuries Of Banking. https://group.bnpparibas/en/group/history-centuries-banking[Erişim Tarihi:18.01.2022].

Bozan, E. (2021). Masrafsız ve Şubesiz Bankacılık için 7 Alternatif. https://konupara.com/kisisel-finans/subesiz-bankacilik-icin-7-alternatif-4485/[Erişim Tarihi:16.10.2021].

BTHaber. (2021). Papara Finansal özgürlüğün Önündeki Tüm Engelleri Kaldırıyor. https://www.bthaber.com/papara-finansal-ozgurlugun-onundeki-tum-engelleri-kaldiriyor/[Erişim Tarihi:05.11.2021].

Bulunmaz, B. (2016). Gelişen Teknoloiyle Birlikte Değişen Pazarlama Yöntemleri ve Dijital Pazarlama. *TRT Akademi, 1*(2), 357.

Bulut, E., & Çizgici Akyüz, G. (2020). Türkiye'de Dijital Bankacılık ve Ekonomik Büyüme İlişkisi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 223-246.

Bulut, M. (2013). Türkiye'nin Dünya Ekonomisindeki Yeri ve Geleceği. *ADAM AKADEMİ*, 53-62.

Bükey, A. M., & Çetin, B. I. (2017). Türkiye'de Gelir Dağılımına Etki Eden Faktörlerin En Küçük Kareler Yöntemi ile Analizi. *Maliye Araştırmaları Dergisi*, 103-117.

Büyükdumlu, Ş. (2021). Aktif Bank, "Bankacılık Şimdi "N Kolay" Diyor. https://pazarlamasyon.com/aktif-bank-bankacilik-simdi-n-kolay-diyor/[Erişim Tarihi:05.11.2021].

CEPTETEB. (2021). CEPTETEB nedir? https://www.cepteteb.com.tr/sikca-sorulan-sorular#hepsi/cepteteb-nedir[Erişim Tarihi:17.10.2021].

Ceylan, S. (2010). Teknolojik Gelişmeler Karşısında Banka Muhasebesi İşlem Süreci ve Otomatik Vezne Makinesi(ATM) İşlemlerinin Muhasebeleştirilmesi. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.

Chen, Z., Li, Y., Wu, Y., & Luo, J. (2017). The Transition From Traditional Banking To Mobile İnternet Finance: An Organizationa İnnovation Perspective - A Comparativestudy Of Citibank And ICBC. *Financial Innovation*, 1-14.

Ciğerci, N. (2020). N26 Nedir N26 Hesap Açma Nasıl Yapılır? https://finanstaksi.com/n26-nedir-n26-hesap-acma-nasil-yapilir/[Erişim Tarihi:27.10.2021].

Corneille, E. (2020). China's WeBank Announces Accessible Features On İts App For The Visually İmpaired. https://ibsintelligence.com/ibsi-news/chinas-webank-announces-accessible-features-on-its-app-for-the-visually-impaired/[Erişim Tarihi: 12.11.2021].

Crisanto, J. M. (2021). WeBank Registers Strong Profits As İt Expands Financial Ecosystem. https://www.theasianbanker.com/updates-and-articles/webank-wins-best-digital-bank-in-asia-pacific-for-strong-financial-performance-and-inclusive-ecosystem[Erişim Tarihi:12.11.2021].

Curry, D. (2021). Chime Revenue and Usage Statistics (2021). https://www.businessofapps.com/data/chime-statistics/[Erişim Tarihi:29.10.2021].

Çabuk, S., & İnan , H. (2005). İnternet Aracılığıyla Bankacılık Hizmetlerinin Pazarlanması. *Öneri Dergisi*, 23-34.

Çelik, S. B., & Mangır, F. (2020). Bankacılık Sektörinün Dijitalleşmesi: Dünyada ve Türkiyede. *Cyberpolitik Journal,* 260-282.

Çelik, S., & Kaya, F. (2019). Banka Kârlılığına Etki Eden Mikro Değişkenler: Türk Bankacılık Sektöründeki Yerli Ve Yabancı Bankalar Üzerine Bir Araştırma. *BAİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 719-738.

Çizmeci, B., & Göver, İ. H. (2020). Toplumlarda Fiziksel Paradan Dijital Paraya Geçiş: Bitcoin Örneği. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21*(2), 318.

Deltoitte. (2020). *Digital Banking Maturity 2020.* New York: Deltoitte.

Demirci, E., & Karaaltı, M. (2019). Ülkelerin Gelişmişlik Seviyelerinin Tahmininde Kullanılan Sınıflandırma Algoritmalarının Karşılaştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 703-714.

Demirel, Y., Keskin, N., Ülgen, H., Yozgat, U., & Baş, T. (2011). Kredi Kartları Pazarında Ortaklaşa Rekabet Stratejisi: Advantage Kredi Kartı Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 73-90.

Devlet, N. (2018). *İpek Yolundaki Türkler.* İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi Yayınları.

Dinler, Z. (2005). *İktisata Giriş* (11 b.). Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.

Durdak, A. (2020). Cepteteb'e "En İyi Bireysel Bankacılık Dijital Platformu" Ödülü. https://www.aa.com.tr/tr/sirkethaberleri/finans/ceptetebe-en-iyi-bireysel-bankacilik-dijital-platformu-odulu/659908[Erişim Tarihi: 17.10.22021].

Dünya.com. (2014). Denizbank'tan "Dijital Deniz" Kolaylığı. https://www.dunya.com/sirketler/denizbank039tan-quotdijital-denizquot-kolayligi-haberi-260795[Erişim Tarihi:19.10.2021].

Ege, İ., & Yaman, S. (2017). 2008 Küresel Ekonomik Krizin Türkiye Bankacılık Sistemi Finansal Oranları Üzerinde Etkileri. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 163-182.

Ekinci, A. (2013). 2001 Krizi Sonrası Türkiye Ekonomisindeki Büyümenin Sırrı:Daha Liberal Bir Ekonomi(?). *Liberal Düşünce Dergisi*, 109-126.

Ekizceleroğlu, C. (2017). Emtia Piyasalarında Finanasallaşma ve Kartelleşme Eğilimleri. *International Economic Research and Financial Markets Congress*, 454-473.

Enpara.com. (2021). Enpara.com nedir? https://www.qnbfinansbank.enpara.com/enparacom-nedir[Erişim Tarihi:17.10.2021].

Erben Yavuz, A., & Babuşcu, Ş. (2018). Türk Bankacılık Sektöründe Penetrasyon; İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Ürünlerindeki Penetrasyonun Analizi. *Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24-57.

Erdal, G. (2012). Tasarım Unsuru Olarak Banknot. *Electronic Journal of Vocational Colleges, 2*(1), 145-153.

Erdem, B. (1988). Yabancı Sermayenin Türkiye'ye Bankalar Kanalıyla Gelmesi. *Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni*, 9-30.

Erdoğan, H. (2020). Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Ekseninde Türkiye Cumhuriyeti'nin Kalkınma Politikası ve Tarımsal Üretim. *Journal of Universal History Studies*, 252-268.

Erdoğdu, C. (2002). Elektronik Finans: Ekonomik ve Diğer Faktörler. *Bankacılar Dergisi*, 82-93.

Erdoğdu, M. F. (2021). Türk Ekonomi Bankası (TEB) Yılın İlk Yarısında 598,4 Milyon Lira Net Kar Elde Etti. https://www.haberler.com/teb-yilin-ilk-

yarisinda-598-4-milyon-lira-net-kar-14298995-haberi/[Erişim Tarihi:19.10.2021].

Erol, İ., Çınar, S., & Duramaz, S. (2015). Bankaların Yeni Gelir Kaynağı: Elektronik Bankacılık İşlem Ücretleri,Türk Bankacılık Sektöründe Banka Karlılığın Üzerindeki Etkisi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1-21.

Esen, F. S. (2020). Dijital Bankacılık Kullanımına Teknoloji Kabulü Temelli Bir Yaklaşım. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 401-410.

Eskicumalı, A., & Kol, Y. (2019). Dijital Medya ve Din. *The Online Journal of Communication and Media*, 12-19.

Eyüpoğlu, S., & Abdioğlu, Z. (2019). Zamansal Toplulaştırmanın Birim Kök Testleri Üzeriindeki Etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 233-258.

Fawthrop, A. (2019). What İs Tinkoff Bank? The Russian Disruptor Targeting 20 Million Customers. https://www.nsbanking.com/analysis/tinkoff-bank/ [Erişim Tarihi:28.10.2021].

Feliba, D., & Ahmet, R. (2021). The world's 100 largest banks, 2021. https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/news-insights/research/the-worlds-100-largest-banks-2021[Erişim Tarihi:10.12.2021].

Fidan, M., Dilek, S., & Esev, A. (2019). Dünden Bugüne Paranın Tarihi ve Türkiye'de Kağıt Para Kullanımı. *Sosyal Bilimler Dergisi, 9*(18), 141-162.

Financial IT. (2019). Pepper Transform The Banking World. https://financialit.net/content/pepper-transform-banking-world[Erişim Tarihi:07.11.2021].

Finn, A. (2020). Brazilian Challenger Nubank Snaps Up Digital Broker Easynvest. https://www.altfi.com/article/7034_brazilian-challenger-nubank-snaps-up-digital-broker-easynvest[Erişim Tarihi:07.11.2021].

Fintech İstanbul. (2019). *Dünyada ve Türkiye'de Açık Bankacılık: Bankacılığın Geleceği.* İstanbul: Rumi Matbaacılık.

Fintech İstanbul. (2021). Türkiye ve Dünyada Dijital Bankacılık. https://fintechistanbul.org/2021/09/20/turkiye-ve-dunyada-dijital-bankacilik/[Erişim Tarihi:23.10.2021].

Gehrke, N. (2019). WeBank, Chinese Neobank Unicorn. https://medium.com/tokyo-fintech/webank-chinese-neobank-unicorn-6d2ac5c7a4b4[Erişim Tarihi:12.11.2021].

Gezipedia. (2019). Okyanusya Kıtası. Bursa: https://www.gezipedia.net/769-okyanusya-kitasi.html[Erişim Tarihi:14.10.2021].

Global Finance. (2021). Enter Global Finance's World's Best Digital Bank Awards 2021 - Entry Materials. https://www.gfmag.com/advertising/call-entries/worlds-best-digital-bank-awards-2021[Erişim Tarihi: 23.10.2021].

Graphical Research . (2020). Europe Digital Banking Market Size, By Type (Retail Banking, Corporate Banking, Investment Banking), By Service (Transactional [Cash Deposits & Withdrawals, Fund Transfers, Auto-debit/Auto-credit Services, Loans], Non-transactional [Information Security, . https://www.graphicalresearch.com/industry-insights/1537/europe-digital-banking-market[Erişim Tarihi:05.10.2021].

Gujarati, D. N., & Poter, D. (2020). *Temel Ekonometri, (Çev. Ümit Şenesen ve Gülay Günlük Şenesen).* İstanbul: Literatür Yayınları.

Gümüş, U. T., & Bolel, N. (2017). Rasyo Analizleri İle Finansal Performansın Ölçülmesi: Borsa İstanbul'da Faaliyet Gösteren Havayolu Şirketleri'nde Bir Uygulama. *Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 87-96.

Güneş, M. (2019). Dünyada Teknoloji Devrimi: Dijital Dönüşüm. *Eskişehir Ticaret Odası Dergisi*, 70-74.

Güneş, M., & Manav, N. (2019). Osmanlı Devletinin İç Borçlanma Kaynakları Olarak Emekli Ve Yardımlaşma Sandıkları. *Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 313-334.

Güngör, B., & Dilmaç, M. (2020). Finansal Kriz Ortamlarında Sermaye Yapısının Bankaların Finansal Performanslarına Etkileri. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 153-172.

Güvenç, D., & Yücebalkan, B. (2017). Bankacılık Sektöründe Teknolojik Gelişmenin İşgücüne Yansımaları. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 30-43.

Haberli, M. (2019). Dijital Çağda Din ve Dindarlığın Dönşümü. *Medya ve Din Araştırma Dergisi*, 307-315.

HaberTürk. (2020). CEPTETEB artık 'işte'. https://www.haberturk.com/cepteteb-artik-iste-2557360-ekonomi[Erişim Tarihi:17.10.2021].

Hamilton, A. (2021). Russian Digital Bank Tinkoff Plans Philippine Expansion. https://www.fintechfutures.com/2021/08/russian-digital-bank-tinkoff-plans-philippine-expansion/[Erişim Tarihi:28.10.2021].

Hootsuite. (2019). *DIGITAL 2019: GLOBAL DIGITAL YEARBOOK.* Vancouver: https://datareportal.com/reports/digital-2019-global-digital-yearbook?utm_source=Reports&utm_medium=PDF&utm_campaign=Digital_2019&utm_content=Global_Overview_Promo_Slide[Erişim Tarihi:14.10.2021].

Hootsuite. (2020). *Digital 2020.* Vancouver: https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview[Erişim Tarihi: 05.10.2021].

HSBC. (2022). Take A Journey Through Our 150 Year Story. https://www.hsbc.com/who-we-are/our-history/history-timeline[Erişimi Tarihi:18.01.2022].

HSBC. (2022). We Serve Our Customers Through Our Global Businesses. https://www.hsbc.com/who-we-are/businesses-and-customers[Erişim Tarihi:18.01.2022].

Hübner, S. (2018). N26: App-only FinTech from Berlin. https://www.itonics-innovation.com/blog/start-up-of-the-week-n26[Erişim Tarihi:27.10.2021].

ICBC. (2021). ICBC Makes a Good Start in the First Half of 2021. http://www.icbc-ltd.com/icbcltd/about%20us/news/icbcmakesagoodstartinthefirsthalfof2021.htm[Erişim Tarihi:26.11.2021].

İpek, C. D. (2012). Afrika Birliği Örgütü ve Kıtada İşbirliği Arayışları. *21. Yüzyılda Eğitim Ve Toplum Eğitim Bilimleri Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 111-130.

Işın, F. B. (2006). Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilir ve Türkiye'deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 107-120.

Işkın, S. A. (2011). *Elektronik Bankacılık Hizmetleri ve Denetimi.* İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

Izuaka, M. (2021). Kuda Bank Raises $55 Million at $500 Million Valuation. https://www.premiumtimesng.com/business/financial-inclusion/477112-kuda-bank-raises-55-million-at-500-million-valuation.html [Erişim Tarihi:08.11.2021].

Johnson, P. (2020). What is a Digital Bank? https://www.veriff.com/blog/what-is-a-digital-bank[Erişim Tarihi:24.10.2021].

Joy, V. (2021). Africans Can Use Chipper Cash To Buy Stocks On The New York Stock Exchange And Send Money To The USA For Free. https://www.digitaltimes.africa/africans-can-use-chipper-cash-to-buy-stocks-

on-the-new-york-stock-exchange-and-send-money-to-the-usa-for-free/[Erişim Tarihi: 08.11.2021].

JP Morgan Chase. (2022). History Of Our Firm. https://www.jpmorganchase.com/about/our-history[Erişim Tarihi:18.01.22].

K, S. A. (2019). MyCash Raises Funding From 500 Startups; To Take İts Financial Services Platform For Unbanked Migrant Workers İnto New Markets. https://e27.co/exclusive-mycash-raises-funding-from-500-startups-to-take-its-financial-services-for-unbanked-migrant-workers-into-new-markets-20191014/[Erişim Tarihi:12.11.2021].

Kadasivam, A. (2016). MyCash Online Hits On a US$80 Mil Yearly Market. https://www.digitalnewsasia.com/startups/mycash-online-hits-us80-mil-yearly-market[Erişim Tarihi:12.11.2021].

Kalaycı, C. (2013). Dijital Bölnme, Dijital Yoksulluk ve Uluslararası Ticaret. *Ankara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 27*(3), 145-162.

Kale, S. (2017). Türk Bankacılık Sektörünün Aracılık Fonksiyonu. *Finansal Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2*(3), 209-220.

Kaplan, İ. (1994). Banka Hesabı Türleri, Hesap Sahibinin ve Hesap Türünün Tayininde Uygulanacak Kurallar. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 273-289.

Karaca, B., & Hatırlı, S. A. (2017). Türkiye Kuru İncir İhracatının Ekonometrik Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 439-448.

Karahisar, T. (2013). Dijital Nesil, Dijital İletişim ve Dijitalleşen (!) Türkçe. *AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 71-83.

Kaya, F., Akın, F., Cambaz, M., Doğan, E., Doğan, Ö., Ersoy, A. Y., . . . Yurttadur, M. (2017). *Bankacılık Giriş ve İlkeleri* (5 b.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Kaya, Z., Şahin , L., Hacievliyagil, N., & Eşki, İ. (2016). Bankaların Kredi Verme Davranışlarında Varlık Kalitesinin Etkisi. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 147-160.

Kefe, İ., & Kanarığ, Z. (2019). Türkiyede E-Fatura Başvuru Süreci ve Kullanımı. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 165-178.

Kemplay, M. (2021). Top 1000 World Banks. https://top1000worldbanks.com/[Erişim Tarihi: 09.12.2021].

Keskin, E., İnan, E., Mumcu, M., Erdönmez , P., Kılınç, G., Özaktan, A., . . . Kranda, A. (2008). *50. Yılda Türkiye Banka Birliği ve Türkiye'de Bankacılık Sistemi "1958-2007"*. İstanbul: Türkiye Banka Birliği. 04 13, 2020 tarihinde https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/808/2tbb50yil.pdf adresinden alındı

Keskin, E., İnan, E., Ünsal, Ü., Kılınç, G., Özaktan, A., & Çoşkun, A. (2019). *60. Yılında Türiye Bankalar Birliği ve Türkiye Bankacılık Sistemi 1958-2018.* İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği.

Keş, Y., & Turgut, B. F. (2015). Kültür ve Sanatın Yansıması Para Tasarımı "Osmanlı Son Dönem Kaimeleri ve Cumhuriyetin İlk Emisyonları". *Medeniyet Sanat, İMÜ Sanat Ve Tasarım Fakültesi Dergisi,, 1*(2), 31-47.

Kibritçioğlu, A. (2001). Turkiye'de Ekonomik Krizler ve Hukumetler, 1969-2001. *Yeni Türkiye Dergisi*, 1-17.

Kılıç, E. K. (2020). Dünyada Bankacılık Tarihi ve Krizler: Türkiyedeki Bankacılık Sektörü. *Uluslararası Finansal Ekonomi ve Bankacılık Uygulamalar Dergisi*, 1-31.

Kıvılcım, F. (2013). Küreselleşme Kavramı Ve Küreselleşme Sürecinin Gelişmekte Olan Ülke Türkiye Açısından Değerlendirilmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Derisi, 5*, 219-230.

Koca, Z. (2018). Atm (Otomatik Vezne Makinesi) Güvenilirliği ve Yapılması Gerekenler. *Mesleki Bilimler Dergisi*, 174-180.

Korkulu, A., Oktay, E., & Akan, Y. (2018). Mobil Bankacılık Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Araştırılması: Atatürk Üniversitesi Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 553-564.

Korucu, O. (2021). Finansal Teknoloji Çağında Bankacılığın Yeni Yönü: Dijital Bankacılık. https://tr.linkedin.com/pulse/finansal-teknoloji-%C3%A7a%C4%9F%C4%B1nda-bankahttps://tr.linkedin.com/pulse/finansal-teknoloji-%C3%A7a%C4%9F%C4%B1nda-bankac%C4%B1l%C4%B1%C4%9F%C4%B1n-yeni-y%C3%B6n%C3%BC-dijital-emi%CC%87n-yuksel[Erişim Tarihi:03.10.2021].

Kubar, Y., & Toprak, Y. (2012). Bitcoin ve Altcoin'ler Arasındaki İlişkinin Granger Nedensellik Testi ile Analizi. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 233-247.

Kubilay, M. M., & Söylemez, A. (2019). Yükselen Piyasalarda Uluslar Arası Finansal Yayılımlar. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi* , 228-246.

Kurt, A. A., Günüç, S., & Ersoy, M. (2013). Dijitalleşmede Son Durum: Dijital Yerli, Dijital Göçmen ve Dijital Göçebe. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakltesi Dergisi, 46*(1), 7.

Kutlar, A. (2009). *Uygulamalı Ekonometri.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Kuveyt Türk. (2016). Türkiye'nin ilk dijital faizsiz bankası Senin Bankan Amerika'ya Götürüyor. İstanbul: https://www.kuveytturk.com.tr/hakkimizda/kuveyt-turk-hakkinda/bizden-haberler/turkiyenin-ilk-dijital-faizsiz-bankasi-senin-bankan-amerikaya-goturuyor[Erişim Tarihi:22.10.2021].

Kuveyt Türk. (2020). Senin Bankan 5. Yılında 4 Milyar TL Fona Ulaştı. https://www.kuveytturk.com.tr/hakkimizda/kuveyt-turk-hakkinda/bizden-haberler/senin-bankan-5-yilinda-4-milyar-tl-fona-ulasti[Erişim Tarihi: 23.10.2021].

Kuveyt Türk. (2021). Dijital Yeni Dünyada Bankacılığın Yönü. https://www.kuveytturk.com.tr/blog/teknoloji/dijital-yeni-dunyada-bankaciligin-yonu [Erişim Tarihi: 03.06.2021].

Kuvveyt Türk. (2020). *Kuveyt Türk 2020 Faliyet Raporu.* İstanbul: https://www.kuveytturk.com.tr/yatirimci-iliskileri/finansal-bilgiler/yillik-ve-ara-donem-faaliyet-raporlari[Erişim Tarihi:22.10.2021].

Küsbeci, P., & Çevik Tekin, İ. (2021). Dijital Dönüşüm Sürecinde Yükselen Bir Değer: Dijital Girişimcilik. *Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 81-102.

Lee, A. (2021). 20 Things You Didn't Know about Chipper Cash. https://moneyinc.com/chipper-cash/[Erişim Tarihi:09.11.2021].

Leumi Group. (2021). For the First Time in Israel: Pepper Will Allow 16 to 18 Year-Olds to Open a Fully-Mobile Bank Account, as their First Current Account. https://english.leumi.co.il/Articles/45434/[Erişim Tarihi:10.11.2021].

Lunden, I. (2021). Revolut Confirms A Fresh $800M İn Funding At A $33B Valuation To Supercharge İts Financial Services Super App. https://techcrunch.com/2021/07/15/revolut-confirms-a-fresh-800m-in-funding-at-a-33b-valuation-to-supercharge-its-financial-services-superapp/[Erişim Tarihi:27.10.2021].

Lyanchev, J. (2021). Revolut to Reportedly Launch Own Cryptocurrency Token. https://cryptopotato.com/revolut-to-reportedly-launch-own-cryptocurrency-token/[Erişim Tarihi:26.10.2021].

Marketing Türkiye. (2020). İş Dünyasının Gurur Gecesinde"Yılın İtibarlıları Ödüllerine" Kavuştu. https://www.marketingturkiye.com.tr/haberler/is-dunyasinin-gurur-gecesinde-yilin-itibarlilari-odullerine-kavustu/[Erişim Tarihi:19.10.2021].

Marous, J. (2021). Leading Digital Transformation. https://www.digitalbankingreport.com/trends/leading-digital-transformation/ [Erişim Tarihi: 05.06.2021].

MBS. (2005). Bankacılık Kanunu. 9540-9541. https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5411&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5 [Erişim Tarihi: 16.01.2021].

Mclachlan, E. (2021). Merger Update: UBank Customers To Be Moved To A New Nank İn 86 400 Teamup. https://www.canstar.com.au/home-loans/86-400-ubank-new-bank/[Erişim Tarihi: 01.11.2021].

Menüç, I. T. (2017). Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Yapısal Değişimi. *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi, 1*(3), 1-14.

Mikitani, M. (2021). Optimism For A Digital Tomorrow. https://rakuten.today/blog/optimism-for-a-digital-tomorrow.html[Erişim Tarihi:07.11.2021].

Mufg. (2021). Investment in Innovation Kyoto 2021 (KYOTO-iCAP2 Fund). https://www.mufg.jp/english/pressrelease/2021/index.html[Erişim Tarihi: 07.12.2021].

N26. (2021). N26 2019/2020 Results and Company Outlook. https://n26.com/en-eu/press/press-release/n26-2019-2020-results-and-company-outlook [Erişim Tarihi:26.10.2021].

Nakilcioğlu, İ. H. (2002). E-Ticarette Kullanılan Sanal Ödeme Araçları ve Yöntemleri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 49-64.

Naneli, Ö. (2018). Türk Hukukunda Mevduat Üzerine Çek Keşide Edilmesi. *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*, 537-562.

Nishant, N., & Mandl, C. (2021). Brazil's Nubank, last valued at $30 bln, files for U.S. IPO. https://www.reuters.com/technology/brazils-nubank-last-valued-30-bln-files-us-ipo-2021-10-27/[Erişim Tarihi:31.10.2021].

Noyan, E., & Gavcar, E. (2020). Dijital Bankacılıkta Müşteri Memnuniyetinin Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri ile Değerlendirilmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 2349-2363.

Nubank. (2019). Brazil's Nubank Expands To Mexico. https://www.finextra.com/pressarticle/78510/brazils-nubank-expands-to-mexico[Erişim Tarihi:30.10.2021].

OECD. (2015). Addressing the Tax Challenges of the Diital Economy, Action1-2015 Final Report. https://read.oecdilibrary.org/taxation/addressing-the-tax-challenges-of-the-digital-economy-action-1-2015-final-report_9789264241046-en#page1 [Erişim Tarihi: 20.03.2021].

Oktar, S., & Varlı, A. (2009). İttihat ve Terakki Dönemi'nin Ulusal Bankası: Osmanlı İtibar-ı Milli Bankası. *Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Derisi, 27*(2), 1-20.

Oluwole, V. (2021). Kuda Bank Closes $55M Series B Round And İs Now Worth Nearly $1B. https://africa.businessinsider.com/local/markets/kuda-bank-closes-dollar55m-series-b-round-and-is-now-worth-nearly-dollar1b/100jes9[Erişim Tarihi:08.11.2021].

Ortabağ, E. (2018). *Osmanlı İmparatorluğu'nda Bankacılığın Gelişimi ve Regülasyon.* İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği.

Özbaş, M. Y. (2019). Elektronik Para ve Sanal Para: Bitcoin Geleceğin Para Birimi Olabilir mi? *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 85-104.

Özbek, M. (2003). Karşılaştırmalı Rasyo Analiz Yöntemiyle Ekonomik Krizlerin Banka Bilançolarına Etkilerinin İncelenmesi. İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İşletme Mühendisliği Anabilimdalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Özcan, H. P., Sabah Çelik, Ş., & Özer , A. (2019). Bireysel Müşterilerin Mobil Bankacılık Kullanım Niyetini Etkileyen Faktörler. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 475-506.

Özer, M. H. (2012). Cumhıriyetin İlk Yıllarında Bir Banka Teşebbüsü: Diyarbakır Bankası. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 382-392.

Özkan, E. (2018). Ekonomilerde Plastik Banknot Kullanımı: Türkiye Ekonomisi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11-18.

Özkan, T. (2003). Finansal Hizmetlerin Ulaştığı Bir Uç Nokta: Elektronik Bankacılık. *Öneri Dergisi*, 73-81.

Özkul, F. U., & Baş, E. (2020). Dijital Çağın Teknolojisi Blok Zincir ve Kripto Paralar: Ulusal Mevzuat ve Uluslararası Standartlar Çerçevesinde Mali Yönden Değerlendirme. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 57-74.

Öztürk, N., & Koç, A. (2006). Elektronik Para, Diğer Para Türleriyle Karşılaştırılması ve Olası Etkileri. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 207-243.

Öztürk, Ş. (2020). Dijital Kültürde Gazetecilerin Kimlikleri ve Alandaki Konumu. *Yeni Medya*, 1-17.

Parasız, İ. (2011). *Türkiye'de ve Dünya'da Bankacılık.* Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.

Pooler, M. (2021). How Brazil's Nubank Became A $30bn Fintech. https://www.ft.com/content/2caae530-49b7-4059-80bf-5b78205f4c31[Erişim Tarihi:30.10.2021].

Pugh, A. (2021). Chipper Cash lands unicorn status with $150m Series C extension. https://www.fintechfutures.com/2021/11/chipper-cash-lands-unicorn-status-with-150m-series-c-extension/[Erişim Tarihi:09.11.2021].

Pymnts.com. (2021). African FinTech Chipper Cash Raises $150M at $2B+ Valuation. https://www.pymnts.com/news/2021/african-fintech-chipper-cash-raises-150m-at-2b-valuation/[Erişim Tarihi:09.11.2021].

Pymnts.com. (2021). Inside Revolut: 5 Banking and Payments Products Linked To UK's Most Valuable FinTech. https://www.pymnts.com/digital-first-banking/2021/inside-revolut-5-banking-and-payments-products-linked-to-u-k-s-most-valuable-fintech/[Erişim Tarihi:25.10.2021].

QNB Finansbank. (2020). Faliyet Raporu 2020. İstanbul: https://www.qnbfinansbank.com/medium/document-file-3042.vsf[Erişim Tarihi:13.11.2021].

Rakuten Bank. (2021). Rakuten Bank Becomes First Online Bank in Japan to Surpass 11 Million Accounts. https://global.rakuten.com/corp/news/update/2021/0705_02.html[Erişim Tarihi:10.11.2021].

Reuters. (2021). Fintech Firm Chime Valued at $25 Bln After $750 Mln Funding. https://www.reuters.com/technology/fintech-firm-chime-valued-25-bln-after-750-mln-funding-2021-08-13/ [Erişim Tarihi:29.10.2021].

Rochvarger, M. (2017). Leumi Launches Digital Bank Pepper. https://www.haaretz.com/israel-news/business/leumi-launches-digital-bank-pepper-1.5489123[Erişim Tarihi:10.11.2021].

Rogers, L. (2021). NAB And UBank Seek High Ground With 86 400. https://www.bankingday.com/nab-ubank-86-400[Erişim Tarihi: 02.11.2021].

Saat, M. (1999). Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 107-118.

Saatcioğlu, C. (2005). Yeni Ekonomi ve Finansal Piyasalar Üzerine Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 151-165.

Salloux, S. (2021). What Are Digital Banking Platforms? https://www.finextra.com/blogposting/20531/what-are-digital-banking-platforms[Erişim Tarihi:24.10.2021].

Sandy Bhadare. (2021). NAB Grows UBank Via Neobank Acquisition. https://iclg.com/ibr/articles/15619-nab-grows-ubank-via-neobank-acquisition[Erişim Tarihi:31.10.2021].

Savaş, A. (2011). İnternet Bankacılığı ve Tarafların Yükümlülükleri. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 137-166.

Sayar, K. (2016). Dijital Toplum. *TRT Akademi, 1*(2), 762-775.

Sebastian, N. (2020). The story of Chime, the leading digital banking company in the US. https://timesnext.com/chime-startup/ [Erişim Tarihi: 29.10.2021].

Sevim, U., & Özkan, M. (2017). Elektronik Bankacılık Hizmetlerinin Banka Performansı Üzerine Etkisi. *Uluslararası Yönetim, Ekonomi ve Politika Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 244-256). İstanbul: ResearchGate.

Smith, O. (2021). Brazilian Digital Banking Leader Nubank Files For US IPO. https://www.altfi.com/article/8485_brazilian-digital-banking-leader-nubank-files-for-us-ipo[Erişim Tarihi:30.10.2021].

Sonhaberler. (2021). Papara kimin? Papara'nın sahibi kimdir? https://www.sonhaberler.com/papara-kimin-paparanin-sahibi-kimdir-haber-817947[Erişim Tarihi:04.11.2021].

Sümer, G. (2016). Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve AB Sektörü İle Karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 485-508.

Şıker, P. (2011). Müşterilerin İnternet Bankacılığını Benimsemelerine Yönelik Keşifsel Bir Araştırma. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 35-50.

T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı. (2021). Ekonomi Reformları Tanıtım Kitapçığı. Ankara: https://www.hmb.gov.tr/haberler/ekonomi-reformu-tanitim-kitapcigi [Erişim Tarihi: 15.10.2021].

T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı. (2021). Ekonomi Reformları Eylem Planı. https://www.hmb.gov.tr/haberler/ekonomi-reform-takvimi[Erişim Takvimi: 15.10.2021].

T24 . (2017). Asya'daki Ülkeler Dijital Dünyanın Yardımıyla Ekonomilerini Geliştiriyor. İstanbul: https://t24.com.tr/haber/asyadaki-ulkeler-dijital-dunyanin-yardimiyla-ekonomilerini-gelistiriyor,405264[Erişim Tarihi:10.10.2021].

TBB. (1998). Türkiye Bankalar Birliği. Araştırma ve Yayınlar. *Elektronik Bankacılık ve Elektronik Para Faliyetleri İçinde Risk Yönetimi*. https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/arastirma-ve-yayinlar/arastirma-ve-sunumlar/1999---1998/276 [Erişim Tarihi: 24.03. 2021].

TBB. (2020). Banka, Çalışan ve Şube Bilgileri. İstanbul: https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59 [Erişim Tarihi: 20.10.2021].

TBB. (2021). Aktif Büyüklüklerine Göre Banka Sıralaması. https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59[Erişim Tarihi:12.12.2021].

TBB. (2021). Banka, Çalışan ve Şube Bilgileri. https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59.

TBB. (2021). Bankalar. https://www.tbb.org.tr/modules/banka-bilgileri/banka_Listesi.asp?tarih=13/1/2021 [Erişim Tarihi: 15.01.2021].

Tekeli, A. (2010). Türkiye'de Makroekonomik Faktörlerin Bankacılık Sektörü Riskleri Üzerine Etkilerinin Ampirik Analizi. Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Niğde.

Tektüfekçi, F. (2017). E-Dönüşüm Sürecinde E-Muhasebe Uygulamaları: Türkiye Örneği. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 79-88.

Tepe Küçükoğlu, M., & Akca, M. (2020). Teknolojik Yeniliklerin Bankacılık Hizmetlerine Etkisi: Türk Bankaları Üzerinde Bir Değerlendirme. *Alanya Akademik Bakış Dergisi*, 223-244.

Terzi, O., & İşli, A. (2020). Dijitalleşen Dünyada Dijital Okuryazarlık: Banka Müşterileri Üzerine Bir Araştırma. *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 50-67.

The Leumi Group. (2017). A New Way of Banking Launched in Israel: PEPPER by Leumi Goes Live. https://www.prnewswire.com/news-releases/a-new-way-of-banking-launched-in-israel-pepper-by-leumi-goes-live-630870353.html[Erişim Tarihi: 07.11.2021].

The World Bank. (2021). The Digital Economy For Africa Inıtıatıve. https://www.worldbank.org/en/programs/all-africa-digital-transformation[Erişim Tarihi: 07.10.2021].

TMB. (2018). *Türkiye Maden Bankası, Hakkımızda Kurumsal Bilgiler*. https://www.turkiyemadenbankasi.com/7_HAKKIMIZDA.html[Erişim Tarihi:13.01.2021].

Tombul, I. (2020). Argümantif Yaklaşımla Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenleri Tartışmak. *Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Düşünceler Hakemliği E-Derisi,* 139.

Tuncel, O. (2019). Dijital Çağda Baskı Teknolojileri. *Sanat Tarihi Dergisi,* 361-367.

Turan, Z. (2010). Gelişmekte Olan Ülkelerde Yabancı Banka Girişlerinin Etkileri ve Türk Bankacılık Sektöründe Yabancı Payları. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 87-104.

Turan, Z., & Kaya, N. (2014). Yabancı Sermayeli Bankaların Örgütlenme Şekilleri ve Ev Sahibi Ülkede Oluşturabilecekleri Avantajlar İle Dezavantajlar. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 39-49.

Turgut, A., & Ertay, H. (2016). Bankacılık Sektörünün Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi: Türkiye Üzerine Nedensellik Analizi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 114-128.

Tümertekin, E., & Özgüç, N. (2009). *Ekonomik Coğrafya Küreselleşme ve Kalkınma.* İstanbul: Çantay Kitapevi.

Tüzün, P. (2020). Türk Bankalarında Dijital Bankacılık Uygulamalarının İnsan Kaynakları Stratejileri . *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi,* 433-452.

Ubay, B. (2020). Dijital Ekonominin Dijital Vergi Cennetlerinin Gelişimine Etkisi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28-44.

Udegbunam, O. (2021). Nigeria's Booming Fintech Space, And İts Top 13 Players. https://www.premiumtimesng.com/news/headlines/450607-nigerias-booming-fintech-space-and-its-top-13-players.html[Erişim Tarihi: 08.11.2021].

Ulukan, G. (2021). 900 Milyon Dolar Yatırım Alan Mobil Banka N26'in Değerlemesi 9 Milyar Doları Geçti. https://webrazzi.com/2021/10/18/900-milyon-dolar-yatirim-alan-n26-in-degerlemesi-9-milyar-dolari-gecti[Erişim Tarihi:27.10.2021].

United Nations. (2019). World Population Prospects 2019. New York: https://population.un.org/wpp/Graphs/DemographicProfiles/Pyramid/90[Erişim Tarihi:13.10.2021].

Uzun, U. (2021). Türkiye'de Dijital Bankacılık Kullanımı Üzerinde Covid-19 Pandemisinin Etkileri. *Fiscaoeconomia* , 309-323.

Uzun, U., & Berberoğlu, M. (2017). İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Banka Performansı Üzerine Etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 51-62.

Varıcı, İ. (2015). Elektronik Bankacılıkta Yeni Bir Model: Pospara ve Muhasebe Uygulamaları. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 73-87.

Viktor. (2021). The Chime Business Model – How Does Chime Make Money? https://productmint.com/the-chime-business-model-how-does-chime-make-money/[Erişim Tarihi:29.10.2021].

Volenik, A. (2021). 10 Biggest Digital Banks in 2021. https://topmobilebanks.com/blog/biggest-digital-banks-2021/[Erişim Tarihi:28.10.2021].

Vural, E., Işık, K., & Koç, S. (2019). İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının Finansal Hizmet Kalitesi Açısından Müşteriler Açısından Değerlendirilmesi . *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 74-89.

Wikipedia. (2021). Digital Goods. en.wikipedia.org/wiki/Digital_goods [Erişim Tarihi:19.03.2021].

Wooldridge, J. M. (2019). Ekonometriye Giriş, (Çev. Ebru Çağlayan Akay). Ankara: Nobel Akademi.

Yalçın, F. G. (2020). Papara Kurucusu ve CEO'su Ahmed Faruk Karslı Röportajı. https://fintechtime.com/tr/2020/12/papara-kurucusu-ve-ceosu-ahmed-faruk-karsli-roportaji/[Erişim Tarihi:05.11.2021].

Yalçınkaya, M. (1991). Avustralya Eğitim Sistemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 861-871.

Yankın, F. B. (2019). Dijital Dönüşüm Sürecinde Çalışma Yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1-38.

Yardımcı, T. (2014). Anadolu Ajans. *Türkiyenin Tohumları " Gen Bankasında " Toplanıyor*. https://www.aa.com.tr/tr/bilim-teknoloji/turkiyenin-tohumlari-gen-bankasinda-toplaniyor/97695[Erişim Tarihi:14.01.2021].

Yazan, Ö. (2017). Ziraat Bankası'nın İlk Yirmi Yılına Ait Bazı Kayıtların İncelenmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 221-237.

Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9*(2), 107-117.

Yetiz, F., & Şimşek , K. (2017). Finansal Derinleşmede Bankacılık Sisteminin Rolü. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, 1-29.

Yıldırım, K. (2006). Elektronik Bankacılık-Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Teorisi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. .

Yıldırım, O. (2020). Bankacılık Sistemindeki Gelişmeler ve Türkiye'de Bankacılık Sistemi. *Uluslararası Finansal Ekonomi ve Bankacılık Uygulamaları Dergisi*, 63-77.

Yıldırım, O. (2020). Finansal Sisteme Teorik Bir Yaklaşım ve Türkiyede Finansal Sistem. *Uluslararası Bankacılık Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 74-86.

Yıldız, O. (2020). Fintech Dünyasında Gözler Latin Amerika'nın Üzerinde. https://medium.com/baybaynakit/fintech-d%C3%BCnyas%C4%B1nda-g%C3%B6zler-latin-amerikan%C4%B1n-%C3%BCzerinde-1ee52f6a9ae[Erişim Tarihi:04.10.2021].

Yılmaz, E. C. (2021). Fintek Sektörünün Zirvesindeki Param, Yaptığı Yatırımlarla Hızla Büyüyor. *Payment Systems Magazine*, 26-28.

Yiyitoğlu, A. İ. (2005). 2001 Krizi Sonrası Dönemde Türkiye Ekonomisinin ve Bankacılık Sektörünün Değerlendirilmesi. *Sosyo Ekonomi*, 115-125.

Yurttadur, M., & Süzen, E. (2016). Türkiye'de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 93-120.

Yücel, G., & Adiloğlu, B. (2019). Dijitalleşme - Yapay Zeka ve Muhasebe Beklentiler. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi*, 47-60.

Yükçü, S., & Gönen, S. (2013). Anadolu'da İlk Paranın Ayar ve Alaşımı. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 5*(1), 28-48.

Yüksek, S. (2021). Param Ağustosta Halka Arz Oluyor . https://www.bloomberght.com/e-para-ve-odeme-sistemleri-sirketi-param-agustosta-halka-arz-aliyor-2274386[Erişim Tarihi:06.11.2021].

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Ekonomik Krizlerin Sınıflandırması 36
Şekil 2. Yıllara Göre Türkiye'de Bankaların Dönem Net Kârlılık Oranları 72
Şekil 3. Yıllara Göre Türkiye'de Bankacılık Sektöründeki Varlıklar 73
Şekil 4. Grupsal Bazda Bankaların Aktif Dağılımı 74
Şekil 5. Grupsal BazdaTürkiye'deki Bankaların Sermaye Yeterlilik Durumu 75
Şekil 6. Grupsal Bazda Türkiye'deki Bankaların Dönem Net Karları 76
Şekil 7. Yıllara Göre Türkiye'deki Banka Verilerinin Finansal Hacim Büyüklüğü 85
Şekil 8. Cusum Test Grafiği 96

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Türkiye'de Kişi ve Kurumlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri 27
Tablo 2. Uluslararası Düzeyde Kişi ve Kurumlara Sunulan Bankacılık Hizmetleri.... 28
Tablo 3. Tarihte Dijital Bankacılıkla İlgili Yaşanan Gelişmelerin Kronolojisi 41
Tablo 4. 2006-2020 Döneminde Bölgemizde ve Dünyada Yaşanmış Olaylar 70
Tablo 5. Literatür İncelemesi 81
Tablo 6. Kullanılacak Olan Değişkenlerin Listesi 84
Tablo 7. ADF Birim Kök Test Sonuçları 90
Tablo 8. 2006-2020 Dönemi İçin EKK Modeli Verileri 91
Tablo 9. Jarque Bera Normallik Testi Sonucu 94
Tablo 10. Çoklu Doğrusal Bağlantı Testi (VIF) Sonucu 94
Tablo 11. Otokorelasyon Testi Sonucu 95
Tablo 12. Değişen Varyans Test Sonucu 95

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Muhammet Bayraklı

Eğitim Durumu

İlkokul: Taht İlköğretim Okulu (2000-2004)

Ortaokul: Taht Ortaokulu (2004-2008)

Lise: Şehit Sebahattin Bozo Anadolu Lisesi (2008-2012)

Lisans: Karabük Üniversitesi – İktisat Bölümü (2014-2018), Onur öğrencisi olarak mezun olmuştur.

Karabük Üniversitesi Kulüpleri

İlahiyat Kulübü: Saymanlık yaptı.

İşletme Kulübü: Asil üyelik yaptı.

Karabük Üniversitesi Sertifika Programı

• Diksiyon ve Etkili Konuşma Belgesi