



T.C.

HİTİT ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

BANKACILIK VE FİNANS

ANABİLİM DALI

**TÜRK BANKACILIĞINDA BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK
ANLAMDA YAŞANAN GELİŞMELERİN BANKACILIK
ALANINDA YANSIMASI**

Yüksek Lisans Tezi

Nurise KEFCİ

Çorum - 2022

**TÜRK BANKACILIĞINDA BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ANLAMDA
YAŞANAN GELİŞMELERİN BANKACILIK ALANINDA YANSIMASI**

Nurise KEFCİ

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

Yüksek Lisans Tezi

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Selçuk KENDİRLİ

Çorum 2022

NURİSE KEFCİ tarafından hazırlanan "Türk Bankacılığında Bilimsel ve Teknolojik Anlamda Yaşanan Gelişmelerin Bankacılık Alanında Yansıması" başlıklı bu çalışma, 27/06/2022 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Selçuk Kendirli

Prof. Dr. Tolga Ulusoy

Doç. Dr. Fatih Konak

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

Lisansüstü Eğitim Enstitü Müdür V.

Prof. Dr. Muhammed Asif Yoldaş

TEZ BİLDİRİMİ

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

İmza

NURİSE KEFCİ



TÜRK BANKACILIĞINDA BİLİMSEL VE TEKNOLOJİK ANLAMDA YAŞANAN GELİŞMELERİN BANKACILIK ALANINDA YANSIMASI

Nurise Kefci

ORCID: 0000-0003-4795-9780

HİTİT ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Yüksek Lisans Tezi

Haziran 2022

ÖZET

Ülkemizde bilgi ve teknolojileri alanında yapılan finansal yatırımlar sayesinde geçmiş dönemlerde kullanımı yaygın olan bankacılık hizmetlerinin elektronik kanallar aracılığı ile yapılması hızlandırılmıştır. Bu radikal değişim süreci bankacılık alanında faaliyet gösteren bankaların rekabet ortamını hareketlendirmiştir. Bilgi ve teknoloji alanındaki yenilikleri takip eden bunları kendi sistemlerine entegre eden bankalar diğerlerine göre avantaj sağlamıştır. Bilgi ve teknoloji alanında elde ettikleri kazanımları kendi ürün ve hizmetlerine uygulayabilen bankalar geleneksel bankacılık içindeki yavaş ilerlemeyi durdurmuştur. Bununla beraber zaman, mekân konusunda da ciddi kazanımlar yaşamışlardır. Birçok bankacılık işlemlerini kullandıkları teknolojik cihazlar sayesinde buldukları yerden gerçekleştirmektedirler. Bu konuda yapılan incelemelerde teknolojik cihazlar aracılığı ile yapılan işlemlerin hacmi şube bankacılığı alanında yapılandan fazla çıkmaktadır. Elde edilen bu kazanım bankaları doğrudan olumlu etkilemektedir. Bu sebeple bankalarda yapılan harcamaları dijital anlamda daha fazla kullanmaktadırlar. Sadece teknolojik gelişmeye ayak uydurmak tek başına yeterli olmayacaktır. Bu nedenle bankacılık alanındaki rekabet ortamına tutunabilmek için daha fazla araştırma ve yatırım yapılması gerekmektedir.

Çalışmanın içeriğinde bankacılık sektörü içerisinde bilgi teknolojilerinin kullanımı ile birlikte bankacılık alanında yaşanan gelişmeler aktarılmıştır. Çalışmada bilgi teknolojilerinin getirdiği dijital cihazların bankaların kar oranlarındaki olumlu etkilere, giderlerin azaltılmasına ve işlemlerin hızlanması konusu incelenmiştir. Ülkemizde bu konu için çalışma yapan bankaların kurumsal ve bireysel müşterilerinin yaptığı işlemler istatistiksel değerlerle gösterilmiştir. Bu

konu için tablolar aracılığı ile karşılaştırmalar yapılmıştır. İncelemeler sonucunda ülkemizin dijital bankacılık alanında teknolojik gelişmeleri etkin ve verimli kullandığı, ülke dışında da bu konuda ödülleri aldığı aktarılmıştır. Sonuç itibariyle; Ülkemizdeki bankacılık sektörünün daha hızlı büyümesi için gelişen teknolojiyi yakından takip etmekle beraber bu konuda AR-GE çalışmaları yapması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Teknolojileri, Türk Bankacılığı ve Bilişim Sistemleri, Dijital Bankacılık.

Bilim Kodu: 115301



**REFLECTION OF SCIENTIFIC AND TECHNOLOGICAL DEVELOPMENTS IN TURKISH
BANKING IN THE FIELD OF BANKING**

Nurise Kefci

ORCID: 0000-0003-4795-9780

HİTİT UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL

Master of Science Thesis

June 2022

ABSTRACT

Thanks to the financial investments made in the field of information and technologies in our country, banking services, which were widely used in the past, have been accelerated through electronic channels. This radical change process has activated the competitive environment of banks operating in the banking sector. Banks that follow the innovations in the field of information and technology and integrate them into their own systems have gained an advantage over the others. Banks that can apply the gains they have achieved in the field of information and technology to their own products and services have stopped the slow progress in traditional banking. In addition, they have experienced serious gains in time and space. Thanks to the technological devices they use, they perform many banking transactions from their location. In the examinations made on this subject, the volume of transactions made through technological devices is higher than the volume of branch banking.

This gain has a direct positive effect on the banks. For this reason, they use the expenditures made in banks more digitally. Keeping up with the technological development alone will not be enough. For this reason, more research and investments are required in order to hold on to the competitive environment in the banking sector. In the content of the study, the developments in the banking sector with the use of information technologies in the banking sector are conveyed. In the study, the positive effects of digital devices brought by information technologies on the profit rates of banks, the reduction of expenses and the acceleration of transactions were examined. The transactions made by the corporate and individual customers of the banks working on this issue in our country are shown with statistical values. For this subject, comparisons were made through tables. As a result of the examinations, it was stated that our country used technological developments effectively and

efficiently in the field of digital banking and received awards in this regard outside the country. As a result, for the banking sector in our country to grow faster, it is expected to follow the developing technology closely and to carry out R&D studies on this subject.

Keywords: Information Technologies, Turkish Banking and Information Systems, Digital Banking.

Science Code: 115301



TEŐEKKÖR

Tez alıőmamın her aőamasında engin bilgi, tecrübe ve desteğini esirgemeyen tez danıőmanım Sayın Prof. Dr. Selçuk KENDİRLİ 'ye, teşekkür ederim.

Nurise KEFCİ



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
TEŞEKKÜR.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	iii
TABLolar DİZİNİ.....	vi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	Error! Bookmark not defined.
KISALTMALAR.....	viii
GİRİŞ.....	1

1.BÖLÜM

GEÇMİŞTEN BUGÜNE BANKACILIK ALANINDA YAŞANAN GELİŞMELER

1.1. Dünya Genelinde Banka Sisteminin Var Oluşu ve Gösterdiği Gelişmeler.....	5
1.2. Yurt İçi Bankacılık Var Oluşu ve Gösterdiği Gelişimler.....	7
1.2.1. 1979 Öncesinde banka hizmetleri.....	7
1.2.2. 1979 Sonrası banka hizmetleri.....	13
1.2.3. 2001 Yılı mali krizinden sonra yaşanan ekonomik politikaların bankacılık hizmetleri.....	16
1.3. Türkiye'de Bankacılık Alanında Kullanıma Sunulan Hizmetler ve Sunulan Alternatifler.....	17
1.3.1. Ticari(mevduat) bankacılığı.....	17
1.3.2. Hizmet rolünde bankacılık.....	19
1.4. Bankacılık Alanında Yapısal Ayrımlar.....	21
1.4.1. Türkiye Cumhuriyeti merkez bankası.....	21
1.4.2. Devlet adına çalışan bankalar (kamu bankaları).....	23
1.4.3. Özel sermayeli bankalar.....	24
1.4.4. Yabancı sermaye ağırlıklı bankalar.....	26
1.4.4. Katılım bankacılığı.....	27

1.4.5. Yatırım ve kalkınma bankaları.....	28
---	----

2.BÖLÜM

TÜRKİYE'DE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE YANSIMALARI

2.1. Türkiye'de Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi.....	29
2.2. Türkiye'de Bilişim ve Teknoloji Politikaları.....	30
2.3. Türkiye'de Bilişim Sınıflandırmaları.....	32
2.3.1. Gebze bilişim vadisi.....	32
2.3.2. Bilişim vadisinin faydaları.....	33
2.4. Bilgi Teknolojilerinin Yansımaları.....	33
2.5. Bankacılık Sektöründe Teknolojik Gelişmelerin Zorunlu Olmasını Etkileyen Unsurlar	35
2.5.1. İş gücü kavramı.....	35
2.5.2. Bilgi teknolojilerinde rekabet.....	35
2.5.3. Gelişen teknoloji ve gelişen hizmetler.....	36
2.5.4. Talepte yaşanabilecek farklılıklar.....	36

3. BÖLÜM

TÜRK BANKACILIĞINDA TEKNOLOJİK İLERLEMELERİN KARŞILIĞI VE ÖNEMİ

3.1. Türk Bankacılığının Uluslararası Alanda Yeri ve Önemi.....	38
3.2. Bankaların Kullanmış Olduğu Bilgi Teknoloji Türleri.....	41
3.2.1. ATM bankacılık işlemleri.....	41
3.2.2. Ödeme planlamaları.....	44
3.2.3. Performans değerlendirme sistemleri.....	45
3.2.4. İnternet bankacılığı(dijital bankacılık).....	45
3.2.5. Telefon bankacılığı.....	47
3.3. Elektronik Ticaretin Tarihsel Açıdan Gelişim Süreci.....	48
3.3.1. Türkiye'de elektronik ticaretin mevcut durumu.....	49
3.3.2. Elektronik ticaretin bankacılık alanındaki önemi ve yeri.....	50

3.3.3. Elektronik ticaretin bankacılık sektörüne sağladığı avantajlar ve dezavantajlar	52
3.3.4. İnternet bankacılığı üzerinden müşterilere sunulan hizmetler	53
3.3.5. Türk bankacılık sektöründeki bilişim teknolojilerinin elde ettiği başarıları.....	54
3.3.6. Bankacılık sektörünün güçlü ve zayıf durumları.....	56
SONUÇ	58
KAYNAKLAR	62



TABLolar DİZİNİ

Tablo	Sayfa
Tablo 1.1. Dünya Genelinde Bankacılık Tarihi Değişimi.....	6
Tablo 1.2. Osmanlı Döneminde Kurulan Bankalar.....	10
Tablo 1.3. Türkiye İçerisinde Bulunan Mevduat Bankaları.....	22
Tablo 1.4. Kamu Bankalarının Yıllar İçerisindeki Personel, Şube ve Banka Sayılarındaki Değişimler.....	29
Tablo 1.5. Özel Sermaye İle Kurulmuş Bankalar.....	30
Tablo 1.6. Yabancı Sermaye İle Kurulan Mevduat Bankaları.....	31
Tablo 1.7. Türkiye'de Faaliyetlerine Devam Eden Katılım Bankaları.....	33
Tablo 3.1. Temel Ekonomik Göstergeler(2019)	46
Tablo 3.2. Ülkeler Bazında Temel Göstergeler.....	47
Tablo 3.3. Belirlenen Göstergeler ile Türk Bankacılığı ve AB Karşılaştırması.....	48
Tablo 3.4. Yıllara Göre ATM Sayılarındaki Değişim.....	50
Tablo 3.5. Türkiye'de İnternet Bankacılığı Kullananların Sayısal Verileri.....	56
Tablo 3.6. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı Verileri.....	57
Tablo 3.7. Türkiye'de Kullanıcılara Sunulan İnternet Bankacılığı İşlemleri.....	63

GRAFİKLER DİZİNİ

Şekil	Sayfa
Grafik 3. 1. Türkiye'de ATM Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı	51
Grafik 3. 2. Türkiye'de E-Ticaret İşlemlerinin Aylara Göre Dağılımı(Milyar TL)	59



KISALTMALAR

ATM	(Automatic Teller Machine) Otomatik Vezne Makinaları
EFT	Elektronik Fon Transferi
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
M.Ö.	Milattan Önce
TBB	Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
TGBD	Türkiye Geliştirme Bölgeleri Derneği
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

GİRİŞ

Küresel dünya kavramı ortaya çıkmasıyla beraber ülkeler arası sınırlar kavramının etkisi azalmıştır. Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler küresel dünya ile birlikte daha fazla yayılma alanı bulmuştur. Küreselleşme kavramı şirketler ve piyasalarda ki rekabet ortamının hızlı tetikleyicisi olmuştur. Kendi devamlılığını sağlamaları için kar oranlarını devamlı arttırma stratejisini sağlamak için bilgi teknolojilerinin sunduğu yeniliklerden yararlanmak durumundadır.

Dünya genelinde yaşanan teknolojik anlamdaki ilerlemeler şirketlerin işlemlerini elektronik ortama yansıtmasını mecbur kılmıştır. Sadece şirketler için değil aynı zamanda kullanıcılar içinde bilgi teknolojisinde yaşanan gelişmeler talep ve isteklerinde farklılıklar ortaya çıkarmıştır. Burada şirketler ve kullanıcılar arasındaki bağı güçlü kılan teknolojinin getirdiği yeniliklere hızlı bir şekilde uyum sağlamalıdır. Teknolojik alanda yaşanan gelişmelerle yaşanan değişikliklere uyum sağlamanın en temel başlangıcı teknolojiyi en verimli ve etkin şekilde kullanmaktır. Teknolojik gelişmeleri kendi bünyelerine katan ve bu süreçte en verimli şekilde kullanıcılara sunan şirketler amaçları olan kar oranlarını yükseltecektir. Aynı zamanda kendi varlıklarını da sürdürülebilir kılmaktadır. Bilgi teknolojileri alanındaki gelişmeler sürekli haldedir. Bu yüzden elde edilen bilgi teknoloji ürünlerinin geliştirdiği yenilikleri yakından takip eden şirketler rekabet ortamında daha ön planda olacaktır.

Bilişim teknolojileri tüm sektörleri yakından etkilemiştir. Sektörlerin köklü bir değişikliğe gitmesini sağlamıştır. Finans ve ekonomi alanda da tam anlamıyla yerleşmiş durumdadır. Kullanıcılar tarafından yeni teknolojilerin kullanmak istenmesi de finansal kuruluşların bu yapıya geçmesini zorunlu kılmıştır. Teknolojinin gün geçtikçe önem kazanması ile beraber müşteri ihtiyaçlarına cevap vermek isteyen bankalar da kendileri arasındaki rekabet ortamının hızlı ilerlemesini sağlamıştır. Teknolojik yeterliliğe ve değişim sürecine uygun olan finansal kuruluşlar sektör içerisinde kendisinde yer bulabilmektedir.

Finansal kuruluşların hem işleyişi hem de yapısal süreci içerisindeki yenilikler ile paralel olarak müşteri kazanımı da artmaktadır. Bankacılık sektörü içindeki en önemli unsurlardan biri olan pazarlamanın teknolojik yenilikler ile müşterilere sunulması önem arz etmektedir. Pazarlamanın önemli olmasını belirleyen unsurlardan yeni ürünle ve hizmetlerin müşterilere duyurulması ve her finansal kuruluşun kendisine sadakatli müşteriler kazanmasına olanak sağlamaktadır.

Bilgi teknolojilerinin hayatımız içerisinde getirdiği yenilikler ile birçok alanda insan yaşamını kolaylaştırmaktadır. Finansal kuruluşlar için kar elde etme imkânının fazla olması rekabet ortamında rakiplerinden daha başarılı olmasını gerektirmektedir. Bunu sağlayabilmek için bilgi teknolojilerinin getirdiği yenilikleri yakından takip etmek gerekmektedir. Kullanıcılar bireysel olduğu için bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişimlere katılması daha kolay

olmaktadır. Şirketlerin ve finansal kuruluşların teknolojik yenilikleri sistemlerine entegre etmesi ve kullanıcılara sunması daha uzun sürmektedir. Bu değişim süreci bankalar için zor ve uzun olmaktadır. Bu zorlu süreç sonucunda finansal kuruluşlar kendi bünyelerinde birçok konuda tasarruf sağlamaktadır. Buna karşılık kazanç oranlarının da arttırmaktadır. Geleneksel sistemler ile gerçekleştirilen işlemlerde zaman ve işlemle açısından daha zorlu bir süreç yaşanmaktadır. Yenilikleri bünyelerine katmak finansal kuruluşlara zaman tasarrufu sağlamaktadır. Bunun yanında daha az personel ihtiyacı, şube giderlerinin azalması, personellerin daha verimli çalışması gibi birçok alanda kazanımlar sağlamaktadır. Büyük ölçekli firmalar da bankacılık sektörünün teknolojik yenilikleri bünyelerine katmasını olumlu karşılamaktadır. Birçok işlemi dijital bankacılık alanından gerçekleştiren firmalar zamandan tasarruf edebilmektedir. Büyük ölçekli firmalar arasında yaşanan rekabet ortamına doğrudan katkı sağlayan dijital bankacılık işlemleri her geçen gün önemini daha da arttırmaktadır. İşlemlerin hızlı, güvenli ve az maliyetle geliştirilmesi rekabet ortamında firmalara kolaylık sağlamaktadır. Firmaların kendi bünyelerine de teknolojik gelişmeleri yansıtması faydalarına olacaktır. Diğer rakipleri ile arasındaki farklılıkları inceleyerek, daha yeni ve kalıcı önlemler alabileceklerdir. Karar verme sürecinde personel temin sürecinde ve müşteri kazanımı sürecinde firmalara olumlu katkı sağlamaktadır.

Gelişen teknoloji ile beraber bankacılık sektörü içerisinde şubeye gitmeden ödeme yapılması, internet üzerinden başvurular yapılabilmesi, ülke nüfusundaki gençlerin teknolojiye yakından ilgi duyması, bu gençlerin birikim anlayışından çok tüketim odaklı anlayışa sahip olmaları sektör içerisindeki en önemli konulardır. Bilişim araçlarının firmalar, bankalar hatta tüm dünyaya yayılmasıyla beraber gözle görünür değişimler yaşanmıştır. Bankacılık alanı içerisinde kendisini daha çok hissettirmiştir. Bankacılık sektör yapısı nerede ise tamamen değişiklik göstermiştir. Bankacılık sektörü içindeki en önemli sonucu hem müşterilerin hem de bankaların maliyetten ve zamandan tasarruf etmesini sağlamaktadır. İnternet bankacılığının yaygınlaşmasıyla beraber işgücü ve zaman kavramları sanal ortama taşınmıştır. Bunun sonucu olarak maliyetler de ciddi oranda azalma vardır.

Bankacılık sektöründe internet üzerinden yapılan işlemlerin yaygınlaşması ile beraber bankalardaki personellinde dinamik ve gelişime açık kişiler olması sağlanmıştır. 7 gün 24 saat bankalarla ilgili yaşanan sorunlarını anlatabilecektir. Banka personelleri de bu anlamda vatandaşlarla internet ve mobil bankacılık uygulamaları üzerinden iletişim kurabilmektedir. Geleneksel yöntemler ile teknolojik anlamda yaşanan gelişmeleri karşılaştırdığımızda eskiden yaşanan sıkıntıların neredeyse tamamına yakını önlenmektedir. Elbette teknoloji ile beraber yeni sorunlar da meydana gelmektedir. Fakat bu sorunların çözümü internet ağları üzerinden gerçekleştirildiği için eskiden olduğu gibi günlerce sürmemektedir. Geleneksel sistem içinde sorunların çözümü içinde fazlasıyla maliyet ortaya çıkmaktadır. Teknolojik alt yapının gelişmesi ile beraber hizmetler, ürünler, pazarlama koşulları kalite gibi konularda maliyet giderleri azalmıştır.

Çalışmanın birinci bölümü içerisinde bankacılığın tarihsel açıdan gelişimi, bankacılık alanındaki temel olan hizmet ve ürünler, bankaların yapısı ve işleyişi açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmanın ikinci bölümü içerisinde bilgi teknolojilerinin Türkiye’de gösterdiği gelişimler araştırılmış, Türkiye’de bulunan teknoloji ve bilim programlarının geçmiş zamanlardaki uygulamaları, Türkiye içerisinde bilgi teknolojilerinin sınıflandırmaları bilgi teknolojilerinin etkileri ve bankacılık sektöründeki önemi, bankacılık alanında kullanılan bilgi teknolojisi araçları çeşitleri, elektronik ticaret sisteminin internet bankacılığına etkisi. Bilgi teknolojilerinin banka sektöründeki hizmetlere katkısı Türkiye’nin gelişen teknolojik hareketleri bankacılık sektörüne aktarımı hem ülke sınırları dâhilinde hem de dünya genelindeki araştırmalarla karşılaştırılmıştır. Bu bölüm içerisinde bilgi teknolojisi alanında kullanılan hizmetlerin bankacılık sektörü içine etkilerini yakından gözlemleyebilmek için bilgi teknolojilerinin bankacılık sektöründeki güçlü ve zayıf yönleri üzerinde durulmuştur.

Ülkelerin ana kaynakları ekonomidir. Bu ekonomik ve finansal kaynakları ülkelerde kullanan ve kullandıran kuruluşlar bankalardır. Bankalar kaynakların sistem içinde para değişimlerinin gerçekleşmesini daha etkili ve verimli kullanılması bakımından ekonomik bir görev üstlenmektedir. Bankalar fon sahiplerinden aldığı kaynakları müşterilerine geri iade etmek koşuluyla öz kaynağa ihtiyacı olan kurum ve kuruluşlara ya da şahıslara ödünç olarak vermektedir. Bankacılık sistemi içindeki çarkların düzenli olarak işliyor olması ülke menfaati açısından oldukça önemlidir. Bu konuda ülkedeki ekonomik sistemin temel yapı taşı olan bankalar kişiler arasında ve kuruluşlar arasındaki nakit para akışını sağlamaktadır.

Bankacılık hizmetleri içerisine teknolojik gelişmeleri hızlı ulaştıran bankalar arasında Türkiye Garanti Bankası gelmektedir. 2017 yılında gerçekleşen “World Finance” tarafından verilen Garanti Cep uygulaması ile mobil işlemler bankacılığı alanında Türkiye’nin en iyisi seçilmiştir. Türkiye Garanti Bankası dünya genelinde önemli bir yere sahip olan dergilerden “Global Finance” tarafından “Avrupa’nın En İyi Mobil Bankası” ödülüne hak kazanmıştır. Türkiye Garanti Bankasının çıkarmış olduğu Garanti Cep uygulaması ile müşterilerin telefonlarından işlemlerinin çoğunun gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Bankacılık alanındaki mobil bankacılık üzerinde de etkileri vardır. Bunu önleyebilmek için 3. Şahıslara karşı göz tanıma özelliği ile çalışmaktadır(Türkiye Garanti Bankası, 2021).

Türkiye Ekonomi Bankası “Müşteri Odaklılık” kategorisi içinde 2016 yılında “Best Business Awards” tarafından ödüle layık görülmüştür. Nakit yönetimi içinde yılın en iyisi olarak seçilmiştir(TEB,2021).

Bankacılık sektörü ödülleri yerini alan Denizbank, “Bank Administration Institute Bankacılık İnavasyonu” ödülleri içinde dünyanın inovaktif bankalar arasındaki en iyi banka seçilmiştir. 2015 yılına gelindiğinde ülke içerisindeki en yenilikçi banka ödülünü almaya hak kazanmıştır.

Sadece lke içinde değil küresel anlamda da inovasyon kapsamında “2017 inovasyon dlleri’nde” Denizbank en yenilikçi banka olarak ödül almıştır(Denizbank, 2021).

Ziraat Bankası “Financial Innovation Awards 2017” dlleri kapsamında gelişmiş veri kullanma ve bunları uygulamaya geçiren en iyi banka olarak seçilmiştir. Operasyon alanında en iyi merkez stratejisi dnn de 2017 yılında “Global Banking And Finance Review tarafından düzenlenen ödül töreni ile almıştır(Ziraat Bankası, 2021).

Vakıfbank, 2018 yılında “Mobil Saha Satış Uygulaması” kategorisinde ödül almaya hak kazanmıştır. Bu dl ABD merkezli “The Academy of interactive & Visual Arts” tarafından almıştır(Vakıfbank, 2021).

Türkiye içerisinde faaliyette bulunan bankaların teknolojiye olan yatırım harcamalarını fazlalaştırıp gelişen teknoloji ile yenikler ortaya koyması piyasadaki rekabet ortamını arttırmıştır. Kullanıcılilar tarafından ağ bağlantılı cihaz kullanımının artmasıyla beraber bankacılık işlemlerinin de çoğunluğu dijital ortamda gerçekleştirilmektedir. Bankaların hem ülke içerisinde hem de ülke dışındaki kazanmış olduğu ödüller ile müşterilerini kendilerine çekmek için avantaj kazanmış olmaktadırlar.

1.BÖLÜM

GEÇMİŞTEN BUGÜNE BANKACILIK ALANINDA YAŞANAN GELİŞMELER

1.1. Dünya Geneline Banka Sisteminin Var Oluşu ve Gösterdiği Gelişmeler

Bankacılık sisteminin temel anlayışında eldeki var olanı âtil tutmak yerine kullanmak ve ihtiyacı olanlara kullandırmak şeklinde ortaya koyulabilir. Burada bilmemiz gereken şudur ki ilk olarak bankacılık işlemini din adamlarının ortaya koyduğunu söylemek mümkündür. Paranın bulunduğu ilk çağlarda asıl niyet insanların paralarını korumak için güvenli bir alan bulmaktır. Bu güvenli alan için en uygun yer ise tapınaklar olacaktır. Çünkü tapınaklara karşı tarihin ilk zamanlarından beri kutsal sayılma anlayışı vardır. Bu anlayış çerçevesinde zarar verilmemiş güvenli alan olarak varsayılmıştır. Burada bulunan din görevlileri ise ihtiyaç sahibi insanlara buraya gelen paralardan vermeye ve bunu geri alma amacıyla çalıştırmaya başlamıştır. Bu başlangıç paranın ilerleyen zamanlarda kendini halk arasında daha çok hissettirmesi ile yaygın hale gelmiştir. Bu gelişmeler hızla devam ederken kıymetli maden alacaklılardan tahsil edilecek olan diğer paraların tahsil edilebilmesi fikri de yaygınlaşınca bankacılık sisteminin temelleri atılmıştır.(Aydın, 2006, s.16).

Bankacılık başlangıcı için milattan önceki dönemde 3500'lü yıllarda kaynak bulmak mümkündür. Paranın icat edilmiş olması insanlar arasındaki ticaretin alışverişin gelişmiş olması bankacılığa temeller oluşturmuştur. 1900 yıllarında özellikle Tanzimat ilanından sonra yabancı bankalarla bir araya gelinmesi modern anlamda bir bankacılığa erişmemizi gerekli kılmıştır.

Para alışverişinin oldukça yaygınlaşmış olması ortaya sarraf adını alan kavramların çıkmasını sağlamıştır. Bu sarraflar bankacılık işlemi yapanların başı gibi düşünülebilirdi. "Banco" ismiyle İtalyancadan gelen banka kelimesi aslında o sarraflara ait olan masaları ifade etmekteydi. İnsanlar sarraflarla bir sorun yaşarsa bu masaları kırardı. Sarraflar ilerleyen zamanlarda işlerin daha da gelişmesini ve büyümesini istemiştir bu büyüme için paraları kabul etmeleri belirli bir süre karşılığı parayı kullandırmayı başlatmışlardır. Bu yenilik bankacılıktaki transfer işleminin doğmasına ve bunun bankalarının açılmasına sebep olmuştur. Yaşanan tarihsel gelişmeler içindeki sanayi devrimi ise bankacılığın hızlıca insanların hayatına yayılmasına katkı sağlamıştır(Aydın, 2006, s. 18).

Tablo 1.1. Dünya Genelinde Bankacılık Tarihi Değişimi

Tarihte İlk Banka	İlk Banka kanunu	Bankacılığın Gelişmesi ve Denetlenmesi	Milad	İlk Modern Banka	Çek ve Banknot	Goldsmithler ve Sertifika	İlk Merkez Bankası	Modern Bankacılığın Başlaması
3500	2000	1000	0	1609	1637	1640	1694	1907
MÖ. 3500	Sümer ve Babil yaşam alanlarında borç verdiği dair tutanaklar bulunmuştur.							
MÖ. 2000	Eshunanca Krallığı bankacılık kanunlarını ilk defa düzenlemiş, faiz oranını %20 olarak belirlemiştir. Hammurabi kanunları, kredi verme, mevduat toplama, komisyon işlemlerini hükme bağlamış, kredi senetleri killer üzerine 2 nüsha halinde yazılmıştır							
MÖ. 1000	İlk ve Orta Çağ'da Yunanlılar, Romalılar ve Mısırlılar bankacılık alanında hizmet vererek geliştirmiş, eski Mısır'da faiz sınırlanırken eski Yunan'da bankacılık denetimlerine başlanmıştır.							
1609	Modern anlamda yapılan ilk banka 'Amsterdam Bankası' kurulmuştur.							
1637	Venedik Bankasının kurulması ile birlikte çek ve banknot kullanımı uygulamasına geçilmiştir.							
1640	İngiltere Kralı tarafından tüccarların kıymetli madenlerine el konulmasıyla birlikte, altınlar 'Goldsmith' denilen tüccarlara sertifika ile birlikte verilmeye başlanmıştır.							
1694	Tarihteki ilk Merkez Bankası sayılan İngiltere Merkez Bankası kurulmuştur.							
1907	Sistem, Federal Reserve Bank (ABD Merkez Bankası) ile kendini geliştirmiş ve modern bankacılık uygulamaları başlamıştır.							

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

MÖ. VII yy.da Perslerin ilerleyişinin oldukça fazla olduğu görünmektedir. Bu ilerleyiş Perslerin gittikleri yerlere bankacılık sistemini de götürmelerine sebep olduğu görülmektedir.

Roma hem milattan önce hem de milattan sonra yaşayan bir imparatorluk olmasına rağmen paraya ve banka sistemlerine işleyişine önem vermemiş olarak görülmektedir. Öyle ki Roma İmparatorluğu içinde yaşayan üst düzey insanlar hiç bu konular ile ilgilenmemiş daha çok tüccar ve tacirler yapmış olarak görülmektedir.

Modern anlamda ortaya çıkan ilk banka Hollanda'nın Amsterdam kentinde ortaya çıkmıştır. Burada bir isim koyulmayarak Amsterdam Bankası adıyla (1609) bankacılık için modern hayat başlatacak faaliyetlere girişmiştir. Bu yeni gelişmelerin ardından sene 1637'de Venedik'te de aynı şekilde şehrin ismi ile anılan Venedik Bankası kurulmuştur. Bunu takip eden ülke ise İngiltere olmuştur. Sene 1640 olduğunda tüccar kesim ile kral arasında bir gerginlik yaşanmıştır. Bu gerginliğin çıkış noktası tüccarların elde ettikleri paralardan kralın

haberdar olması ve buna el koymak istemesi olmuştur. Tüccarlar bu duruma karşı tepki olarak “goldsmith” diye adlandırılan tüccarlara paralarını verip karşılığında bugünün makbuzu o günün şahadetnamesini almışlardır. Bu goldsmith’lerde milattan önceki din adamları gibi ellerinde biriken bu şahadetnamelerin atıl durmasını istemeyerek bunları satmış, kullanmıştır. Bu durum modern anlamda banknot sisteminin oluşmasına katkı sağlamıştır(Arslan, 2019, s.6).

19. y.y. başlarında sömürge anlayışı oldukça gelişmişti. Bu gelişmeler karşısında bazı devletler de kendilerini ve bankacılık sistemini geliştirmeye karar verdiler. Daha sonra bunun öncelikle bu alanda daha uzmanlaşmış bir yapı oluşturmak gerektiğini bununda birleşme yoluyla olacağını anlamışlardır. İngiltere ve Almanya bu konuda en belirgin ülkelerden olmuştur. Çünkü bankaları bugün hala faaliyet göstermektedir. Sanayi çağının hızlı gelişimi bankacılık sisteminde de kendini göstermiştir. Büyük ve aynı zamanda geniş kapsama sahip bankalar gelişmelerini büyük ölçekli banka olma yoluna gitmekte bulmuşlardır. 19. y.y. içerisinde kapital sistem etkisini kaybetmese de sosyalist ekonomiler ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu ekonomik sistem bireysellikten uzak olduğu için planlı bir sistem üzerine kurulmuştur. İkinci Dünya Savaşı sonrası bazı gelişmekte olan ülkeler finansal açıdan desteklenebilmek için devletin kendi eliyle yaptığı kalkınma bankası sistemini ortaya çıkardı. Bu dönemde ortaya çıkan Uluslararası Para fonu, Dünya Bankası, Avrupa Yatırım Bankası bu sistem içerisinde aktif olarak yer almıştır(Yetiz, 2016, s.109).

1.2. Yurt İçi Bankacılık Var Oluşu ve Gösterdiği Gelişimler

Eski çağlardan itibaren para kişilerin ya da ülkelerin kalkınma ve ekonomik gelişmesini sağlamakla görevli kılınmıştır. Bankacılık sisteminde temel yapı taşı para ve para kullanımı olmuştur. Para sadece bankacılık alanında değil yaşamın her alanında insanları etkilemiştir. Para piyasalarında yaşanan en ufak bir gelişme bile doğrudan insanların hatta devletlerin yakından takibe alması gereken bir durum olmuştur. Türkiye gibi yeni kalkınma çabasına girmiş ülkeler kendi adlarına doğru kararlar alabilmek için birçok politika yolu izlemişlerdir. Bu yollardan biri olan Türkiye’nin 1980 yılında dışarıya açılma planlarını sağlayan yeni reformlar yapılmıştır. Bu yüzden Türkiye açısından bakıldığında 1980 yılında yayınlanan 24 Ocak kararları Türkiye’de para ve banka gelişimi için öncesi ve sonrası denilebilecek dönemi başlatmıştır. Bu gelişmeden sonra en etkili olan programlardan birisi de 2001 yılında yaşanan krizden sonra ortaya çıkan reformlar olmuştur(Arslan, 2019, s.7).

1.2.1. 1979 Öncesinde banka hizmetleri

Osmanlı devleti zamanında dünya genelinde yaşanan bazı gelişmelerden geride kalmıştır. Bunların başında dışarıya açılma ve Sanayi devrimi gelmektedir. Bu gelişmeler diğer Avrupa

lkelerinde gelişme gösterirken Osmanlı için bakıldığında 19. y.y yer alması dışarıya başlarına kadar bankacılık faaliyetlerinde geri kalınmıştır. Bunun başlıca sebebi Osmanlı ekonomik sisteminin sadece iç pazarda yer alması dışarıya açılmamış olmasıdır. Eski zamanlarda olduğu gibi bu zamanda da Osmanlı da paranın akışını günlük hayatta kullanımını sarraflar sağlamıştır. İçinde bulunulan yüzyıl başlarına kadar Osmanlı'nın para ticaretini ve bankacılık alanındaki hizmetlerini Venedikli ve Cenevizli tacirler tarafından yrtlmeye devam etmiştir. Bu süreç İstanbül'un fethine kadar bu Şekilde devam etmiştir(Yazıcı, 2018, s.2-3).

1840 yılları başlarından itibaren Osmanlı devleti ekonomik sıkıntı çekmekteydi. Oluşan bütçe farklılıklarının önüne geçmek amacıyla ilk kâğıt para olan "Kaime" basılmaya başlanmıştır. Bu uygulamanın etkisi istenilen gibi olmamıştır. Osmanlı'nın hem dış ticaret alanında açığı hem de bütçe arasındaki açıklar gözle görünür derecede artmıştır. Buda diğer ülkeler karşısında basılan paranın değerini düşürmüştür. Artık ithalat için yeterli finansman bulunamaz hale gelmiş ve bu durumdan kurtulabilmek için Galatalı bankerler ile anlaşma yapılmasını doğru bulmuşlardır. Bu aralarındaki işbirliği ilerleyen yıllarda devam etmeyince Galatalı bankerler bu içi kendileri yapmaya karar vermiş ve ilk bankayı kurmuşlardır. 1847 yılında göreve başlamış ve adını İstanbül bankası olarak açmış olan bu bankerler ödeme yapmakta zorluk çekerek sistemleri bozulduğu için 1852 yılında faaliyetine son vermek zorunda kalmıştır(Oktar ve Varlı, 2019, s.1-20)

Bankacılık sektörü için bir ilk sayılan Osmanlı'nın kendi adına açtığı Osmanlı bankası temel taşların atımı anlamına gelmiştir. Bu ilk bankanın kuruluş planları içerisinde bazı ülkelerin ortak olması bazı ülkelerin ise sermaye koymuş olması söz konusu ortaklık için alışmalar İngiltere ile yapılırken Avusturya ve Fransa ise sadece sermayeye katkı sağlamışlardır. Ülkedeki bütün ekonomik gelişmelerin takip edilmesi ve ekonomik ilişkilerin ilerlemesi için bu banka görevini Merkez Bankası yürütmüştür. Osmanlı içerisinde yaşanan lüks hayat ve dışarıyla kurulan ilişkiler sonrasında ülke ekonomisi bozulmaya başlamıştır. Tanzimat'ın ilanından sonraya gelen bu dönem içerisinde elde edilmek istenen finans yine ilk zamanlardaki gibi sarraflar aracılığıyla sağlanmıştır. Bu bankanın ilerleyen yıllarda bütün ekonomik yapıyı eline alması para basma yetkisini de beraberinde getirmiştir (Apak ve Tay, 2018, s. 63-75).

1980 yılından önce Türkiye ekonomisi için doğru olan kararın toplam arz içindeki ithalat payının azaltılıp yurt içindeki mallara yönelimi olan ithal ikameci anlayış devam etmekteydi. Bu yüzden belirlenen ekonomik politikalar ya da uaiz ile ilgili alının kararlar diğer ülkelerden farklı uygulanmaktaydı. Bankacılık hizmeti denildiği zaman bu dönemde faiz politikaları dışında yurt içinde gelişme göstermeye çalışan yatırımlara finansman olmak görevi üstleniyordu. Bu sebeple yatırımlara öncelik vermeyen özel ya da yabancı bankalar kurulması yasaklanmıştır. Bu sebeple yatırımlara öncelik vermeyen özel ya da yabancı bankalar kuruması yasaklanmıştır. Var olan yabancı ya da özel bankaların ise boşaltılması yönünde

kararlar alındı. Bunun sonucu banka sayılarında yaşanan azalma olmuştur. 1980 yıllarından önceki bankacılık anlayışı bu çizgide devam ettiği için ekonomik anlamdaki sıkıntılarda büyümeye başlamıştır. Kendi içinde kredi vermek ya da para toplamak olarak kalmış dışarıya açılmaktan geri kalmış bir bankacılık dönemi yaşanmıştır(Başak, 2009, s.7)

Osmanlıda yaşanan ithal ikameci anlayış ilerleyen zamanlarda halktaki ekonomik sıkıntılarının büyümesine neden olmuştur. Bu sıkıntılardan etkilenen en çok tarımla uğraşan çiftçi kesim olmuştur. Çünkü ekonomik değere sahip ürünler çiftçiler eliyle meydana gelmekteydi. Bu dönemde ortaya çıkan bazı faizci olarak çalışan kişilerden para alarak üretim yapmaya çalışan vatandaşlar artık ürünü ekmeden tefeci adı verilen kişilere vermeye başlamıştı. Bunun önüne geçmek amacıyla 1863 yılında “memleket sandıkları” kurulmuştur. Bu kuruluşun temel amacı özellikle çiftçiyi içinde bulunduğu bu bunalımdan kurtarmaktır. Başta çiftçilere krediler vererek onları ayakta tutmaya çalışmış bunu yaparken de yine halkın içinden doğan imece usulü yöntemle yapmışlardır. Tarımsal anlamda gelişme göstermesi planlanan bu uygulama zamanla yıpranmaya başlamıştır. Bu yıpranmalar sonucunda 1883 yılında “menafi sandıkları” adını alarak kendini yenilemiştir. Ama bozulan sistemin düzelmesi bu şekilde de sonuç vermeyince tamamen devlet denetimine aktardı. Böylece devlet bankası modeline geçişin ilk adımı olan Ziraat Bankası 1888 yılında faaliyet hayatına başlamıştır(Arslan, 2019, s.8)

Tablo 1.2. Osmanlı Döneminde Kurulan Bankalar

İstanbul Bankası	1911
Konya İktisadi Milli Bankası	1911
Adapazarı İslam Ticaret Bankası	1913
Karaman Milli Bankası	1913
Emvali Gayrimenkule ve İkrazat Bankası	1914
Aydın İncir ve Himaye-i Zürra Osmanlı A.Ş.(Milli Aydın Bankası)	1914
Emlak ve İkrazat Bankası	1914
Asya Bankası	1914
Akşehir İktisadi Osmanî Şirketi	1916
Kayseri Milli İktisat Bankası	1916
Köy İktisat Bankası	1916
İtibar-ı Milli Bankası	1917
İktisad-ı Milli Bankası	1917
Manisa Bağcılar Bankası	1917
Konya Ahali Bankası	1917
Ticaret ve İtibar-ı Umumi Bankası	1918

Türkiye Umumi Bankası	1918
Eskişehir Çiftçiler Bankası	1919
Adapazarı Emniyet Bankası	1919
Konya Türk Ticaret Bankası	1920
İktisat Türk Bankası	1920
Bor Zürra ve Ticaret Bankası	1922
Dersaadet (İstanbul) Küçük İstikraz Sandığı	1923

Kaynak: Akgüç, Ö.1989, 100 soruda bankacılık, İstanbul, gerçek yayınevi.

Osmanlı imparatorluğu zamanında yapılan bankacılık için atılan adımlar yeterli olmamış bulunulan durumdan kurtaramamıştır. Bu cumhuriyetin kuruluşunun ilk yıllarında da yansımalarını devam ettirmiştir. Öyle ki ilk zamanlarda dış ülkeler ile yapılan alışverişlerde yabancı sermaye ön planda yer almaktaydı. Buna bir çözüm olması amacıyla ülke içindeki düşüncelerin toplanması için 1923 İzmir İktisat Kongresi düzenlenmiştir(Küçük, 2015, s.9).

Kurtuluş savaşının vermiş olduğu sıkıntılı dönemden sonra İstanbul içinde bulunan bazı milli tüccar kesim birleşerek Milli Türk Ticaret Birliğini kurdu. Bu kuruluş kurtuluş savaşından sonra yapılan anlaşmalardan Lozan antlaşmasını tüm alanlarda yaymak için yapılan İzmir İktisat Kongresine katılmıştır. Bu toplantıya işçiler, çiftçiler, tüccarlar, sanayicilerin temsilcilerinden oluşan 1135 kişi ile toplanmıştır. Bu toplantıda konuşulan asıl konuların başında ülkenin içinde olduğu ekonomik sıkıntıların giderilmesi için yurt içine yönelmek gerektiğini uygulanacak iktisat politikalarının dahil her şey milli olmalıydı. Yurt içerisinde üretim araçlarının gücünü desteklemek sanayi kurmayı hedefleyen özel kişilerin üretime katılmasına öncelik veren bir yapı oluşturmaya çalışılmıştır. Buna yönelik bazı kararlar alınmıştır(Altıntop, 2019, s.8).

- Milli ve yerli üretimi geliştirmek
- İhtiyaç olmayan ithalat yapılmaması
- Ekonomik anlamda ülkeye katkı sağlayacak olan yabancı yatırımlara izin verilmesi
- Çalışan insanlara “amele” yerine “işçi” denilmesi
- Osmanlıdan beri yük halinde olan reji idaresi tamamen kaldırılmalıdır.
- Ülkedeki en önemli tarım ürünlerinden olan “tütün” için üretici değil tüketici vergi verecektir.
- Tütün için tarımının yapılması ve satışının yapılması serbest olacaktır.
- Halkın üstünde yük ağırlığı fazla olan aşar vergisi kaldırılacak yerine uygun bir vergi koyulacaktır.

- İşgücüne katkı sağlayan insanların dinlenebilmesi için 1 gün tatil olması zorunlu olacak
- Çocuk sayılan 18 yaşından küçükler çalıştırılmayacak
- Sanayicilerinde yatırımlarını daha kolay yapabilmesi için Sanayi Bankası kurularak kredi imkanı sağlanacaktır
- Ziraat Bankasını yeniden düzenleme kararı alınmıştır
- Gelir vergisi olarak yeni bir vergi türü düzenlenmiştir

Bu toplantının öncelikli hedefi sanayi alanında gelişmiş ülkeler gibi olabilmek, tarım alanında üretimin artırılması, hizmetler sektörünün geliştirilmek istenmesidir(Altıntop, 2019, s.11).

İzmir İktisat Kongresi bünyesinde alınan kararlar için uygulamaya hızlı geçiş yapılmıştır. Burada bulunan katılımcılar özel sermayesi olan bir banka kurulmasını istemiştir. Bunun üzerine 1924 yılında Türkiye İş Bankası kurulmuştur. Bu bankanın kurulmasını isteyen tüccarlar bankanın ticari hayatta kendilerine kolaylık sağlamasını istemişlerdir. Birde sanayi alanında gelişmenin tetiklenmesi için sanayicilerin isteği göz önüne alınarak Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası kurulma kararı alınmıştır. Daha önce sanayi alanında bu kadar girişim olmadığı için bu bankanın kurulmasıyla birlikte kalkınma için ilk adım atılmış sayılmaktadır. Diğer yandan inşaat sektöründe hızlı gelişim elde etmek için eksiklikleri giderilmiş bu alana hizmet vermesi için Emlak ve Eytam Bankası 1927 yılında kurulmuştur(Yetiz, 2016, s. 110).

İzmir İktisat Kongresinde alınan bir diğer karar ise Merkez Bankasının kurulmasıydı. Bu karar doğrultusunda kağıt paranın daha çok kullanılabilir hale gelmesi yeni bir bankacılık doğuşunu zorunlu kılmıştır. Bu sistem hem paranın karşılanacağı yerlerin tek bir m-noktadan belirlenmesi hem de düzensiz bir şekilde para basılmasının getireceği olumsuz sonuçları ortadan kaldırmak için Merkez Bankası adı altında tek bir çatı altında toplanmıştır(Akgüç,1987, s.104).

Kurulan Merkez Bankasına baktığımızda amaç olarak sadece parayı elde tutmayı ve parayı doğru kullanarak fiyat istikrarı sağlamaya çalışmıştır. Çünkü içinde bulunulan durum yeterince zor iken ve kurtuluş savaşından sonra ortaya çıkan bir kriz dönemi mevcut iken Merkez Bankası sadece bu politikaları izleyebilecektir.

1929 yılında tüm dünyada yayılan ve bütün dünyayı etkisi altına alan buhran dönemi olumsuz etkilerini yıllarca devam ettirmiştir. Ülke olarak özel girişimler desteklenmek istense de bu buhran dolayısıyla mümkün olmamıştır. Buradan sonraki adım ekonomide devletin etkisinin daha baskın olduğu politika anlayışına kaymıştır. Devletin sermayesinin üstlendiği birçok yeni banka kurulmuş ve dönemsel olan ekonomi planları ortada koyulmuştur. İller Bankası, Sümerbank, Etibank, Denizbank ve Halk Bankası bu yeni oluşumun etkisiyle kurulmuş bankalardır. Bunların kendi içlerinde görev alanları belirlenmiş ve çoğunlukla o alanlara destek vermesi amaçlanmıştır. İller Bankası için baktığımızda 1933

yılında kurulan bu banka bayındırlık hizmetleri ve alt yapı işlemleri için yerel yönetimlere kredi imkânı sağlamıştır. Sümerbank ise daha çok sınaî alandaki kalkınmanın desteklenmesini amaçlamıştır. Etibank kredi imkânlarını elektrik ve enerji sanayisinde kullanırken Denizbank ise daha çok deniz ticaretinin gelişmesi için kredi imkânı sağlamıştır. Halk Bankası işlemlerinde ve öncelik sırasında esnaf tüccar ya da zanaatkârlara kredi vermiş bunların gelişimini desteklemiştir. Etibank ve Sümerbank yeterli seviyede kalamadıkları ve bulunduğu konumu kaybettiği için 2000 yılında kapatılmışlardır(Arslan, 2019, s.11).

1945 yılından sonra ülkeler kendilerini yavaş yavaş toplamaya başlamışlardır. Diğer ülkelerde yaşandığı gibi Türkiye’de de bankacılık alanında ilerlemeler kaydedilmiştir. Artık nüfusun yeniden artıyor olması ticaretin gelişiyor olması ve sağlanan üretim miktarının artıyor olması yeni banka ihtiyacı ortaya çıkardı. Buna karşılık bazı bankalar kurulmuştur(Erdem, 2014, s.246).

- 1944 Yapı Kredi Bankası
- 1946 Türkiye Garanti Bankası
- 1948 Akbank
- 1953 Demirbank
- 1954 Şeker Bank
- 1955 Pamukbank

Bunlarla beraber bazı yasalar çıkarılmış ve çıkarılan yasalar ile birlikte yeni bankalar kurulmuştur.

Ekonomik anlamda yaşanan gelişmeler sektör içerisinde yumuşamaya ve rahatlamaya başlamıştı. Bu sırada 1958 senesinde yeni bir “bankalar kanunu” adıyla kanun çıkarılmıştır. Bu kanunla birlikte Türkiye Bankalar Birliği(TBB) kurulmuştur. Çıkarılan bu kanunların temel amacı rahatlayan ekonomi içinde bankaların kendi aralarında rekabeti sağlanmaları ve kredi alanında devlet etkisi azaltılarak bankaların rahatlamasını sağlamaktır(Parasız, 1997, s.94).

Zaman ilerledikçe bazı şeyler yolunda gitmemeye başlamıştır. Sene 1950’lere geldiğinde ekonomik anlamda istenilen ortam oluşmadığı için ve yapılan ekonomik politika programlarından uzaklaşıldığı için devletin bankalar üzerinde kendini göstermesi şart olmuştu. Yeni bir kurum kurulacak ve bu kurulan kurum planlar hazırlayıp tüm uygulamaların yürütülmesini sağlayacaktır. Bu kurum 1962 yılında kurulan (DPT) Devlet Planlama Teşkilatıdır. Bu kurum kurulur kurulmaz hemen bir plan hazırlanmış(I. Beş yıllık kalkınma planı) bu plan doğrultusunda da eskiden olduğu gibi ithal ikameci yani devletin müdahalesini zorunlu kılan ve dışarıdan çok içeride kalmayı hedefleyen yapı

oluşturulmuştur. 1980 yıllarına kadar bu anlayış üzerine devam edilmiştir. Hatta devletin müdahalesi eskisinden daha çok hissedilir hale gelmiş ve özel izinler haricinde dışarıya tamamen kapalı bir durum söz konusu olmuştur. Yinede bu dönem içerisinde yeni bankalar kurulmaya devam etmiştir. Bunların temel amacı ülkesel kalkınmayı sağlamak ve yapılacak olan ülke içindeki yatırımlara kaynak oluşturmaktır. Toplamda 7 adet olan bu bankaların 2 tanesi ticari alanda faaliyet gösterirken 5 tanesi kalkınma çalışmaları üzerine faaliyet göstermişlerdir(Karlık, 2009, s.342).

Kurulan kalkınma bankalarından ilki 1960 senesinde faaliyetini başlayan Türkiye Cumhuriyeti Turizm Bankası olmuştur.

Adından da anlaşılacağı üzere turizm alanında ülke içerisinde kalkınma hedeflenmişse de faaliyetlerine devam edememiş Türkiye Kalkınma Bankası bünyesine katılmıştır. 1963 yılında Sınâf Yatırım ve Kredi Bankası kurulmuştur. 1964 yılında da Devlet Yatırım Bankası kurulmuştur. Bu bankada devlet eliyle yapılan yatırımların desteklenmesi rolünü üstlenmiştir. Bu anlamda tekeli devlette olan enerji, sanayi, maden alanında kredi destek imkânları sunmuştur. Maden sektörü için 1968 yılında maden bankası kurulmuş ama faaliyetlerine başlamadan kapanmıştır. Son olarak da Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası kurulmuştur. Bu bankanın temel hedeflerinin başında yurt içinde olmayan vatandaşların yatırım kararı alırken ülke içinde alması için onları desteklemek olmuştur. Kurulan ticari bankalar ise Dış Ticaret ve Arap-Türk bankasıdır(Kaya, 2014, s.51).

1970 senesine gelindiğinde yapılan plan ve programlar ekonominin gelişmesine katkı sağlamış ve hızlanmasını kolaylaştırmıştır. Fakat sadece iç tüketim üzerine yapılan bu planlar ülke içerisinde döviz ve kıymetli maden alanında sıkıntılar yaşanmasına sebep olmuştur. Elde bulunan imkânları döviz karşılığında çevirmeye çalışmış ve döviz sıkıntısının verdiği olumsuz ortamdaki kurtulmaya çalışılmıştır. Bu uygulama devam ettikçe dışarıya olan borç arttığı için darboğazın yaklaştığı sinyalleri verilmiştir. Bunu aşmanın bir yolu olarak uzun zamandır ekonomik anlamda yürütülmekte olan ithal ikame yani iç pazarın canlandırılması uygulaması terk edilmeye başlayarak dış pazarlarda yer arama çabası içine girilmiştir. 1980'li yıllarda da bu ekonomik düzen devam ettirilmeye çalışılmıştır(Arslan, 2019, s.13).

1.2.2. 1979 Sonrası banka hizmetleri

1980 yılına kadar planlar ve programlarla ülke ekonomisini katkı sağlamak ayakta tutmaya çalışmak için birçok yol denenmiştir. Bu yollardan bazıları kalıcı çözümler getirebilirken bazıları ise faaliyet göstermeden son bulmuşlardır. 1980 yılı sonrasında dünyada meydana gelen küreselleşme olgusu da bu duruma eklenince yeniliklerin önüne geçilemez olmuştur.

Türkiye'nin içinde bulunduğu ekonomik durum ve buna karşı dünya genelinde yaşanan küreselleşme olguları Türkiye'de bankacılık sektörünün yenilenmesinin uygun olacağını

göstermiştir. 1980 yılında önce belirlenen planlar dâhilinde ekonomi dışarı açılmamış ithal ikame yani iç pazarda üretimin ve tüketimin devamlı kılınması gerektiği anlayışı yaygınlaştırılmıştır. Bununla birlikte yabancı yatırımlara izin verilmez iken para ile ilgili konularda tek söz devleti yönetenlerin elinde olmuş rekabetçi yapıdan söz edilememiştir. 1980 yılından sonra ekonomik anlamda köklü değişikliklere gidilmek için programlar hazırlanmıştır. Yaşanacak olan bu köklü değişim hem ülkenin finans anlamındaki yıpranmışlığını azaltacak hem de bankacılık içerisinde yeniliklerin oluşmasına ortam sağlayacaktır. Ülke içerisindeki finansal anlamda bireysel modelin benimsenmesi için öncelikle döviz kurunda bir rahatlama yaşanmıştır. Döviz için daha esnek bir kur belirlenirken alım- satım anlamında da üzerindeki baskılar kaldırılmıştır. Bir diğer çaba ise bileşik faizin enflasyon etkilerinden arındırılarak oluşturulan reel faiz oranlarının ülke içerisinde benimsenmesi ön planda olmuştur. Bileşik faizin enflasyondan arınmış şekli olan bu pozitif reel faiz oranları ülke içerisindeki bankaların finansal açıdan önemini daha da arttırmıştır. Dolayısıyla sermayelerinde gösterdiği hareketlenmeler ile birlikte hem yurt içi hem de yurt dışı olan yatırımlar bankalar aracılığı ile kişiler arasında değişime katkı sağlamıştır. Ekonomideki yaşanan serbestleşme dönemi olan bu dönemde bankacılık alanında birçok yenilikler meydana gelmiştir. Bunların yanında daha fazla rekabet ortamı oluşabilmesi için artık yabancı bankalarda ülke içerisinde faaliyet gösterebilir duruma geldi. Bu rekabet ortamının artmasındaki temel sebeplerden birisi banka sayısının çoğalarak vatandaşlara sunduğu para ve faiz oranı miktarlarının farklılık göstermesidir. Bankaların bu dönemde müşterilerine sunmuş olduğu uygulamalar içinde ev kredisi, taşıt kredisi, bireysel krediler vardır. Aynı dönem içerisinde bankacılık sektöründeki diğer yenilik ise ATM bankacılık sistemine geçilmiş olmasıdır(Bilgin, 2019, s.13).

Ekonomi içerisindeki serbestleşme ile beraber döviz kurunun göstermiş olduğu işlerlik piyasada hızlı hareketlenmelerin yaşanmasına katkı sağlamıştır. Piyasalar için durum böyle iken bazı düzenlemeler ortaya çıkmıştır. Bunlardan birincisi Merkez Bankasının tek başlılığını ortadan kaldırmak 1982 yılında kırkın üzerindeki bankaya ellerinde döviz tutma opsiyonu tanınmıştır. İkinci olarak da Türk Lirasının korunması ön plana çıkmıştır. Bu nedenle 1984 yılı aralık ve temmuz aylarında alınan kararlar birlikte Türk parasının özellikleri ve usulü planlamıştır. Aynı kanunla beraber sermaye alanındaki canlanmalarda desteklenmiştir. Bankacılık mali piyasada bir bölümü kaplarken diğer mali sektör alanına giren konularla ilgili de temel çalışmalar yapılmıştır. Buna yönelik olarak 1981 yılında Sermaye Piyasası Kanunu meydana gelmiştir. İlerleyen yıllar içerisinde Merkez Bankası ve diğer bankalar hem para alışverişi hem de döviz alışverişine başlamışlardır. Türkiye’de bulunan İstanbul Menkul Kıymetler Borsasının da bu yıllarda kuruluş şemasını oluşturur(Ertuğrul ve Zaim, 1986, s.29).

Ekonomideki bazı temel taşların yerinden oynaması bütün ekonominin alt üst olmasına sebep olabilir. Bu dönemde yaşanan döviz serbestleşmesi Türk Lirasının kısa vade içinde değer kaybetmesine ve ülkedeki faiz oranlarının artmasına sebep olmuştur. Bununla bir

sonucu olarak yavaş da olsa bir karlılık azalması yaşayan bankalar için ortaya koydukları sermayelerde erimeler yaşamıştır. Bu düşüşün temel sebepleri ülkedeki faiz oranının yüksek olması dövizle bağlı olan yatırım harcamaları ve kamu sektöründeki hızlı yaşanan gelişmelerin bıraktığı açıklık, kısa vadeli yatırımlar, düşük kur gibi sebepler ile ülkenin nakit paraya olan ihtiyacı artmıştır. Finans alanındaki faaliyetlerine devam eden kuruluşlar riskleri yönetmede zorlanmış ve eksikler vermeye başlamışlardır. Bankaların bilançosundaki gelir ve giderlerin arasındaki uyumsuzluk artık kendisini hissettirmeye başlamıştır. Bunun sonucu ülkeye yansımış ve mali anlamda makroekonomik olumsuz hareketler meydana gelmiştir. Bütün bunlar yaklaşan 1994 krizinin yaklaştığının habercisidir. Bu sektör içerisinde bulunan banka ve bankalar gibi kredi işlemlerini yürüten kuruluşların kredi kullandıramaması, kendi giderleri konusunda ödeme zorluğu yaşaması ve iflası getirmiştir. Daha fazla zarar görmemek adına bir karar alınmıştır. Bu kararla birlikte (TMSF) Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu adında bir kuruluş ortaya çıkmıştır. Bütün para ve para değerinde olan araçları kendi bünyesinde toplamıştır(Doğukanlı, 2001, s. 297).

1980 yılını geride bırakmaya yaklaşırken artık bazı şeyler ters gitmeye başlamıştı bütün bu olanları durdurmak ve bir denetim mekanizması ile ortamın nabzını düşürmek gerekiyordu. Bu amaç doğrultusunda bazı kararlar alınmış olmakla birlikte mevcut krizi ve yaklaşan krizlerin durdurulmasını önleyebilmiş politikalar değildi.

1985 yılına gelindiğinde bankaların kuruluş anından itibaren yaptığı tüm çalışmaları, personellerini, birlik olmalarını, el değiştirmelerini veya tamamen kapatılmalarını ve en önemlisi denetimlerinin yapılmasını sağlamak için “Bankalar Kanunu” (3182 sayılı kanun) çıkarılmıştır. Bu kanunun temel amacı finans alanındaki kuruluşların hem ulusal anlamda hem de uluslararası anlamda etkin bir denetimini yapmaktır. Finans kuruluşları için bir diğer sorun ise eldeki mevcut kaynakların doğru ve daha etkin kullanılmasıydı. Bununda düzene girebilmesi için 1986 yılı nisan ayında bankalar arası para piyasası faaliyet hayatına başlamıştır. Bu piyasa(İnterbank) yerli ve yabancı bankalar arasındaki para alışverişinin artmasına bu yolla bankaların gelir elde etmesine yardımcı olmuştur(Arslan, 2019, s.14).

1990 yıllarına gelindiğinde ekonomik krizden biraz arınılmış ve yeni finansal kuruluşlar meydana gelmiştir. Yeni bankalar açılması, şube sayısının artırılması ve personel sayılarında da gözle görünür artış yaşanmıştır. Bu alanda yaşanan hızlı gelişim ve dönüşüm yeni maliyetler ortaya çıkarmıştır. İşin içerisine teknolojinin de girmesiyle daha fazla alana yayılmak isteyen finansal kuruluşlar iletişim, haberleşme ve bilgi edinme maliyetleri altına girmiştir. 1990 yıllarında artık dijital anlamda bankacılık faaliyetlerine başlanmıştır. Bunun başında EFT (Elektronik Fon Transferi) adıyla yapılan işlemlere başlamıştır. Bu işlem bankalar arasında teknolojinin kullanılarak hızlı mevduat giriş ve çıkışlarını oluşmasını sağlamıştır. Teknoloji artmaya devam ettikçe bankacılık sektörü de kendi içerisinde yenilikler arama yoluna gitmiştir. 2000 yılında tekrar bir kriz kendini göstermiş bazı bankaların devri sağlanırken(Demirbank) bazı bankaların da özelleşmesine imkan tanınmıştır.(Ziraat Bankası,

Halk Bankası, Emlak Bankası) Devlet bankası olarak faaliyetine devam eden Vakıflar Bankası da özelleştirilmiştir. Yeni oluşan krizin daha büyük etkiler yaratmasını önlemek için finansal kuruluşların denetimi ve işlemleri ortak yönetime alınma kararı alınmıştır(Arslan, 2019, s.16).

1.2.3. 2001 Yılı mali krizinden sonra yaşanan ekonomik politikaların bankacılık hizmetleri

1980 yıllarından kalan ekonomiye bakıldığında ekonomi daralmış hatta durma noktasına gelmiştir. 2000 yılı kasım ayında ve 2001 Şubat ayında çok zorlu bir dönem yaşanmıştır. Bu dönemde kendini gösteren ekonomik krizin aşılması için mevcut iktidar tarafından Güçlü Ekonomiye Geçiş Planı Hazırlanmıştır. Bu yapılan plan 2001 yılındaki kriz dönemi için çıkarılmış olsa da 2002 ve 2004 yıllarında da uygulanmıştır. Ekonomi açısından baktığımızda bu adım çok önemli bir yol olmuştur. Bu plan ve program hazırlanırken öncelik verdiği konu ülke ekonomisinin dışarıda yaşanan sorunlara karşı daha güçlü hale getirmek olmuştur. Bunun yanında ulus içindeki mali piyasaların çalışma şekillerini düzenlemek, ekonomik istikrar sağlamak, kriz döneminde artan enflasyon oranlarını azaltmak, kamu sektörünün borçlanma oranını azaltmak gibi amaçlar hedeflenmiştir.

Yeni açıklanan bu programla birlikte yerinden oynayan yapı taşları tekrar yerine koyulmaya çalışılmış ve banka sektörünün de aksaklıkları giderilmesi için yeni güncellemeler yapılmıştır. Oluşan kriz zamanları içerisinde bankacılık alanında aktif kaynaklarda azalma meydana gelmiştir. Bu plan içerisinde kaybolan aktif kaynakların tekrar yerine konması ve ilerleme kaydedilmesi hedeflenmiştir. 1980 yılından sonraki süreçte kredi kullanan özel ve kamu işletmeleri kredileri ödeyememiştir. Bu da ülke içerisindeki bankacılık sektöründe “Batık kredi” ismiyle ortaya çıkmıştır. Bir ülke içerisindeki mali piyasanın en önemli dalı olan bankalar sektöründeki bu iyileşme çabaları ülke ekonomisinin de gelişmesine katkı sağlamıştır(Fırat, 2013, s. 98).

2001 yılındaki yayımlanan plan içerisinde öncelik verilen konulardan biri enflasyon rakamlarının düşürülmesiydi. Bunun içinde ayrı bir plan yapılmıştır. Bu planla beraber döviz kurundaki yaşanan olumsuz tabloyu dengelemek için kur oluşmadan önce döviz kuru belirlenmiştir. Bu sayede kurda yeni bir kriz çıkması önlenmek istenmiştir. Yabancı yatırımcılar ise sermaye değerleri ile Türk ekonomisi içinde kendisine yer bulmuştur. 2000 yılı bitmek üzere iken bankacılık sektöründe daha önce yabancı sermaye girişi ile düşürülen faiz rakamları bankaların nakit ihtiyacının artmasıyla beraber faiz rakamları tekrar yükselmiştir. Bankalar döviz bulmakta zorluk çekmiştir. Yabancı yatırımcılar ise ülke ekonomisinden ayrılmak için birtakım adımlar atmıştır(Burnukara, 2012, s.11).

Ekonomik piyasalarda yaşanan döviz kuru belirsizlikleri piyasalarda güven eksikliğine sebep olmuştur. Ani bir kriz havası oluşmaya başlamasıyla beraber hem faiz artışları hem de

bankalar arasında nakit alışverişinin azalmasıyla TMSF(Tasarruf Mevduat ve Sigorta Fonu) Demirbank, Etibank, Bank Kapital'in çalışma faaliyetlerine el koymuştur(Yüksel,2016, s.97).

Ekonomi dünyasında yaşanan kur hareketlerinin tutarsız olması güven boşluğu yarattı. Bu boşluğu gidermek için finansal açıdan yeniden canlanma sağlanması için ve finans anlamında gerekli önlem ve çalışmaların yapılması için düzenlemeler getirilmiştir. Bu düzenlemeler içerisinde finansal sektör ve gerçek sektör(reel sektör) arasında yeni ve güçlü bir bağ oluşturularak hem döviz piyasalarındaki huzursuzluğu gidermek hem de enflasyonist aksaklıkları giderecek yeni çalışmalar yapılan bir süreç başlatılmıştır. Türkiye içindeki finansal kuruluşlar bu planlar doğrultusunda 2003 yılından itibaren istenilen büyüme hızına yaklaşmaya başlamıştır. 2005 ve sonrasındaki dönemde de bu yükseliş devam ettiği ve piyasada güven unsurunun yavaş yavaş kazanıldığı görülmüştür. Yurt içine giren yabancı yatırımcılarda koydukları öz kaynaklar ile bankacılık alanında rekabet ortamı oluşturmuştur. Bu rekabet kar oranlarının yükselmesine katkı sağlamıştır.

2007 yılında Amerika'da başlayan küresel krizin etkisiyle planlar ile korunan yurt içindeki finansal kuruluşlar tekrar bir zorlu dönem yaşamıştır. Bu dönem içerisinde birçok banka bu sektörden dışarıda bırakılırken birçok bankanın da denetimi BDDK ve TMSF bünyesine katılmak zorunda kalmıştır.

1.3. Türkiye' de Bankacılık Alanında Kullanıma Sunulan Hizmetler ve Sunulan Alternatifler

1.3.1. Ticari(mevduat) bankacılığı

Bankacılık sektörü içerisinde mevduat belirli süre sonuna kadar sürenin sonunda geri verilmek suretiyle bankacılık hizmeti olan gerçek ve tüzel kişilerden toplanan fonlardır. Bu belirlenen fonlar bankacılık alanında temel yapı taşı olmuştur. Bankacılık hizmeti alan gerçek ve tüzel kişilerin çıkarlarını gösteren bir faaliyet alanı içerisinde çalışmaktadır(Gündoğdu, 2016, s.94).

Bankalar ve gerçek ve tüzel kişilerin ellerinde bulundurduğunu ve âtil halde duran kaynaklarını kendi bünyelerinde hesap açarak saklamaktadır. İlk aşama olarak bu yatırılan fonların güvence altında olması şarttır. Bu durum hem bankanın işleyişi için hem de bankacılık hizmeti alan gerçek veya tüzel kişiler için olumlu bir durumdur. Çünkü gerçek veya tüzel kişiler kaynaklarının âtil durmadığını değer kazandığını ve güvende olduğunu bilirken bankalarda kaynaklarına her gün yenisini ekleyerek gelişme gösterecektir. Tasarruf sahipleri kaynaklarını bankalara güvenerek verdiğinde bankaların kaynaklarını bankalara güvenerek verdiğinde bankaların sunmuş olduğu hizmetin türüne göre kaynaklarında artış meydana gelebilecektir. Bir diğer durum ise gerçek ve tüzel kişiler birçok işlemi mevduat hesapları üzerinden gerçekleştirebilecektir. Burada bankalar güvenceli bir aracı olacaktır. Bankaların

kişilere sunmuş olduğu hızlı işlemler ve hızlı işlemlerin gerçekleşmesi için verdiği araçlar kişilerin işlerini kolaylaştıracaktır. Tasarruf sahipleri ve bankalar arasında yapılan bu işbirliği sonucunda her iki taraf içinde kaynakların verimli kullanımı sağlanmıştır(Karaduman, 2016, s.27)

Ticari bankalar için mevduat bazı türlere ayrılmaktadır. Bu türlerin ayrımı yapılırken belirlenen vade süresine göre, mevduat hesabı kullanan kişiye göre, tasarruf sahibi olan kişiye göre ve kaynakların(paranın) cinsine göre sınıflandırılmaktadır(Şemsi, 2014, s.265).

Belirlenen vade süresine göre mevduatlar kendi içerisinde ayrıca bir sınıflandırmaya girmektedir. Vadeye göre mevduat çeşitleri: Belirli süreli(vadeli) mevduat, belirsiz süreli(vadesiz) mevduat, önceden haberli(ihbarlı) mevduat ve birikimli mevduattır. Vadeli mevduat hesabına baktığımızda gerçek veya tüzel kişinin bankaya vermiş olduğu kaynaklarını banka ile aralarında imzalanan protokole göre belirlenen süre zarfında bankadan istemeyeceğini ifade etmektedir. Bunun karşılığı olarak yine taraflar arasındaki protokol şartlarına göre gerçek veya tüzel kişiler lehine artı kazanımlar meydana gelebilmektedir. Vade süresi belirsiz olan vadesiz mevduat hesabına ise tasarruf sahibinin bankaya herhangi bir söz vermediği karşılığında bankanın da kendisine kazanım sağlama sözü vermediği bir yoldur. Vadesiz mevduat sisteminde tasarruf sahipleri sadece kaynaklarını güvende tutmak ve işlemlerini daha hızlı yapmak istemektedir. Bununla beraber bankanın da bu uygulamadan finansal açıdan gelir sağlama durumu olduğu için çok fazla tercih edilen mevduat türüdür. Önceden haberli ya da diğer adıyla ihbarlı mevduat türünde ise tasarruf sahibi olanlar kaynaklarını nasıl ve ne yönde kullanacağı konusunda banka ile bir anlaşma yapar ve bankanı da finansal açıdan görevlerini aksamadan yerine getirmesi için belirlenen süre içinde bankaya haber verilmesi yoluyla olmaktadır. Biriktirme anlayışı içerisinde olan birikim mevduat hesabı en az beş yıl süre ile açılabilen ve bankanın belirlediği zaman dilimleri içerisinde kaynak yatırımı sağlayan mevduat hesabıdır(Takan ve Acar, 2018, s.111)

Mevduat hesabı kullanan kişiye göre mevduat sisteminin de içerisinde yer alan kişiler belirtilmektedir. Bu kişiler gerçek olabileceği gibi hak ve borçlara sahip tüzel kişilerde olabilmektedir. Tüzel kişi olarak adlandırılan bu kişiler mevduat hesabı açmış olduğu takdirde gerçek kişiler ile aynı konumda olacaktır. Sadece ismi tüzel kişilik mevduat hesabı olacaktır.

Tasarruf sahibi olan kişiye göre mevduat türleri ise kendi içerisinde ayrıca sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmalar içerisinde tasarruf mevduatı sadece gerçek kişiler tarafından açılabilen ve içerisinde ticari bir işlem yapılabildiği hesaba ise ticari mevduat hesabı denilir. Yerel yönetim organlarının ve daha çok kamu sektörünün kullanmış olduğu mevduat türüne resmi kuruluş mevduat hesabı denilmektedir. Ticari mevduat haricinde bir de ticari kuruluş olarak görev yapanların kullandığı ticari kuruluş mevduat hesabı vardır. Bu hesap içinde gerçek ve tüzel kişiler bulunabilmektedir. Ekonomik anlamda yatırım yapan kuruluşlar bu hesabı tercih

etmektedir. Kaynakların(paranın) cinsi açısından açılan mevduat hesabı ise ülke içinde kullanılan para birimi ya da diğer ülkelerin para birimi ile açılabilen bir hesaptır.(Vuraloğlu, 2011, s.27-28).

Tablo 1.3. Türkiye İçerisinde Bulunan Mevduat Bankaları

Devlet Destekli Mevduat Bankaları	Özel Öz Kaynaklı Mevduat Bankaları	Yabancı Sermayeli Mevduat Bankaları
Türkiye Ziraat Bankası	Adabank A.Ş.	Alternatif Bank A.Ş.
Türkiye Halk Bankası	Anadolu Bank A.Ş.	Arap Türk Bankası A.Ş.
Türkiye Vakıflar Bankası	Şekerbank A.Ş.	Bank of China Turkey A.Ş.
	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	Bank Mellat A.Ş.
	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.	Habib Bank Limited
	Akbank A.Ş.	
	Turkish Bank A.Ş.	
	Türkiye İş Bankası A.Ş.	

Kaynak: https://www.tbb.org.tr/modules/bankabilgileri/banka_Listesi.asp. (02.01.2022).

1.3.2. Hizmet Rolünde Bankacılık

Çalışmamızın başından itibaren belirttiğimiz gibi bankacılık sektörünün kurulma sebebi gerçek veya tüzel kişilerin elinde bulunan kaynaklarının güvenceli yer araması ve bunu yapan bankalarında kendi işleyişleri için gerekli finansal kazanımı elde etmesidir. Bu bağlamda bakıldığında parasını vermek isteyen parayı almak isteyen bir oluşum karşımıza çıkmıştır. İlk zamanlar için bu sistem yeterli olsa da gelişmeler yaşanması sanayi ve teknolojinin hayatımıza hızlı bir şekilde girmiş olması bu alanda bankacılık sektörünün de kendini yenilemesine ihtiyaç duymuştur. Küreselleşme ile birlikte mali sistemde yaşanan işlemler daha yavaş kalmıştır. Bunun önüne geçmek için bankalar da değişen ve her gün gelişen teknolojiye ayak uydurarak müşterilerine kolaylıklar sağlamıştır. Özellikle son yıllarda bankacılık alanında teknolojik gelişmeler kendisini çok daha fazla belli etmiştir. Neslin değişmiş olması yeni neslin ihtiyaçlarının farklı olması ve bankalarında bunlara cevap verecek duruma gelebilmesi için bankacılık sektörü teknolojiyi yakından takip etmektedir. Bu

yeni nesil içerisinde bulunan gençler birikim gibi konulardan çok harcama ve kazanma modeliyle hareket ettiği için dijital bankacılık işlemleri hız kazanmıştır. Bu teknolojik ilerleme bankaların internet üzerinden yapılan işlemlerini daha fazla yapılmasına yönelmiş ve şube açma noktasında gerileme yaşanmıştır. Verim olarak daha fazla girdi sağlamak isteyen bankalar şubelerinde öğrenim düzeyi yüksek personeller çalıştırarak ve şubelerini daha küçük hale getirerek etkinlik sağlamıştır. Teknolojiye ayak uyduran bankalar da maliyetler yeni teknolojik ürünler ile azalırken işlemlerin internet ortamında şubeye gitmeden hallediliyor olması ile de daha verimli çalışmaya başlanmıştır. Bu noktada müşterisini yormadan kendisinin maliyetini azaltacak teknolojik makine ve becerilere sahip olan bankalar daha hızlı yükselişe geçmiş ve yeni müşterileri bünyesine katmıştır(Uzun ve Berberoğlu, 2018, s.51).

Hizmet rolünde bankacılık faaliyetlerini şu başlıklar altında sıralamak mümkündür(Kayan, 2009, 134).

- Bankaların müşterileri için tasarlamış olduğu ve bunları kendi bünyelerinde bulundurduğu kasaları müşterilerine kiralamıştır. Bu kasalarda tasarruf sahiplerinin elinde bulunan kaynaklar belirli bir ücret karşılığında bankaya emanet olarak verilmektedir. Bu kasalara diğer herhangi bir müşteriyi rahatsız etmeyen ve bozulma riski olmayan kaynaklar saklanmaktadır.
- Müşterilerin çek, senet, kartlar, havale, elektronik fon transferi(EFT) gibi ödeme kanalları ve tahsilat hizmetlerinin verildiği sınıflar oluşturulmuştur.
- Müşterilerin kaynak paralarının sadece TL olarak değil de döviz ya da kıymetli maden olarak saklamasına imkan veren dönüştürme sınıfı oluşturulmuştur.
- Bankalar sigorta şirketleri adına acentelik görevini üstlendiği sınıftır. Burada sigorta hizmetleri yapılmaktadır.
- En yeni olanı ise elektronik bankacılık sistem sınıfının kurulmasıdır. Bu sınıf ile beraber müşteriler işlemlerini her gün ve istenilmeyen saatlerde banka şubelerine gitmeden elektronik olarak gerçekleştirebilecektir. Hem işlemler daha kısa sürecek hem de şubelerde yaşanan yoğunluk azalacaktır. Bu sınıftaki ilk faaliyet ATM(açılımı yaz) olmuştur. ATM'ler müşterilerine belirli bir saat vermemektedir. Müşteriler istediği zaman istediği saatte işlemlerini gerçekleştirebilecektir. ATM'ler şubelere olan ilginin oldukça azalmasına yardımcı olmuştur. Dijital bankacılık dediğimiz telefon bankacılığı ise müşterilere evden ya da bulunduğu yerden ayrılmadan bankacılık işlemleri halletmesidir. Bu sistem bankalar arasındaki rekabet yarışının en belirleyici türüdür.

Mali anlamda yaşanan gelişmeleri yakından takip edebilen bankacılık sektörü içerisindeki kurumlar müşterilerine daha hızlı ve verimli olmayı başaracaktır. Amaçları arasında kar oluşturmak verimi arttırmak, maliyetleri azaltmak yeni ürünler sunmak isteyen bu sektör

kuruluşları teknolojiye yakından ilgilidirler. Hizmet rolünde bankacılık sektörü içinde diğer kuruluşlardan bir adım önde olabilmek için hem teknolojik alt yapı çalışmalarının hem de yeni ve farklı ürünlerin tanıtımının yapılması gerekmektedir. Ne kadar çok alternatif hizmet üretilir ise o kadar çok verim sağlanacaktır. Buda hem müşterilerin arasına yeni müşteriler katılmasına hem de finansal açıda banka sektörü içindeki kuruluşların daha çok kar oluşturmalarına yardımcı olmuştur(Korkmaz ve Gövdeli, 2018).

1.4. Bankacılık Alanında Yapısal Ayrımlar

1.4.1. Türkiye Cumhuriyeti merkez bankası

Madeni paradan kaime adı verilen kâğıt paraya geçilmesiyle birlikte kâğıt paranın idamesi kâğıt paranın bir düzen içinde dağıtılmaması gibi endişelerden dolayı paranın tek bir çatı altında toplanması gerektiği için Merkez Bankası kurulmuştur. Ekonomik ihtiyaçlara talepler arttıkça memleketin ekonomik inşasına yardım etmek amacıyla kurulmuş bir bankadır. Bu bankanın temel açıklamasına para politikalarını düzenleyen ve uygulayan gerektiğinde para üretimi sağlayan, bankaların birleşiminin tek çatısı olarak nitelenmektedir(Akgüç, 1987, s.105).

Türkiye Şili’de uygulanmakta olan Merkez Bankası kanunlarını kendisine örnek alarak bu kanunla çalışmaya devam etmektedir. 1930 yılı haziran ayının ilk haftasında meclis tarafından kabul edilen Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Kanununu 30 Haziran 1930 yılında yayımlanmıştır. 1715 sayılı kanun ile Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası kurulmuş oldu. İlk faaliyetine 1931 yılında altın karşısında Türk lirasının değerini hesaplayarak başlamıştır(Arslan, 2019, s. 29).

Merkez Bankası kuruluş kanununa göre temel görevleri belirtilecektir. Bütün ülkelerde farklı işlevlere sahip olsa da genel nitelikteki görevleri bütün ülkeler için geçerlidir. Bu görev ve sorumluluklar şu şekilde sıralanabilir.

- Para ve krediler için politikalar üretmek, kâğıt Banknotları yurt içi ve yurt dışında kullanırmak
- Ekonomik ve iktisadi anlamda devletin yanında olmak, devlete gerekli konularda danışmanlık etmektir.
- Ticari amaçla kurulmuş olan bankaların paralarını garanti altında tutmak.
- Uluslararası alanda kullanılan ödeme araçlarını kontrol etmek, milli ekonomide kullanılan paranın hem altın hem de diğer yabancı paralarla arasındaki ilişkiyi inceleyerek iktidarın belirlediği politikalar ile yurt içindeki paranın değerini korumaya çalışmak.
- Borç verme konusunda son yetkili merciidir.

- Ticari bankaların boşaltılması, değişimi ve aktarma merkezi görevini üstlenmek
- Tasarruf Mevduat Sigorta Fonunu yönetmek ve temsil yetkisini elinde bulundurmak
- Ekonomik anlamda kullanılacak olan kredilerin niceliği, niteliği ve kalitesini belirlemek.
- Ülkenin parasını ve para politikasını kontrol ettiği için iktidara kanun çerçevesinde görüşlerini bildirmek.
- Ticari ve kamu bankalarının ekonomiye katkı sağlamasına teşvik paketleri hazırlayacaktır.
- Devlet hazinesine kredi sağlama teminatı vermek.
- Ülkedeki faiz oranlarını azaltmak ya da artırmaya karar vermek(Eyüpgiller, 1998, s.43).

TCMB yerine getirmesi gereken görevler ve Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası temel yetkileri şu şekilde sıralanmaktadır.

- Dolaşımdaki para miktarını kontrol edebilmek için açık piyasa işlemlerini yürütmek.
- Mevcut iktidarla beraber kanunlar çerçevesinde Türk Lirasının değerini hem yurt içinde hem de yurt dışı paralarına karşı korumak.
- Yabancı kaynaklı paralar ile altın fiyatları karşısındaki tutumu kontrol ederek kurun rejiminin belirlenmesini sağlamak.
- Bankalardaki mevduat tutarı ile bu mevduat tutarına karşılıklı nakde çevrilebilecek değerlerin usullerini belirlemek
- Reeskont ve ön ödeme işlemleri yapmak.
- Yurt içinde bulunan döviz ve kıymetli maden rezervlerini kontrol altında tutmak ve yönetmektir.
- Ekonomik sistem içerisinde para ve döviz ve kıymetli maden piyasaları ile ilgili düzenleyici önlemler almak.
- Mali ve iktisadi piyasaların işlemlerini izlemektedir.
- Ticari ve kamu bankalarındaki vade sayısı ve sürelerini belirlemektedir.
- Türkiye'nin kâğıt para ihraç edebilen tek bankasıdır.
- Para politikasını belirlenen hükümet ile iş birliği içerisinde olup ülke içinde oluşabilecek enflasyon oranlarını tespit eder.

- Var olan para politikası araçlarını bankaların hızlı ve kolay kullanımını sağlamak ve yeni para politikası araçlarını belirlemek ve uygulamanın içine katmak.
- Yurt içindeki bankalara kredi ve avans vermektedir.
- Ticari ve kamu bankalarında uygulanacak olan faiz oranlarını belirli kurallar çerçevesinde yurt içindeki bankalardan isteyebilecektir.
- Ekonomik anlamda ve para politikasının yürütülmesinde gerekli olacak bilgileri ilgili kurumdan istemektedir(Arslan, 2019, s. 32).

1.4.2. Devlet adına çalışan bankalar (kamu bankaları)

Var olan öz kaynakların hepsinin ya da yarısından fazla olan kısmının devlet adına olduğu bankalardır. Bu bankalar aynı zamanda ticari nitelikli bankalar olarak da sayılabilmektedir. Bu bankaların çalışma faaliyetlerinin başında birikim sahibi olan insanların bankaya vermiş olduğu mevduatları diğer ihtiyaç sahibi insanlara belirli süre ve belirli oranlarda kullandırmaktır. Hem kamu bankalarının hem de ticari bankaların en önemli kaynakları arasında birikim sahibi olan kişilerin bu bankalara bırakmış olduğu mevduatlarıdır. Sadece bu kaynağı değil farklı bankacılık hizmetlerinin de getiri sağladığını söylemek mümkündür. Kamu bankası olması kamunun yürüttüğü anlamına gelmez. Kamu adına özel kişiler ya da kurumlar aracılığı ile karlı olmayan alanlarda hizmet vermektedir(Mikayılov, 2015, s. 20).

1980 yılında sonraki süreçte teknolojik anlamda yaşanan ilerlemeler bankacılık alanında da kendisini hissettirmiştir. Bu yıllarda gelişen teknolojiye ayak uyduran bankalar yeni otomasyon sistemine geçiş yapmışlardır. Bu geçiş eylemlerin daha hızlı ve daha güvenli bir biçimde ilerlemesini kolaylaştırmıştır. 1992 yılı içerisinde uygulamaya koyulan EFT sistemi bankacılık işlemlerini daha hızlı olmasını ve şube yoğunluklarının azalmasına yardımcı olmuştur. EFT işleminin bankacılık sektörüne faydası olduğu gibi insanlar açısından da fayda sağlamıştır. Daha hızlı ve istediği saatte bankacılıktaki azı işlemlerini kolayca yapabilir hale gelmiştir. Devlet adına çalışan ve devlet sermayeli bankalar kar amacı gütmektedir. Bu bankaların asli amaçları içinde uzun süre zarfında bankanın ekonomik piyasa içindeki konumunun korunmasını sağlamak ve bankada hisse sahibi olanların yaşam kalitesinin niteliğini arttırmaktır. Bu bankalar ekonomik piyasada önemli bir yere sahiptir. Devlet sermayeli bu bankaların karının artması ülke ekonomisinin düzenlenmesinde önemli rol oynamaktadır(Balcı, 2010, s.28).

Ticari bankaların bankacılık alanında bazı önemli işlevleri bulunmaktadır. Bunlardan birincisi kaynak sağlamaktır. Ticari bankalar içerisindeki kaynak ile fonlar sermaye ve yabancı kaynak olmak üzere iki başlıkta ele alınmaktadır. Sermaye bu bankaların kendi bünyelerinde bulmuş olduğu kaynaktır. Yabancı kaynaklar olarak bahsedilen ise banka haricinde kurum ve kuruluşların banka bünyesine sağlamış olduğu kaynaklardır. Bankaların genel anlayışı

içerisinde maliyeti az olan buna karşılık en fazla getiri sağlayacak uygulamaların yapılmasıdır. Bu durum bankanın karlılığını yükseltecektir. Kamu bankalarının ikinci bir işlevi de kaynakların doğru kullanımınıdır. Kişilerin ve kurumların ihtiyaçları doğrultusunda bankalar fon sağlamaktadır(Mikayılov, 2015, s.27).

Bankaya tasarruf sahibi insanlar tarafından yatırılan paranın kanuni olarak bankaların kendilerine ait olan kısmı düşüldükten sonra ihtiyaç sahibi vatandaşlara kredi olarak kullandırmasına kaydı para denilmektedir. Bu kaydı para uygulaması sistem içerisindeki en önemli işleve sahiptir. Bu işlevi yerine getirirken bankanın çok dikkatli olması ve verilecek vade sayılarını sistemli bir şekilde takip etmesi gerekmektedir(Akçacı, 2003, s. 18).

Tablo 1. 4. Kamu Bankalarının Yıllar İçerisindeki Personel, Şube ve Banka Sayılarındaki Değişimler

Kamu sermayeli mevduat bankaları			
Yıllar	Şube sayıları	Çalışan sayıları	Banka sayıları
2015	3681	58.211	3
2016	3702	57.586	3
2017	3677	58.502	3
2018	3718	60.195	3
2019	3707	60.365	3
2020	3701	61.592	3
2021	3705	61.419	3

Kaynak:<https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65>. (26 Aralık 2021).

1.4.3. Özel sermayeli bankalar

1945-1960 yılları özel bankacılık dönemi için gözle görünür adımların atıldığı dönemdir. Bu dönem içinde izlenen ekonomik politikalar özel bankacılığın gelişmesine olumlu katkı sağlamıştır. 1945-1960 yılları arasında modern yeni işletmeler, yeni yatırımlar, nüfusun hızlı artışı, kişi başına düşen milli gelirin değişmesi, şehirlerin büyümesi, sanayinin daha fazla ön plana çıkmasıyla milli üretimlerin artması, piyasa ürünlerinin genişletilmesi para ve kredi ihtiyacının çoğalmasına neden olmuştur. Bu faktörler çerçevesinde bankacılıkta hız kazanmış ve özel bankacılık hızla yayılmıştır. Akbank(1948), Garanti Bankası(1950), Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası(1950), Pamukbank(1955) bu dönem içerisinde faaliyete başlamıştır. Bu

dönem içerisinde faiz oranları ile uygulanacak komisyon oranlarını devlet belirlemiş bu da şube bankacılığının önem kazanmasına ve yerel bankacılıkların azalmasına önünü açmıştır(Yetiz, 2016, s.111).

Öz kaynakları içerisinde devlet hazinesinden gelir sağlamayan özel kişi ya da kuruluşların meydana getirdiği bankalardır. Özel sermayeyi bankalarda kamu bankaları gibi mevduat toplar ve topladığı bu mevduatları diğer ihtiyaç sahiplerine kredi olarak kullanır. Burada daha ticari işleme sahip olan özel bankalarda asıl hedef kar sağlamaktır(Demirel, 2017, s.17).

Hem kamu bankacılığı hem de özel bankacılık alanında yaşanan gelişmeler sanayi ve teknolojinin artmasıyla daha da hızlanmıştır. Teknoloji otomasyonun devreye girmiş olması bankacılık alanındaki şube sayılarının azalmasına, çalıştırılan personel sayılarının azalmasına buna karşılık işlemlerin daha hızlı ve güvenli işlemesine yol hazırlamıştır. Özel Sermaye Bankacılık alanında yaşanan verileri inceleyeceğiz.

Tablo 1.5. Özel Sermaye ile Kurulmuş Bankalar

Özel Sermayeli Mevduat Bankaları			
Yıllar	Şube sayıları	Çalışan sayıları	Banka sayıları
2015	4299	74.756	9
2016	4132	73742	9
2017	4013	73460	9
2018	3963	72025	9
2019	3785	69071	9
2020	3643	67498	9
2021	3603	66205	8

Kaynak<https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65>. (26 Aralık 2021).

2015-2021 yılları arasında bulunan özel bankaların verilerine bakıldığında şube sayılarında giderek azalma yaşanırken banka sayılarındaki artış aynı kalmaktadır. Aynı şekilde çalışan sayılarının da giderek azalması aslında bankacılık alanında şube sayılarının ve personelin azaltılarak işlemlerin otomasyon üzerinden gerçekleştirilmesini yaygınlaştırmıştır. 2021 yılı Eylül ayı itibarıyla banka sayıları 8'e düşerken 2015' den beri bakıldığında en düşük şube ve personel sayısının 2021 yılına ait olduğunu görmekteyiz.

1.4.4. Yabancı sermaye ağırlıklı bankalar

Bu bankalardaki öz kaynaklar diğer bankalardan farklıdır. Çünkü bu bankaların öz sermayeleri yabancı kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından finanse edilmektedir. Bu bankalar direkt olarak yabancı sermaye ile yurt dışı ülkelerinden birinde kurulabilir. Bunun yanında yurt içinde merkezi olmak şartı ile yurt dışında da şubeler bulundurabilir. Küresel dünya olarak adlandırılan 21.y.y. artık ülke içerisine yabancı sermayeli birçok banka katılmış ve faaliyetine devam etmektedir. Ülkeler arasındaki ticaretin hız kazanmış olması bu bankalarında çeşitlenmesine ülke içerisinde farklı alanları konu alan bankalar kurmasına neden olmuştur. Özellikle otomasyon sistemine geçiş ile beraber hem yurt içinde hem de yurt dışında bankacılık işlemleri çok daha hızlı hale gelmiştir. Yabancı bankalar ülke içerisindeki rekabet yarışına katılmaktadır. Bu yarış ekonomik etkinliklerin artmasına katkı sağlamaktadır. Bu katkı hem kamu bankaları hem özel sermayeli bankalar için karlılık oranlarını pozitif yönde etkilemektedir. Yabancı sermayeli olan ülke içerisindeki bu bankalar özel sektördeki yatırımcı ve işverenlere kredi imkânları sunarak ekonomik çeşitlilik ve ekonomik verimin artmasına katkı sağlamaktadır. Bu çeşitlilik ve verimlilikte ülke ekonomisinin pozitif yönde ilerlemesine katkı sağlamaktadır. Yurt içinde faaliyet gösteren bankaları olumlu etkilediği gibi olumsuz yönde de etkilemesi mümkündür. Bu bankaların ticari işlem hacimlerini, mevduatlarını ve ürün çeşitliliklerini arttırması yurt içi bankalarına olan talebi azaltacaktır(Özkahveci, 2018, s. 90-100).

Tablo1. 6. Yabancı Sermaye ile Kurulan Mevduat Bankaları

Yabancı Sermayeli Mevduat Bankaları			
Yıllar	Şube Sayıları	Çalışan sayıları	Banka Sayıları
2015	3170	62646	21
2016	2905	59804	21
2017	2809	56079	21
2018	2718	54478	21
2019	2644	54000	21
2020	2529	52155	21
2021	2485	51410	21

Kaynak:<https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65>.(26 Aralık 2021).

1.4.4. Katılım Bankacılığı

Katılım bankacılığı dediğimiz sistem içerisinde faiz yoluyla kar elde etmek yoktur. Bunun yerine kar- zara ortaklığına dayanan mevduat toplama yolu vardır. Direkt olarak nakdi para kullandırma işlemi yapılmayan bu bankalarda yapılan ticaret ve ortaklıklar üzerinden kaynak sağlanır. İslami bankacılık olarak da adlandırılan bu bankacılık sistemi dinin faizi haram kılmasıyla ortaya çıkmıştır. Dini inanış gereğince faize katılmak istemeyen tasarruf sahipleri katılım bankacılığı ortaya çıkmadan önce ekonomiye aktif katılım sağlayamamıştır. Buda ekonomik verimi azaltmaktaydı. Katılım bankalarının yaygınlaşması ile beraber bu durum değişmiştir(Ustaoğlu, 2014, s.14),

Türkiye içerisinde İslami kurallara göre faaliyet alanı gösteren bu bankaların izinleri 1980 yılında oluşmuştur. İlk kurulan İslami bankacılık ise Albaraka Türk(1984) olmuştur. Bu bankalardaki temel düşünce esası din tarafından yasaklanmış olan faizden uzak durmak ve faaliyetlerini İslam, şeriat kurallarına göre sürdürmektir. Bu sistemin işleyiş yapısında kredi kullandırdıktan sonra kredi kullandırılan giderin ödeme zamanında taksitler sunmasıdır. Tasarruf sahipleri ellerindeki mevduatları bankaya vermektedir. Bankalar ise daha önceden belirlenen zaman aralıkları için kaynakları yönetmektedir. Verilen zamanın sonu geldiğinde tasarruf sahiplerine önceden belirlenen kâr payı verilerek sistem işletilmektedir(Karlık, 2014, s.246).

2005 yılında yapılan mevzuat gereğince İslami bankacılık olarak tanımlanan bu bankalar katılım bankacılığı adını almıştır. Bunlarda kar- zarar- risk paylaşımı esas alınırken temel amaç ekonomi içerisine katılmayan fonların açığa çıkmasını sağlamaktır(Pehlivan, 2016, s.298).

Tablo1. 7. Türkiye'de Faaliyetlerine Devam Eden Katılım Bankaları

	Albaraka Türk Katılım Bankası A.Ş.
	Türkiye Emlak Katılım Bankası A.Ş.
Türkiye'deki	
Katılım	Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.
Bankaları	Türkiye Finans Katılım Bankası A.Ş.
	Vakıf Katılım Bankası A.Ş.

Kaynak:<https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65>. (26.12.2021).

1.4.5. Yatırım ve kalkınma bankaları

Yatırım ve kalkınma bankalarının kuruluş amacını anlayabilmek için ismine bile bakmak yeterli olacaktır. Özellikle ikinci Dünya Savaşından sonra ülkelerin yıpranmışlığı ve yatırımlar için kaynak gereksinimi kalkınma bankacılığını doğurmuştur. Kalkınmaya destek olacak, piyasadaki özkaynak eksikliğini gidermek için krediler sağlayacak ve ticari işletmelerin karlılığını sağlamak için faaliyete geçmiştir(Yılmaz,2018, s.8).

Yatırım bankaları diğer bankalardan farklı olarak vade sürelerini çok uzun tutabilmektedir. Hem kamu hem de özel sektörü bu konuda desteklemektedir. Yatırım bankalarının ülke içindeki özel sermayeli bankalara ve kamu sermayeli bankalara bir diğer katkısı da bunlar tarafından çıkarılmış olan hisse senedi veya tahvillerin satışında bankalar ve mevduat sahipleri arasında aracı olmasıdır. Yatırım bankaları; para, öz kaynak ve piyasa işlemlerinin çok gelişmiş olduğu ülkelerde görülmektedir. Uzun sürelerle verdiği finansmanları hisse senetleri ve tahvil ihracı ile yaptığı söylenebilir(Sungur, 2010, s.30).

Kalkınma bankaları; hükümetlerin ülkesini kalkındırmak için uygulamaya koyduğu planların finansmanını sağlamak amacıyla 1950 yıllarında gelişmesi devam eden ülkelerde kurulmuştur. Bu bankanın başlıca görevi hem yurt içinde hem de yurt dışında bulunan kaynaklar ile yapılması gereken yatırımlara fon sağlamaktır. Öz kaynaklarda yaşanan azalmanın yatırımlar sayesinde azalması beklenmektedir. Yeni yatırımcılar için piyasadaki riskler azaltılarak sanayi ve teknoloji ile yatırımlara hız kazandıracak finansmanı sağlamakla görevlidir. Bu bankaların yurt içi ve yurt dışındaki diğer bankalardan ayrılan yönü fon toplama yetkisinin olmamasıdır. Bu yüzden fon karşılama işini uluslararası kuruluşlardan aldığı kredilerle ve iktidarın özendirdiği yardımlar çerçevesinde kazanmaktadır(Takan ve Acar, 2018, s.59).

2.BÖLÜM

TÜRKİYE'DE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE YANSIMALARI

2.1. Türkiye'de Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi

Sürekli değişimin görüldüğü günümüzde bilginin de her gün her dakika yeni bir üretim içerisinde. Bu üretim sonucunda karşımıza çıkan yenilikler insanların Dünya'yı anlamasını çevreye karşı olan duyarlılığını arttırmıştır insan doğasında devamlı olarak bir fazlasını isteme vardır. Bilgi buldukça daha fazlasını bulma isteği de bunlardan birisidir. Bu arayış devam ederken insanlar yeni bilgiler ortaya çıkarmaktadır. Bilgiye ulaşan yolda yeni metotlar, fikirler ve yöntemler bulmaktadırlar. Amaç olarak üretilen bir bilgiyi araştırırken yeni bir bilgiye ihtiyaç duyulmuş ve bu süreç süreklilik kazanan bir döngü haline gelmiştir. Bilgi için başlayan bu serüvende gruplar bilginin yığılma sorunu ile başa çıkabilmek için bazı kurallar koymuşlardır. Bunlar; bilginin derlenmesi, toplanması, bilginin işlerlik kazanması, bilginin bir sonraki bilgiyi aramak üzere kullanılabilmesi için saklanması istenmiştir. Bu maddeler aslında bilgi teknolojilerini bilgiyi doğru ve kesintisiz sunmasının bir diğer yoludur. Kelime anlamı olarak bakıldığında bilgi teknolojileri bu grupların isteklerinin teknolojik ortama yansıtılmasıdır(Uysal, 2009, s.8).

Elektronik sistemde yaşanan birçok gelişme yeni bilgiler doğurmuştur. Bankacılık sistemi içerisinde bilgi teknolojisinin kullanılması ödeme araçlarının ve yöntemlerinin değişmesi olarak tanımlanmaktadır. Online olarak yapılan ödemeler bilişim sisteminin bankacılık sistemi içerisine katmış olduğu bir yeniliktir. Bilginin yayılmasının en temel koşullarından birisi internet kullanımının yaygınlaşmış olmasıdır. Bu yayılma ile birlikte ülkeler arasındaki sınırlar ortadan kalkmıştır. Hem mevduatın bankaya emanet edenler hem de bankadan kredi kullanmak isteyenler ağ üzerinden buluşup işlemlerde daha hızlı hale getirilmiştir. Bankacılık sistemi ve diğer bütün alanlarda bilişim sisteminin varlık göstermesi bilginin hızlı güvenli ve kolay olmasında katkı sağlamıştır(Arslan, 2019, s.45).

Türkiye için bakıldığında bilgisayar ile Amerika'nın tanışması üzerine 1960 yıllarında karşılaştı. Bu bilgisayar karayollarının yapımında kullanmak için gerekli bilgiyi verecekti. Bilgisayarın kendisinden çok kullanılan sistemler bu yıllarda alına bilmekteydi. 1980 yıllarına gelindiğinde ise Türkiye'de bireyler bilgisayar kullanımına başlamıştır. Bu bilgisayarların kullanımı ve bilginin hızlı güvenli şekilde taşınması için alt yapı çalışmaları başlamıştır. Bu konuda birçok yatırım yapılmış ve bu yatırımlar ekonomiyi olumlu yönde etkilemiştir. Hatta bu yönde yapılan çalışmalar sonrasında Türkiye'de bilişim için ayrı bir sektör oluşturulmuştur. Bankacılık alanında bakıldığında tam bir rekabet unsuru haline gelmiştir. Müşterilerine daha hızlı daha kolay bilgi sunabilen bankalar kendilerini bir adım öteye taşımıştır. Bu da bilgi teknolojilerine yapılan yatırımın olumlu sonucu olmuştur(Korkmaz ve Gövdeli, 2018, s.)

Türkiye’de bilgilerin çokluğu verimin azalmasına neden olmuştur. Bilgisayarın kişisel olarak kullanımının yaygınlaşmış olması bilgi teknolojileri alanında da çok hızlı ilerlemeler yaşanmasına neden olmuştur. Bilgi teknolojilerinin zaten sınırları ortadan kaldırdığını göz ardı etmez isek buna dünyada yaşanan Küreselleşmenin de eklenmesiyle daha da büyümüştür. Sadece Türkiye için değil tüm dünya için yeni ve çok hızlı bir gelişim olmuştur. Bu gelişmeler ile birlikte artık bilgi çağı diyebileceğimiz dönem başlamış bulunmaktaydı. Bilginin hem hızlı hem güvenilir olması isteniyordu. Bununla birlikte daha çok bilgiye ihtiyaç vardır. Çünkü her yeni bulunan bilgi içinde bilinmeyen barındırmaktaydı. Bu yüzden bilişim teknolojileri de her geçen gün daha fazla ilerledi ve hızlandı. Sadece bilgiye ulaşmak değil aynı zamanda bilginin dağıtımı, depolanması, kaydedilmesi de bu sitem içerisinde olması gereken unsurdur(Pamukoğlu ve Ocak, 2018, s.54).

Bankacılık sektörünün dünya çapında yaşanan bu yeniliklerden uzak kalması düşünülemez. Bu yüzden geleneksel olan şube bankacılığı yerine bireysel olarak vatandaşlara daha çok önem veren internet üzerinden bankacılık işlemlerine geçilmiştir. Bu anlamda gelişme göstermesinin bazı nedenleri vardır. Bunlar arasında müşterileri ile yaptığı işlemlerde maliyet giderlerini en aza indirmeye çalışırken aynı zamanda şubeye gelmeyen vatandaşların yeni uygulamalardan haberdar olması sağlanmıştır. Sunduğu hizmet ve ürünlerin daha kolay tasarruf sahibi ve ihtiyaç sahiplerine ulaşmasını sağlamıştır. Bu durumun tüketici yönünden faydaları olarak bakıldığında ise banka şubelerine gitmeden zamandan tasarruf ederek işlemlerini kolayca ve güvenli bir şekilde halledebilmesini sağlamıştır. Bilgi birikimi artmaya devam ettikçe insan ihtiyaçlarının da sınırları değişecektir. Bankalarda yeni ihtiyaçları karşılayabilmek için bilişim sisteminde yaşanan gelişmeleri yakından takip ederek müşterilerine sunmalıdırlar. Bu ortamda rakiplerinden bir adım önde olmak isteyen bankalar buna daha çok yatırım yapacaktır(Gülmez ve Kitapçı, 2006, s.87-89).

2.2.Türkiye’de Bilişim ve Teknoloji Politikaları

BTP(Bilim-Teknoloji Politikaları) konusunu incelemek için öncelikle yapılması gereken hangi dönemlerde hangi etkilere yol açtığı, neden ve nasıl uygulama alanı bulduğunu belirlemek gerekir. Cumhuriyet öncesi dönemde bazı uygulama alanları bulsa da cumhuriyet kurulduğu ilk yıllarda daha ön plana çıkmıştır. 18.y.y. içerisinde yaşanan sanayi devrimi bütün ülkelerde korku endişe sürecine girmiştir. Özellikle Osmanlının son yıllarını yaşayan yeni cumhuriyet için bilim anlamına ilerlemek hayli zordu. Birçok konuda inkılâplar yapılmış ve bu eksikler kapatılmaya çalışılmıştır. Cumhuriyetin ilk 10 yılında liberalizmin ön plana çıkacağı savunulmuş bunun için toplantılar yapılmıştır. Fakat ülke yeni bir savaştan çıktığı için öz kaynak olmaması, teknolojik anlamda eksiklikler olması, bilimi arayan kişilerin olmaması, elemanların eğitimsiz olması gibi nedenlerden dolayı özel sektör yatırımları devlet tarafından üstlenilmiştir. Sanayi ve yatırımlarda devletin ön planda olması cumhuriyet döneminde bilimin artmasının teknolojinin artmasının temel dayanağı olmuştur. 1923-1960

yılları arasında modern bilim alanında ve bilgi teknolojileri alanında alt yapı oluşturulmaya çalışılmıştır. Temel hedef bilimin yol gösterici olduğunun aşılması ve hızlı üretim yapısına geçilmesinin istenmesidir(Ekici, 2021, s.22).

1950 yıllarında devletin yatırımları bilgi teknoloji alandan çok baraj, yol, köprü şeklindeki taşınmazlar üzerinde olmuştur. Teknolojik anlamda yapılabilecek olan yatırımları yapması için özel sektöre destek verilmiştir(Yıldız, Ilgaz, Seferoğlu, 2010, s.2).

En önemli gelişmelerin yaşandığı yıllar ise 1960 ve 1980 yılları arasında yaşanan gelişmelerdir. Bu yıllar arasında ilk olarak gze çarpan planlı bir döneme geçilmiş olmasıdır. Anayasa ile de bazı konular desteklenmiştir. Bu yıllar arasında beş kez kalkınma planları çıkarılmıştır. Bilim ve teknolojinin ilerlemesi doğrudan kalkınmayı getireceği anlayışı vardır. Sadece bilimle yeterli olmuyordu. Aynı zamanda ekonomik sosyal ve kültürel anlamlarda da gelişmelerin yaşanması için devlete yardımcı olmak adına DPT(Devlet Planlama Teşkilatı) kuruldu. Bunun yanı sıra bilimsel anlamda yaşanacak gelişmeleri desteklemek araştırmalar yapmak için 1963 yılında TÜBİTAK(açılımı) kuruldu. TÜBİTAK için ayrıca bilgi ve doküman sağlama amacıyla (TURDOK) Türkiye bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu Dokümantasyon Merkezi kuruldu(Ekici, 2021, s.23).

1981 ve 2000 yılları arasında ise Türk ekonomisinin dış pazarlara açılması istendi. Buna uygun kalkınma planları yapıldı. Bu dönem içerisinde temel anlayış enflasyonu düşürmek, var olan kaynakların imalat alanına yönlendirilmesini sağlamak, Türkiye de elektronik ticaret ağını kurmaktır. Bu dönem içinde teknolojiyi geliştirmek adına yaşa çıkarılmıştır. Ülke içerisinde faaliyete geçecek bir ağ sistemi de yine 1980-2000 yılları arasında yaşanan gelişmelerdendir. Bunun yanı sıra Ar-Ge bütçesi, inavasyon sistemi, akreditasyon konsey merkezi, araştıra merkezleri kurulması, sadece bilimi sanayide değil kalkınmada ve sosyal hayat içinde de kullanılabilir hale getirmek için çalışmalar yapılmıştır.

Dünya üzerinde artık bilgi sadece kelime olarak kalmamış toplum haline gelmiştir. Bilgi toplumu diye adlandırıldığını bu toplum bilişim adına geliştirilen teknolojilerin hepsini aktif kullanmıştır. 1990 yıllarında devlet destekli olarak özel sektöre bilişim alanında gelişmesi için imkân tanınmıştır.(Yüksel, 2008, s.3-11).

2000 yılından sonraki yıllara baktığımızda artık bilim tam anlamıyla yerleşmişti. Bu dönem içindeki temel hedef ve anlayışlarda ise; Ulusal yenilik stratejisi olarak tanımlanan sistem üzerinde devam edildi. Yapılan yenilikler AB uyum yasalarına uygun hale getirilmeye çalışıldı. Devlet yatırımları ve özel yatırımların çoğu bilim ve teknoloji alanına kaymıştır. Teknolojiyi taban edinmiş yeni şirketler kurulmuş teknoloji tamamen hayatımızın vazgeçilmezi olmuştur. Aynı şekilde eğitim alanında da yenilikçi ve bilgiyi girişimi temel alan alanlara ağırlık verilmiştir. Bu dönem içinde akıllı üretim sistemlerine geçilmiştir. Girişimci ruhunun yaygınlaşıp teknoloji ile birleşerek yenilikler yaratması hedeflenmiştir(Ekici, 2021, s.24).

Türk Bilim ve Teknoloji politikası(1923-2003)” belgesi TÜBİTAK’ın hazırlamış olduğu bir belgedir. Bu belge ile bilim ve teknoloji alanında Türkiye’nin içinde bulunduğu durum özetlenmiştir. Bu anlamda yapılacak yeni önlemler için ve gelişimin sağlanması adına bazı maddeler içermektedir(Alkan, 2009, s.21);

- Nakdi kaynakların azalmasını engelleyecek aynı zamanda yükselmesini sağlayacak önlemler alınmalıdır.
- Kaynak olarak kullanılan bir diğer öge olan emek üretim unsuru içinde arttırılmalıdır.
- Kamu veya özel fark etmeksizin Ar-Ge çalışmalarında yapacakları harcamaları arttırılmadır.
- Dünya genelinde bilimsel ve teknolojik anlamda gelişmeler yaşanırken Türkiye sadece bunları alan uygulayan değil, üreten pazarlayan konumunda olmalıdır.

Günümüz dünyasında teknolojinin girmediği alan neredeyse sınırlı olarak sayılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında sadece sektörler değil insan ilişkilerinde de bireysel hareketlerde de teknolojiye ayak uydurmak zorundayız bu nedenle daha çok bilime önem verilmeli girişimci anlayışı yerleştirmeliyiz. Bütün sektörler için teknolojiyi kusursuz kullanan bir ülke olarak diğer ülkeler ile aramızda teknolojik bir çağ bırakmamalıyız.

2.3. Türkiye’de Bilişim Sınıflandırması

Kümelenme dediğimiz olgu farklı gruptaki üretim, ticaret ya da bilişim alanındaki oluşumların bir araya gelerek piyasadaki rekabet ortamında entegrasyon sağlamaya çalışmasıdır. Kümelenmeler yani iş birlikleri ülkemiz içerisinde 1990’lı yıllarda ortaya çıkmıştır. Günümüzde en çok kümelenme olgusunun yaşandığı alan sanayi ve ekonomidir. Aslında coğrafi olarak toplanan otak kuruluşlar hem rekabet içerisinde hem de iş birliği yapmaktadır. Öyle ki kümelenmede iki farklı yöntem vardır. Bunlardan ilki aynı grup malı üreten firmalar diğeri ise birbirlerinin işine yarayan malı üreten firmalardır(Erol ve Yıldırım, 2013, s.2).

2.3.1. Gebze bilişim vadisi

“Bilişim vadisi (Muallimköy Teknoloji Geliştirme Bölgesi) 16.08.2012 yılında 2.847.968.66 metre karelik bir alana kurulmuştur. Paydaşları; TÜBİTAK, Gebze Teknik Üniversitesi, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, KOSGEB, Türk Standartları Enstitüsü, İstanbul Ticaret Odası, İstanbul Sanayi Odası, Kocaeli Ticaret Odası, Kocaeli Sanayi Odası, Gebze Ticaret Odası ve TOSB’ dur. Bilişim vadisi, Silikon Vadisi örnek alınarak kurulmuş başta bilgi ve bilişim teknolojileri olmak üzere elektrik- elektronik, Telekomünikasyon, Yazılım ve Robotik vb. sektörlerden Ar-Ge yapan tüm firmalara ev sahipliği yapmaya hazırdır(TGBD, 2021)”.

Bilişim Vadisi genç dinamikte bir yapılanmadır. Teknolojinin su gibi akıp her gün farklı boyutlarının ortaya çıktığını göz önüne alırsak bu yeni firmaların bugünkü ilerleyişi kötü değildir. Bu firmaların özellikle yeni ürünler elde etmede yeni elde ettiği ürünleri pazarlama konusunda yapısal eksiklikleri vardır. Bu işletmelerin temel görevleri başında yeni ürün geliştirmeye özen gösterme halka hizmet ve devletin çıkarları için çalışmaktır. Yeniliğe açık insanları eğiterek bilinçli ve nitelikli elemanlar yetiştirerek yurt içi ve yurt dışı pazarlarında nitelikli elemanların üretmiş olduğu yeniliklerin pazarlaması gerekmektedir. Bu noktada bilişim vadileri ar-ge çalışması yaptıkları üniversiteler ve kuruluşlar ile hareket ederek pazarlama yöntemlerini geliştirmeleri ve yeni pazarlar bulmaları gerekmektedir(Karaboğa ve Özdemir, 2019, s.64).

2.3.2. Bilişim vadisinin faydaları

Teknolojiyi kullanan ülkelerin kaydettiği ilerlemeler onları diğer ülkelerden daha öne taşıyacaktır. Bu amaçla Ar-Ge çalışmalarının merkezi olarak Türkiye’de Gebze bilişim vadisi kurulmuştur. Türkiye açısından kurulan bilişim vadisi ülke içerisindeki beyin göçünün yaşanmasını engelleyecektir. Teknolojiye meraklı bireylerin yetişmesini, girişimlerini bu vadi desteklemektedir. Teknolojik ilgiye sahip ve bu alanda başarılı olan insanlara yatırım yaparak teknolojiyi satın alan değil satan ülke konumuna gelmemiz hedeflenmektedir. Bu vadiye katkılarını Bilim, sanayi ve Teknoloji bazında bakıldığında ön plana çıkarmayı hedeflemektedir. Bu gelişim süreci için teknolojik imkânları en iyi kullanan ve uygulayan üniversiteler ile iş birliği kurarak Türkiye’yi bilişim dalında ön plana çıkarmak istenmektedir. Bu noktada sadece Gebze bilişim vadisinde değil diğer ülke içindeki kuruluşlarında Ar-Ge çalışmalarını desteklemektedir. Hem teknolojik alt yapının çoğaltılması hem de ülke içerisindeki istihdamın nitelikli hale gelmesi için gerekli iş birliği ve çalışmalara katılmaktadır.

2.4. Bilgi Teknolojilerinin Yansımaları

Gelişmiş ülkelerde artık işgücüne katılma oranında bilişim sistemine dâhil olanların sayısı oldukça artmıştır. Özellikle sanayi alanında artık sermaye paradan çok bilişim üzerine olmuştur. Teknolojinin hızlı ilerleyişi sayesinde çağda ilerlemiş ve artık para bazlı kurulan işletmelerin yerini bilgi sermayesi yoğun olan işletmeler almıştır. İnsanların beden gücünden çok beyin gücünün ön planda olduğu bilgi teknolojileri çağı nüfusun teknoloji ile beraberliğine bağlı olarak ivme kazanacaktır. Herkes bilişim sistemine uyum sağladığında ekonomik farklar azalacaktır. Bu durumun yaşanması için her bireyin eşit miktarda teknolojik yapıya sahip olması gerekmektedir. Bu süreç tamamlandığında sosyo-ekonomik olarak sınırlar tamamen ortadan kalkacak ve insanları birbirine bağlayan durumlar ortaya çıkacaktır. Fakat tam olarak bu teknolojik çağa katılmamış insanlar vardır. Bu duruma

bakıldığında teknolojik anlamda yaşanan bu sürece bazı kişiler istememiş olsa da katılmak zorunda kalmıştır. Üretim mallarının teknolojik aletler ile işleniyor olması istihdam alanında bilişim bilgisine sahip vasıflı elemanlara ihtiyacı arttırdı. Buna karşılık bilgi teknolojileri ile arası iyi olmayanlar bile bu bilgileri öğrenmek zorunda bırakıldı. Bu yaşanan durum karşısında sosyal hayata etkilerinin tam olarak açıklandığı söylenemez. Bilginin kime ait olduğu, zaman açısından kullanılabilirliği gibi birçok sorunun hukuki anlamda karşılık bulması gerekmektedir. Çünkü her gün dünden daha hızlı ve daha kolay elde edilen bilginin sınırsızlığı bu ölçümleri zorlaştırmaktadır. Sosyal hayat için bir diğer etkisi de insanların girişim ruhunun artmasıdır. Bu sayede sabah beden gücünü kullanan insanların bile gece beyin gücü ile bilişim alanında çalışmaya devam ettiği görülebilmektedir. Bu hem kişisel gelişimi hem de kariyer hayatını doğrudan etkilemektedir(Orhan ve Genç, 2018, s.266-270).

Bilişim sistemi sosyal hayatı ağırlıklı olarak olumlu yönde etkilemiştir. Fakat olumsuz etkilediği bazı noktalar da vardır. Bunlardan birisi de emeğe dayalı işgücüne duyulan gereksinimin azalmasıdır. Teknolojik aletlerin insana ait tüm işlevleri yapabiliyor olması istihdam alanını kısıtlamaktadır. Buna karşılık insanlar da kendilerini bilişim sistemi içerisine katarak istihdam alanı bulmaya çalışmaktadır(Çetin, 2014, s.50-51).

Bankacılık ve finans bilgi teknolojileri içerisine en erken dâhil olmuş alanlardandır. İşleyiş ve iş yapısının ortaya koyulmasında bilgi teknolojilerinden faydalanmaktadır. Özellikle bankalar kanalıyla piyasaya çıkarılacak olan hizmet ve ürünlerin müşterilere hızlı, kolay ve ulaşılabilir halde sunulması ile birlikte bankaların gelişim süreci hızlanmıştır. Bankacılık sektörü içerisine dâhil olan bankalar arasında teknolojik anlamda rekabet ortamı doğmuştur. Bu rekabet ortamında en verimli ve doğru şekilde bilişim sistemini kullanan bankalar bir adım önde olacaktır. Ayrıca teknolojik anlamda yeni oluşumları inceleyerek rakiplerinden önce bu yeni oluşumları müşterilerine paylaşabilmelidir. Müşterilerin hayatını teknoloji ile beraber kolaylaştırmak rekabet ortamındaki temel amaçtır. Rakip bankalardan geride kalmayı ve geleneksel anlayış çerçevesinde devam etmeyi düşünen bankalar hem maliyet açısından hem de zaman açısından kaybetmektedirler. Bunun yanı sıra işlemlerini daha hızlı yapmak isteyen müşterilerinin ihtiyaçlarına cevap veremediği içinde diğer bankacılık sektörü içindeki bankalardan geri kalacaktır. Bankaların teknoloji ile yakından ilgilenmesini zorunlu kılan bazı nedenler vardır. Bu nedenler içerisinde Pazar payını artırma düşüncesi, yeni pazarlar bulma düşüncesi, maliyetleri düşürme isteği, yeni ürün ve hizmet sağlama isteği vardır(Arslan,2019, s.53).

2.5. Bankacılık Sektöründe Teknolojik Gelişmelerin Zorunlu Olmasını Etkileyen Unsurlar

2.5.1. İş gücü kavramı

Bankacılık alanında eski anlayış olarak adlandırılan geleneksel bankacılık yöntemleri teknoloji alanında yaşanan tüm gelişmelerden etkilenmiştir. Bu anlamda geleneksel olan bankacılık neredeyse tamamen yok olmaktadır. Geleneksel bankacılık kavramı yerine dijital bankacılık ve modern bankacılık kavramları kullanılmaktadır.

Bankacılık sektöründe yaşanan teknolojik ilerlemeler sadece diğer bankalarla yarış için değil daha birçok sebep ile yeni çağa ayak uydurmuştur. Buna göre geçmişten beri süregelen bankacılık anlayışının tamamen değişmesi ortaya çıkmıştır. Bankacılık alanındaki diğer bankacılık sektörü içindekiler ile aradaki farkı açmak için maliyetlerin en az olması, sunulan ürünün nicel olarak fazla olması nitel olarak üstün olması rekabet yarışında ön planda olmayı sağlamaktadır. Girdi masraflarını azaltarak, bu rekabet ortamında ön plana çıkmak için girdi masraflarını azaltmak ve kaliteyi arttırmak gerekmektedir. Bunun için en güvenli ve doğru yol teknolojinin aktif ve verimli kullanılmasıdır(Işın, 2006, s.108).

Modern bankacılık alanında diğer ekonomik faaliyetler içinde geçerli olan teknoloji e emek buluşması tam olarak çözülememiştir. Teknolojik gelişmeler büyümeye dorudan etki sağlamaktadır. Fakat bilgi teknolojisinin işgücü açısından nitelik ve verim artarken aynı zamanda iş gücüne dayalı iş imkânlarında azalmaktadır(Aydın, 2018, s.2).

Personele yatırım yapmak bankalar için birincil maliyet azatlımadır. İnsana yapılan yatırımlar bankalara katma değer olarak geri dönecektir. Bir ürün veya hizmet için atılan her adım maliyet olarak ifade edilmektedir. Bu noktada yeni personeller almak, alınan personellerin donanımlı hale getirilmesi, iş konusunda yetkilendirilmesi, teknoloji ile iç içe olmasının sağlanması bankalar için maliyet demektir. Bu maliyet karşısında personelin alacağı verim ve kalite bankaların rekabet ortamında diğerlerinden önde olmasına katkı sağlayacaktır(Ceran, 2007, s.196).

2.5.2. Bilgi teknolojilerinde rekabet

Küreselleşme olgusu ile birlikte artık ülkeler arasında sınırlar kalkmıştır. Teknolojik anlamda yaşanan rekabet ortamı da artık sınırlar dâhilinde değildir. Teknolojinin yaygın hale gelmesi tüm finansal kuruluşlar için emek, sermaye ve maliyet gibi giderlerin azalmasına yardımcı olmuştur. Üretim anlamında gözle görünür bir artış yaşanmıştır. Bu artışa karşılık iş gücü ortaya çıkmıştır. Teknoloji sadece bazı kişi ve kurumlar için değil herkes için aynı oranda artmıştır. Önemli olan var olan teknolojiye sahip olmak ve rekabet ortamında bunu kullanabilmektir. Teknoloji ile birlikte rekabet ortamında daha hızlı kaliteli ve verimli ürünler pazarlayanlar daha ön planda olacaktır. Rekabet ortamlarında temel istek kar sağlamaktır. Bu

nedenle kuruluşların dünyaya yayılan rekabet ortamında teknolojik açıdan ilerleme kaydetmeleri, yeni ürünleri bünyelerine katmaları gerekmektedir(Arslan, 2019, s.55).

Kuruluşlar arasında yaşanan rekabet ortamı yenilenen faktörleri bünyelerine kattıkları oranda artmaktadır. Kuruluşlar kendi içlerindeki planlarında bilgi sistemlerini daha verimli ve etkin kullanarak yurt içi ve yurt dışında bulunan rekabet ortamlarında bulunabilecektir. Bankacılıkta teknoloji ile beraber çok hızlı bir ürün pazarı bulunmaktadır. Buda her gün rekabet ortamının yeniden planlanmasını doğurmaktadır. Hangi kuruluş müşterilerine daha çok ürün sunabilirse onun payı daha fazla olacaktır. Bankalar sadece rekabet ortamına odaklanmamalıdır. Çünkü bankalar teknolojiyi sürekli takip etmek zorundadır. Bunun için gerekli olan araştırmaları yapmalıdır. Yeterli teknik alt yapı, ağ sistemleri ve teknolojik yatırım sağlanmalıdır.

2.5.3. Gelişen teknoloji ve gelişen hizmetler

Teknolojik yenilikler yeni ürünler meydana getirmiştir. Bu yeni ürünlerden en çok bankacılık alanında yararlanılmıştır. Bankaların müşterileri tarafından daha çok ilgi görmesi için yeni ürünler ve hizmetler sunması gerekmektedir. Bilişim teknolojilerinde yaşanan yeni gelişmeler hem bankaların şubedeki işlemlerinin hem de internet ağı üzerinden gerçekleştirilen işlemlerini kolaylaştırmıştır. Buna karşılık maliyetlerde gözle görülür bir azalma meydana gelmiştir. Bilgi teknolojilerinin ve internet ağ sağlayıcılarının gelişmiş olmasıyla beraber bankalar daha çok müşteriye ulaşma imkanı bulmuştur. Bankacılık alanında teknolojinin var olması ekonomik anlamda verimlilik sağlamıştır. Bankalara gitmeden müşterilerin bankacılık işlemlerini kolayca yapabilmelerini sağlamıştır(Savrul ve Kılıç, 2018, s. 286).

Bankacılık sektöründe teknoloji ile ürün ve sunulan hizmetler çeşitlendirilmiştir. Böylece bankaların kazanmış olduğu toplam kaynaklarda artış yaşanmıştır. Karlılık amacı üzerine kurulu olan bankalar hem yurt içi hem de yurt dışında bulunan yeni hizmetleri de bünyelerine katarak kar oranını yükseltmeyi hedeflemiştir. Tüm bu işlemler yapılırken müşterilerin bankalardan güven beklentisi vardır. Yapılabilecek hataların düzeltilmesi, eksik veya açıklanmamış bilgilerin tamamlanmasını isteyecektir(Arslan, 2019, s.56).

2.5.4. Talepte yaşanabilecek farklılıklar

Geleneksel anlayışta insanların istekleri de belirli bir kurallar bütününe dahil olmuştu. Teknolojinin gelişimi ile insan ihtiyaçlarında farklılaşmalar görülmektedir. Bu farklılaşma ekonomik birimler içinde kaçınılmaz hale gelmiştir. Bankacılık alanında da insanların ihtiyaç ve taleplerinin artmasına paralel olarak bankanın kendi ihtiyaçlar listesi de güncellenmiştir. Hem yönetim açısından hem de işlemlerin yapılışı açısından yeni talepler doğrultusunda

kararlar alınmıştır. Bankanın amaçları içerisinde değişen sosyo-ekonomik yaşam içinde insan ihtiyaçlarına cevap vermek durumu getirilmiştir. Bu adımı atacak olan bankacılık sektörü planlarını uzun vadeli ve planlı bir şekilde yapmak zorundadır. Müşterilerin ihtiyaçlarını en kısa sürede öğrenen ve buna uygun alt yapı hazırlayan bankalar rekabet ortamında ön planda olacaktır. Bankanın işleyiş yapısı değişirken aynı zamanda personellerinin de yeni sürece uyumu sağlanmalıdır. Çünkü müşterilerin bankada karşılaşacağı ve bilgi almak isteyeceği kişi personelleridir. Müşterilerinin ihtiyaçlarını analiz ederek bankayı bilgilendirecektir. Buna göre hem hizmet kalitesini hem de ürün kapasitesinin artmasını sağlayacaktır(Tunçer, 2013, s.374).



3. BÖLÜM

TÜRK BANKACILIĞINDA TEKNOLOJİK İLERLEMELERİN KARŞILIĞI VE ÖNEMİ

3.1. Türk Bankacılığının Uluslararası Alanda Yeri ve Önemi

Türkiye Cumhuriyet'i kuruluşundan itibaren diğer ülkelere nazaran daha gelişmiş olan Batı ülkelerini örnek alma konusunda adımlar atmıştır. Bunun sonucu olarak da ilişkileri güçlenmiştir. Ayrıca Türkiye'nin içinde bulunduğu jeopolitik konumu itibarıyla de tarihi geçmiş dönemi ile de Batı dünyası ile ilişkiler kurmuştur. Bu ilişkiler bazen ticari bazen siyasi bazen de kültürel anlamda olmuştur(Sümer, 2016, s.495).

“ Batı ile olan ilişkilerimizi daha da derinleştirmek adına 1958 yılında kurulan AET(Avrupa Ekonomik Topluluğuna) Türkiye 1959 yılında kesin üye olabilmek için başvuruda bulunmuştur. 1963 Ankara Antlaşması ile üyelik süreci gerçekleşene kadar geçerli olacak ortaklık antlaşması imzalanmış, 1996 yılında da AB ile gümrük birliğine gidilmiştir. 1999 yılında Helsinki'de Türkiye'nin tam adaylık başvurusu tescil edilmiş olup, 2004 Brüksel Zirvesi sonrası AB ile Türkiye arasında katılım müzakereleri ve müktesep uyum çalışmaları başlamıştır(Sümer, 2016, s.497)”.

Türkiye ekonomisinde bazı dönemler kırılma noktaları yaşanmıştır. Bu kırılmalar beraberinde birçok değişikliği getirmiştir. Bankacılık sektörü de bu değişimlerden en hızlı etkilenen sektör olmuştur. Özellikle 2001 yılında yaşanan ekonomik buhran bankacılık alanı için yeni düzenlemeler yapılmasını zorunlu kılmıştır. Piyasada azalan kaynakları korumak için bankalara destekler sağlamıştır. 2001 yılında bankacılık için yeni yapılanmanın yapıldığı dönem olmuştur. Bu yapılanma programı ile beraber kaynak açısından bankacılık sektörüne destek sağlanmıştır(Arslan, 2019, s.57).

Türkiye atılan bu adımlar ile beraber diğer Avrupa Birliği'ne üye ülkelerden geri kalmak istememiştir. Bu nedenle ortaya çıkan yeni uygulamalara, yeni düzenle ve yeni imkânlar hemen uygulanmıştır. Bunun için atılan adımlardan ilki olarak Basel I, II, III anlaşmasının koşullarını taşımak için attığı adımlardır(Sümer, 2016, s.498).

Türkiye elinden gelen her adımı atmaya çalışmıştır. Fakat ülke içinde yaşanan kriz ortamı, bankacılık verilerinin de düşmesine sebep olmuştur. Bu kriz dönemlerinde yaşanan ve etkisini ilerleyen yıllarda devam ettiren süreçte bankacılık verileri diğer Avrupa ülkelerine göre geride kaldı.

1958 yılında yapılan Roma Antlaşması ile öz kaynakların durumu ortaya koyulmuştur. Hem ekonomik hem de para anlamında teklik sağlanabilmesi için 1993'te Maastricht Antlaşması imzalanmıştır. Bu antlaşma kapsamında tek bir para birimi kullanılması ve yeni düzenlemeler açıklanmıştır. Bütün bunlar Avrupa ülkelerinde yaşanırken Türkiye Cumhuriyeti elinden geleni yapmasına rağmen yurt içindeki mali ve sosyal sıkıntılar nedeniyle geride kalmıştır. Bu antlaşmada da Türkiye'nin AB içindeki ülkelerle rekabet ortamında bulunamayacağı ifade

edilmiştir. Türkiye bu durum karşısında AB uyum çalışmaları için sektör içinde yenilikler yapmayı zorunlu kılmıştır. Bu çalışmaların karşılığı olarak yeni açılan banka sayılarında ciddi artış meydana gelmiştir. Bu yeni oluşan bankalar bir yandan eski sistem bankacılık hareketlerini kabul edip o şekilde davranmıştır. Bunun yanında yeni pazar keşfetme yeni ürünler bulma ve yeni hizmetler sunmak için faaliyetlere başlamıştır. AB ülkelerindeki sisteme ortak olabilmek için var olan bankacılık kanununda(2006) düzenleme yapılması kaçınılmaz olmuştur(Arslan, 2019, s.57).

Tablo 3. 1. Temel Ekonomik Göstergeler(2019)

Gösterge	Birim	AB	AB GÜ Ortalaması	AB GOÜ Ortalaması	Türkiye
GSYH	Milyar Euro	16.478	737	202	648
Nüfus	Milyon kişi	513	21	16	83
Kişi başına gelir	Bin Euro	32	36	13	8
Cari denge/ gsyh	Yüzde	1,3	1,5	0,4	1,1
Bütçe dengesi/ gsyh	Yüzde	-0,3	-0,4	0,4	-5,3
İşsizlik oranı	Yüzde	6,0	6,4	4,5	13,7
Enflasyon	Yüzde	1,8	1,5	3,2	11,8
Nominal faiz oranı	Yüzde	0,1	-0,1	1,0	11,5
Reel faiz oranı	Yüzde	-1,7	-1,5	-2,1	-0,3

Kaynak: TBB, Temel Ekonomi ve Bankacılık Göstergeleri 2019, Türkiye- AB ülkeleri, Aralık 2021.

Tablo 3. 2. Ülkeler Bazında Temel Göstergeler

Ülkeler	GSMH (Milyar Euro)	Nüfus (Milyon kişi)	Kişi başı gsyh(Euro)
Almanya	3.449	83	41.545
İngiltere	2.525	67	37.888
Fransa	2.426	67	36.198
İtalya	1.788	60	29.617
İspanya	1.245	47	26.532

İsveç	474	10	46.352
Türkiye	648	83	7.798
Polonya	529	38	13.932
Hollanda	810	17	46.883
Belçika	473	11	41.298
Avusturya	399	9	45.004
İrlanda	356	5	72.601
Danimarka	310	6	53.393
Finlandiya	241	6	43.596
Çek Cumhuriyeti	224	11	21.028

Kaynak: TBB, Temel Ekonomi ve Bankacılık Göstergeleri 2019, Türkiye- AB ülkeleri, Aralık 2021.

Tablo 3. 3. Belirlenen Göstergeler ile Türk Bankacılığı ve AB Karşılaştırması

Gösterge	Birim	AB	AB GÜ Ortalaması	AB GOÜ Ortalaması	Türkiye
Aktif	Milyar Euro	45.550	2.128	123	674
Aktif gsyh	Yüzde	276	289	85	105
Kişi başına aktif	Bin euro	89	103	11	8
Çalışan başı aktif	Bin euro	17	19	3	3
Kredi	Milyar euro	26.139	1.218	81	399
Kredi gsyh	Yüzde	159	165	56	68
Kişi başı kredi	Bin euro	51	59	7	5
Kredi aktif	Yüzde	57	57	66	59
Kredi mevduat	Yüzde	106	106	94	104
Mevduat	Milyar euro	24.703	1.148	86	385
Mevduat gsyh	Yüzde	150	156	60	55
Kişi başı mevduat	Bin euro	48	55	8	5

Mevduat/ pasifler	Yüzde	54	54	70	57
--------------------------	-------	----	----	----	----

Kaynak: TBB, Temel Ekonomi ve Bankacılık Göstergeleri 2019, Türkiye- AB ülkeleri, Aralık 2021.

Yukarıda verilen tablolar incelendiğinde GSYH bakımından 648 milyar euro ile AB ülkelerinin ortalamasının altında kalmaktadır. Ülkeler bazında bakıldığında ilk 3 sırayı Almanya, İngiltere ve Fransa alırken Türkiye bu sıralamada 7. sıradadır. Nüfus açısından bakıldığında 2019 verilerine göre Almanya ve Türkiye 83 milyon kişi ile ilk sırada yer almaktadır. Bununla beraber İngiltere ve Fransa 67 milyon kişilik nüfusu ile 2. Sırada yer almaktadır. Bunları 60 milyon kişi ile İtalya 47 milyon kişi ile İspanya takip etmektedir. Buna rağmen AB ortalaması tarafından bakıldığında Türkiye ortalamasının altında kalmaktadır. Kişi başına düşen gelir İrlanda 72.601 euro ile ilk sırada yer almıştır. İrlanda'yı Danimarka ve Hollanda takip etmektedir. Türkiye 7.798 euro ile 28. sırada yer almıştır. Cari denge/gsyh oranlarına baktığımızda Hollanda ilk sırada yer almış, Malta ikinci sırada yer almıştır. 3. Sırada ise Danimarka yer almıştır. Türkiye %1,1'lik pay ile 15. Sırada yer almıştır. Bütçe dengesi göstergelerinde ilk 3 sırayı Kıbrıs, Lüksemburg ve Danimarka almıştır. Türkiye ise %-5,3' lük bir payla 29. Sırayı almıştır. Diğer alanlarda olduğu gibi AB genel ortalaması oranlarının altında kalmıştır. İşsizlik oranı %13,7 enflasyon oranı %11,8, nominal faiz oranları %11,5 ve reel faiz oranları %-0,3 olarak belirlenmiştir. İşsizlik oranlarında ilk 2 sırayı Yunanistan ve İspanya alırken Türkiye 3. Sırada kalmıştır. 29 AB ülkeleri arasında %11,8'lik enflasyon oranlarıyla Türkiye ilk sırada yer almaktadır. Türkiye'yi Romanya ve Macaristan takip etmektedir. 2019 verilerine göre Türkiye'nin toplam aktifleri 674 milyar euro olmuştur. AB ülkeleri arasında 13. Sırada yer almaktadır. Toplam aktifleri ile ilk 3 sırada İngiltere, Fransa ve Almanya gelmektedir. Türkiye'nin toplam kredi varlığı 399 milyar euro olmuştur. Bu anlamda da 13. Sırada yer almaktadır. İlk 3 sırayı ise Fransa, Almanya ve İngiltere yer almıştır. Toplam mevduatlara bakıldığında Türkiye 385 milyar euro ile 11. Sırada yer almaktadır. İlk 3 sırayı ise takip eden ülkeler Fransa, Almanya ve İngiltere olmuştur(TBB, 2021).

3.2.Bankaların Kullanmış Olduğu Bilgi Teknoloji Türleri

3.2.1. ATM bankacılık işlemleri

Automated Teller Machine- ATM adı verilen otomatik para çekme makineleri bankalar tarafından uygulamaya koyulan ve bankacılık alanındaki işlemlerin çoğunun yapıldığı makinelerdir. Bu makinelerin kullanmak için zaman kavramı yoktur. Haftanın her günü ve her saati işlemleri hallede bilinmesini sağlamaktadır. Dünya'da ilk olarak ATM Luther George Simjian tarafından meydana getirilmiştir. Bugün kullandığımız haliyle üreten ise Don Wetzel olmuştur. Bugün kullandığımız makinelerin yapılış tarihi 1968 yılıdır. Bu makinenin ilk

kullanım alanı bulduğu banka İngiltere'nin New York kentindeki Chemical Bank tarafından 1969 yılında kullanılmıştır(Kaya, 2009, s.16).

Bankaların bu makineleri yaygın kullanım tarihi 1980'li yılların son dönemlerinde olmuştur. Türkiye içerisinde bu makineleri ilk kullanan banka Türkiye İş Bankası olmuştur. Ankara Yenisehir'de bulunan şubesinde 1987 yılında kullanıma sunmuştur. ATM makinelerine İş Bankası "Bankamatik" adını vermiştir. Bu isim diğer bankalar tarafından da kabul görmüş ve değişikliğe uğramamıştır. Bu bankamatiklerin kullanımı için var olan kartların ismine de bankamatik kartı denmiştir. Bu bankamatik kartları ile geleneksel şube bankacılığında yapılabilen birçok işlem yapılmıştır. Bunlar arasında para yatırma, kart bakiyesi sorgulama, para çekme, kart bilgilerinin düzenlenmesi, hisselerin öğrenilmesi gibi işlemler vardır. Bankamatik uygulaması hem ulusal hem de uluslararası alanda bankacılık rekabet ortamının yeniden yapılanmasına neden olmuştur. Bankamatikler ülkelere göre farklı işlemler yapabilmektedir. Türkiye'de para yatırma, hesaptan para çekme, şifre değişikliği, ödeme yapma gibi birçok işlevi vardır. En çok kullanılan işlevi ise para yatırma ve para çekmedir. Müşteriler bankacılık uygulamalarına katılırken ATM noktalarını da göz önünde bulundurmaktadır. Daha kolay ulaşabileceği bankaları talep etmektedir(Eğmir ve Sağbaş, 2021, s.28).

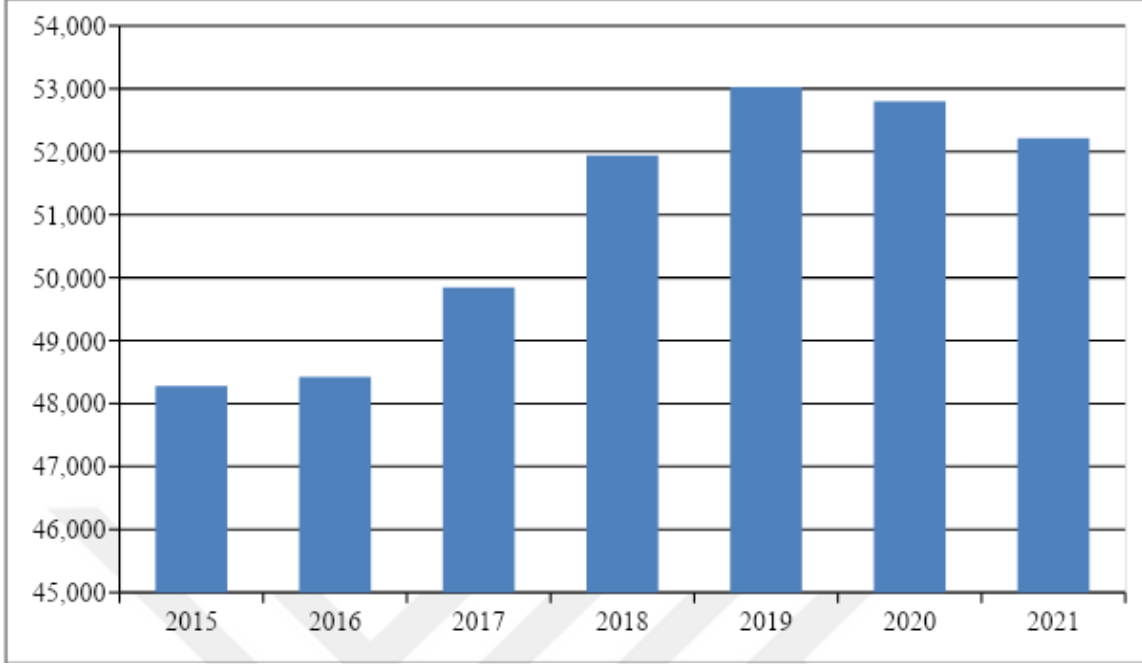
Banka müşterileri kendilerine en yakın olan ATM'leri bulabilmek için o bankalara yönelecektir. Müşterilerin bankalardan beklentileri işlemlerini daha hızlı yapabilmek ve bulunduğu yere yakın bankamatik sisteminin olmasıdır. ATM bankacılığı Türkiye içerisinde kıymetli maden alım- satımı, kripto para alım- satımı işlemleri gibi birçok yeniliği kendisine eklemiştir. Bununla birlikte enerjiden tasarruf edebilmek adına artık güneş enerjisi ile çalışan bankamatikler de yaygınlaşmaya başlamaktadır(Sarı,2019, s.41).

Tablo3. 4. Yıllara Göre ATM Sayılarındaki Değişim

YILLAR	ATM SAYILARI
2015	48.277
2016	48.421
2017	49.847
2018	51.941
2019	53.024
2020	52.798
2021	52.216

Kaynak: <https://bkm.com.tr/pos-atm-okc-yazilim-sayilari>. (01.02.2022).

Grafik 3. 1. Türkiye'de ATM Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı



Kaynak: <https://bkm.com.tr/pos-atm-okc-yazilim-sayilari>. (02.01.2022).

Tablo incelendiğinde ATM sayılarındaki artış ve azalışlar görüntülenmektedir. ATM Bankacılığının gelişme göstermesi ve sayılarındaki artışın en temel sebebi müşterilerin bu yöndeki istekleridir. Bankacılık alanında yaşanan rekabet ortamında bankacılık ürün ve hizmetlerini ATM'ler aracılığıyla müşterilerine en hızlı şekilde ulaştırmak önem taşımaktadır. Şubeye gitmek için vakti olmayan müşteriler için ATM bankacılığı ilk tercih edilecek bir uygulamadır.

Bankacılık sektörü içerisinde bankalar sadece rekabet değil aynı zamanda iş birliği de yapmaktadırlar. Bunlardan bir tanesi de "Ortak ATM" uygulamasıdır. Her banka her yerde ATM buldurmak yerine, aynı bankamatik üzerinden birden fazla bankaya ait işlemler yapılabilmektedir. Bu şekilde yapılıyor olması bazı avantajlar sağlamaktadır.

- Müşterilere bütün coğrafi alanlara yayılmış bir hizmet ağı oluşturulmaktadır.
- Şubeler aracılığı ile yapılan işlemlerin ATM'ler ile yapılabilmesi şubeye gelen müşteri sayısını ve yoğunluğunu azaltacaktır. Buna karşılık ATM'lerde yoğunluk yaşanmaması için ortak ATM uygulaması ile müşteriler farklı noktadaki bankamatikleri tercih edebileceklerdir.
- ATM'lerden dilediği vakitte para çekeceğini bilen müşteriler üzerlerinde para buldurmayacaktır. Ortak ATM uygulaması ile bankasına ulaşılabilirlik artacaktır.

- Küçük ölçekli bankalar yeni ATM'ler yaparak maliyetleri yükseltmek yerine, diğer bankalarla anlaşarak giderleri azaltacaktır. Büyük ölçekli bankalar ise bu durumdan ek gelir sağlayacaktır.
- Bazı bankaların kendilerine ait şube ya da ATM'lerinin olmadığı alanlarda diğer bankalar ile iş birliği yaparak ürün ve hizmetlerini pazarlama fırsatı bulacaklardır(Arslan, 2019, s.63).

3.2.2. Ödeme planlamaları

Ödeme planlamaları bankacılığın temel taşını oluşturmaktadır. Bu ödeme planlarının teknolojik yenilikler ile birleştirilerek müşterilerin hizmetine sunulması hem banka açısından hem de vatandaşlar açısından kolaylıklar sağlamaktadır. Bu ödemeler esnasında teknolojiden faydalanırken öncelikle hızlı verimli ve güvenli bir yapı oluşturmak zorundadır. Her geçen gün teknolojinin artmasıyla ödeme planlarının da yöntemlerinde değişiklikler meydana gelmektedir. Ödeme sistemlerinin teknolojik yeniliklerle hız kazandığı dönem içerisinde bankalar arasındaki akış da hızlanmıştır. Bunun için bankalar kendi aralarında elektronik fon sistemini hayata geçirmişlerdir. İlk olarak TCMB 1992 yılında ödeme sistemleri içerisinde EFT(Elektronik ödeme sistemleri) katmıştır. Bu sistem ile beraber ödemeler bankacılık alanında hem hızlı hem de çok güvenilir hale gelmiştir(Arslan, 2019, s.63).

Geçmiş dönemlerde uygulanmakta olan bankacılık sistemlerine EFT sisteminin eklenmesiyle beraber elde edilen kaynaklar bankalar arasında elektronik ortam üzerinden el değiştirmiştir. Finans alanındaki bu eft işlemlerinin hızlanmasıyla beraber verimlilikte yükselmiştir. Bunun yanı sıra şube bankacılığında iş yükü azaltılmış, geçmiş dönemde uygulanan para sistemi kaldırıldığı için kâğıt paranın da kullanımı azaltılmıştır. Bu hızlı süreç vatandaşlar ve bankalar açısından oldukça verimli işlemiştir. EFT sistemi her geçen gün artarak devam etmiştir. Bankacılık işlem ve faaliyetlerinin hızını da arttırmıştır(Uysal, 2017, s. 5).

EFT sisteminden sonra gelen bir diğer araç ise çek ile ödeme sistemidir. Maliyet açısından daha ucuz ve güven veren bu sistemde bankacılık faaliyetlerine hız kazandırmıştır. çek ile ödeme sistemlerinde en önemli ayrıntı vade sayısının çok olmasıdır. Bu vade süresinin olması vatandaşlara ödeme açısından kolaylıklar sağlamaktadır. Bir diğer ödeme planı ise para ödeme sistemleridir. Bu sistem içindeki işleyişe bakıldığında ödemelerin kıymetli madenler(altın, gümüş vb.) üzerinden hareket ettiğini görmekteyiz. Bu sistem içerisindeki ödeme araçlarının bankalar tarafından kullanımı aklılık göstermektedir. Altın için daha büyük maliyetli yatırımlara kullanım varken gümüş küçük ölçekli yatırımlarda ve harcamalarda kullanmayı uygun görmüşlerdir. Günümüzde mal para sistemi değil de kâğıt para sistemi uygulanmaktadır. Bu kâğıt paraları ülke içerisinde Merkez Bankası basmaktadır. Bu paralara karşılık olarak altın veya gümüş değerlendirmesi yapılamamaktadır. Zira finansal

durumlarda kâğıt paraların kullanım alanı ve ödeme gücünün değişebilmesi mümkündür(Çelik, 2015, s.93-95).

3.2.3. Performans değerlendirme sistemleri

Bankaların geçmiş dönem hareketlerinin ve gelecek dönem içinde nasıl çalışmasını, hangi alanlara yönelmesinin gerektiği olduğunu ortaya çıkarın değerlendirme sistemleridir. Bu sistem ile beraber geçmiş yılın analizleri yapılır. Buna göre istenen başarıya ulaşip ulaşamadığı kontrol edilmektedir. Ulaşması durumunda hataların neler olduğu, nasıl giderilmesi gerektiği gibi durumlar yeni değerlendirme ölçütleri ile ortaya koyulmaktadır. Bu değerlendirmenin doğru ve verimli olabilmesi için herkesin ortak katılımı şarttır. Buna göre değerlendirme ölçütleri önceden belirlenmeli ve herkes kendine düşen sorumluluğu tam anlamıyla bilmelidir. Bu değerlendirme ölçütleri kullanılırken oldukça sade ve yalın bir dil kullanılmalıdır. Değerlendirme ölçütleri değişen zamanlara ayak uydurabilmelidir. Bununla birlikte sürekliliği de çok önemlidir. Aralıklarla da olsa sürekli değerlendirme içerisinde yöneticiler olmalıdır. Unutulmamalıdır ki asıl amaç performansı düşürmek ya da sabit korumak değil her geçen gün daha da arttırmaktır. Bu değerlendirme ölçütleri hazırlanırken geçmiş dönem performans ölçümleri ile birlikte yapılmalı ve karşılaştırılmalıdır. Oluşturulan yeni sistem ve kullanılan diğer sistemler birbirleri ile uyum içerisinde çalışmalıdırlar(Coşkun, 2006, s.29).

Bankacılık içerisindeki performans değerlendirme ölçütleri bankaların vatandaşlar tarafından nasıl görüldüğünün de ortaya koyulmasıdır. Çünkü şube bankacılığı ve telefon bankacılığında müşterilerin karşısında onların sorunları ile yakından ilgilenen banka personelleri olacaktır. Bankaya karşı oluşacak ilgi ve alakayı bankalar adına personeller yürütmektedir. Güler yüz, samimiyet ve hızlı işlem yapabilmesi bankaların müşteri sayılarında artış yaşatacaktır. Bu konuda bankaların üzerine düşen görev performans değerlendirmeleri yapmak eksiklikleri gidermektir. Banka personelinin huzursuz olacağı ortamda vatandaşa da tavrı yanlış olabilecektir. Bu banka için müşteri kaybı demektir. Personellerin eğitim ve gelişim sürecine önem verilmelidir. Bankacılık sektörü içerisindeki gelişimler çok hızlı yayılma alanı bulmaktadır. Bu durum sektördeki rekabet ortamını arttırabilecektir. Bunun için performans değerlendirmeleri geçmiştekinden daha fazla önem taşımaktadır(Arslan, 2019, s.64-65).

3.2.4. İnternet bankacılığı(dijital bankacılık)

İnternet bankacılığı bankacılık sektörü içerisinde bankacılık alanında kullanılan hizmetlerin müşterilere daha hızlı sunulmasını ve müşterilerin işlemlerinde zaman kaybetmeden yapmasına olanak sağlamıştır. Bu işleyiş sürecinin aktif bir şekilde devam edebilmesi için

bankacılık sektörü içerisindeki bankalar hem teknoloji hem de yatırımlara oldukça önem vermiştir. Her müşterisi için ayrı bir kod ve parola kullanan bankalar işlemlerin elektronik ortama taşınmasını sağlamışlardır(Uzundağ, 2013, s. 32-39).

1987 yılının son zamanlarına kadar bankacılık sektörü içindeki halledilebilecek tüm işlemler şubeler aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. İnternet bankacılığının ülkemizdeki ilk adımını 1997 yılında T.C. İş Bankası uygulamıştır. Aynı yıl içinde Garanti Bankası da bu adımları atmaya başlamıştır. Ve diğer bankalar da ilerleyen yıllar içerisinde bu uygulamaya katılarak müşterilerine daha hızlı v kolay işlem yapma imkânı sunmuşlardır. İnternet bankacılığı bankalar açısından bakıldığında hem zamandan hem de maliyet açısından tasarruf sağlamaktadır. Müşteriler için ise zaman mekân kavramı olmadan bireysel işlemlerini aksatmadan bankacılık hizmetlerine ulaşabilme imkânı sağlamıştır. Bunların dışında da sağladığı faydaları şöyle sıralamak mümkündür(Arslan, 2019, s.67).

- Bankacılık alanı içerisinde hizmet ve ürünlerin yenilenmesi
- Mevcut müşteri sayısında yaşanan artış ile işlem hacminin büyümesi
- Aktif halde bulunan müşterilerinin de kaybedilmemesi
- Kurum olarak duruşunun güçlenmesi
- Daha etkin ve kaliteli bir hizmet sunulması
- Müşteri ile ilişkilerin kolaylaşması ve anlaşılır olması
- Şube bankacılığının gün geçtikçe azalıyor olması
- Giderlerin göz önüne alınmasıyla beraber hem personel hem de şube sayısı azaltılması
- Piyasa ürünlerinde yaşanacak farklı talepleri hızlı karşılama imkânı sunulması

Aşağıda verilen tabloya baktığımızda Ocak- Mart 2021 dönemi içerisinde aktif olarak kullanan ve en az 1 kez internet bankacılığına giriş yapmış olan kişi sayısı 11 Milyon 92 Bin kişidir. Bu kişi sayısı toplam bireysel müşteri içerisinde kaydı bulunanların yüzde 14'ünü oluşturmaktadır. Kurumsal müşterilere bakıldığında tabloda gördüğümüz üzere internet bankacılığını en az 1 kez kullanmış ve burada işlem yapmış kişi sayısı 2021 yılı mart ayında 4 milyon 853 bin kişi olarak yansımıştır. Ocak ve Mart 2021 arasında en az bir kez giriş yapmış(son 1 yılda) kurumsal müşteri sayısı 1 milyon 947 bin kişi olmuştur. Bu rakamda kurumsal müşteri sayısının toplamı içerisinde yüzde 29'luk bir orana sahip olmaktadır. İnternet bankacılığı için kayıt yaptıran ve en az 1 kez giriş işleminde bulunmuş bireysel ve kurumsal müşterilerin yüzde 15'i Ocak ve Mart 2021 döneminde en az 1 kez internet bankacılığı işlemi

yapmıştır. Toplamda(bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısı bir önceki döneme göre 59 bin kişi, bir önceki yıla göre ise 247 bin kişi artmıştır(TBB,2022).

Tablo3. 5. Türkiye'de İnternet Bankacılığı Kullananların Sayısal Verileri

İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri sayısı	Ekim- Aralık 2020	Ocak- Mart 2021
Bireysel Müşteri Sayıları(bin kişi)		
Aktif(A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	11,074	11,092
Kayıtlı(B) (en az 1 kez login olmuş)	74.817	76.686
Kayıtlı(C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	24.061	24.503
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	15	14
Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)		
Aktif(A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	1369	1411
Kayıtlı(B) (en az 1 kez login olmuş)	4669	4853
Kayıtlı(C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	1892	1947
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	29	29
Toplam müşteri sayısı (bin kişi)		
Aktif(A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	12.444	12.503
Kayıtlı(B) (en az 1 kez login olmuş)	79.486	81.539
Kayıtlı(C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	25.952	26.451
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	16	15

TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri Mart 2021, Rapor Kodu:DT22, Erişim Tarihi: 11.01.2022.

3.2.5. Telefon bankacılığı

Bankacılık sektöründeki bu hizmet müşteriler için oldukça önemli bir uygulamadır. Bankacılık içinde çağrı merkezi adında banka çalışanlarının müşteriler ile telefonda birebir konuşarak bankacılık ürün ve hizmetlerini pazarlayabildiği bir ortamdır. Aynı zamanda çağrı merkezinde bulunan personeller vatandaşların şubelere gitmeden var olan sorunlarını çözmeye yetkili kılınmıştır. En son çare olarak şubeye gönderilmektedirler bu sistem içinde tuşlama yöntemi kullanılarak ilgili birime aktarma işlemi gerçekleştirilmektedir. Bu alanda ilk telefonun aktif kullanımını 1980 yılları içerisinde Amerika'da olduğu bilinmektedir. Türkiye'de bu sistemin uygulama alanı bulduğu yıllar 1996 olmuştur. İlk olarak İş Bankası bu

faaliyete katılmıştır. Şubelerden çok artık çağrı merkezlerinde personel ihtiyacı artmaktadır. Bankalar da bu süreçte yeni elemanlar yetiştirmektedirler(Ergül, 2011, s. 21).

Tablo3. 6. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı Verileri

	Aralık 2020				Mart 2021			
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş
Müşteri temsilcisi sayısı	6.001	2.314	8.315	27	6.319	2.323	8.642	28
Destek hizmeti veren personel sayısı	480	223	703	33	501	225	726	33
Yönetici sayısı	476	357	833	34	503	366	869	35
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	6.957	2.894	9.851	-	7.323	2.914	10.237	-
Outsource müşteri temsilcisi sayısı	-	-	3.252	-	-	-	3.240	-

Kaynak: TBB, Çağrı Merkezi İstatistikleri, Mart 2021, Rapor Kodu: DT23, Erişim Tarihi: 11.01.2022.

3.3. Elektronik Ticaretin Tarihsel Açından Gelişim Süreci

1970'li yılların sonuna doğru elektronik ticaret kavramı ortaya çıkmıştır. 1980 yıllarında tüm toplumların kabul ettiği elektronik ticaret ürünleri yaygınlaşmıştır. İlk başlangıç olarak 1979 yılı içerisinde İngiliz Michael Aldrich kendi evindeki cihazlardan bazılarını bilgisayara bağlayarak elektronik ticaretin doğmasını sağlamıştır. Elektronik ortamda alışveriş sisteminin ilk adımını ise 1984 yılında Jane Snowball tarafından kurulan ve ülkemizdeki ismi "KİPA", İngiltere'de kullandığı ismi "TESCO" olan şirketi üzerinden gerçekleştirdi. Michael

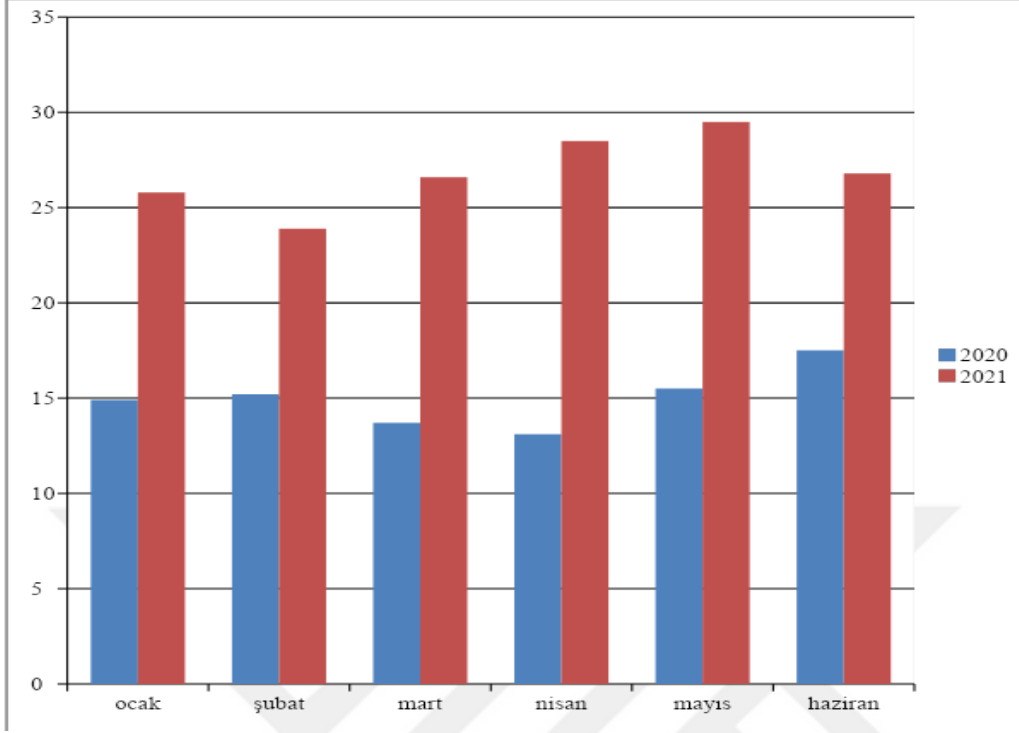
Aldrich elektronik alışverişin kurucusu sayılmaktadır. Yaptığı çalışmaları çok sayıda firmaya satmıştır. Bunların içerisinde birçok otomobil markası bulunmaktadır. 1994 yılına gelindiğinde elektronik ortam üzerinden alışverişler hız kazandı. Bunun için gerekli alt yapı çalışmaları da gecikmeden devreye girdi. Yine 1994 yılı içerisinde ilk çevrimiçi bankanın açılışı gerçekleştirilmiştir. Bunu takiben birçok alanda yeni ürünler internet üzerinden satışa sunulmuştur(Uygur,2010, s.12).

Türkiye’ de elektronik ticaretin gelişimi ise 1992 yılında Merkez Bankası tarafından elektronik fon transferinin kullanıma başlanması ile elektronik ticaret başlamış sayılmaktadır. Türkiye’de asıl yaygın olarak kullanımı için kısa bir geçmişi vardır. İnternet alanındaki yaşanan teknolojik gelişmeler ile hız kazanmıştır.1997 yıllarında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararıyla temeli atılan bu sistem içerisinde 2000 yıllarında “Hepsi Burada”, “Gitti Gidiyor”, “Yemek Sepeti” gibi uygulamaların katılması ile güçlenmiştir(Arslan,2019, s.75).

3.3.1. Türkiye’de elektronik ticaretin mevcut durumu

Türkiye içerisinde internet kullanımının yaygınlaşması ile elektronik ticaretinde önemi artmıştır. İnsanların kendilerine ait bilgisayarlarının olması bunun yanında olmayanlar için bilgisayarların toplu alanda bulundurulduğu ve hizmet verdiği “İnternet Salonları” olgusunun oluşması hem internet kullanımını hem de elektronik ticaretin hızlanmasını sağlamıştır. İnsanların elektronik ticarete önem vermeye başlamasındaki en önemli sebeplerden birisi kamu ve bazı özel kurum ve kuruluşların elektronik ortamda hizmet verme anlayışı olmuştur. Türkiye içerisinde elektronik ticaretin ilk sıralarında bankacılık ve finans sektörü gelmektedir. Günümüzde finans alanı içindeki tüm kuruluşlar internet üzerinden hizmet sunmaktadır.(ETBİS, 2021).

Grafik 3. 2. Türkiye'de E-Ticaret İşlemlerinin Aylara Göre Dağılımı(Milyar TL)



Kaynak: <https://www.eticaret.gov.tr/haberler/10080/detay>. Erişim Tarihi: 14.01.2022.

Tabloyu incelediğimizde en yüksek harcamanın %29,5 ile mayıs ayına ait olduğunu görmekteyiz. 2021 yılının Ocak ve haziran ayları arası dönemde elektronik ticaret genel ticarete karşı oranı %17,6 olarak görülmüştür. Bu oran en yüksek %20,2 ile mayıs ayına aittir. Covid-19 salgını döneminde yaşanan kontrollü normalleşme sürecinin başlamasıyla beraber %15,2 olarak kaydedilmiştir. İnsanların ihtiyaçlarını almak için dışarıya çıkması bu oranı düşürmüştür. Pandemi süreci içerisinde uygulanan sokağa çıkma yasağı ile elektronik ticaret daha fazla önem kazanmıştır(ETBİS, 2011).

3.3.2. Elektronik ticaretin bankacılık alanındaki önemi ve yeri

1997 yılında internet bankacılığı ilk adımları atmıştır. Bu süreçte çok az işlem internet üzerinden gerçekleştirilmekteydi. İnternet ve teknolojinin gelişimi ile beraber bu ürünlerin sayısında ciddi artışlar yaşanmıştır. Bankalar da bu noktada rakipleri ile arasındaki farkı açabilmek adına internet üzerinden sunulan ürün ve hizmetlerinin çerçevesini oldukça genişletmiştir. Günümüzde şubede halledebildiğimiz neredeyse tüm işlemler internet bankacılığı ile de yapılabilmektedir(Aksoy, 2000, s. 49).

İnternet bankacılığı üzerinden gerçekleşen işlemlerin başında hesap açılışları vardır. Bu yöntem ile müşteriler banka hesaplarında kendilerine uygun olan vadeli veya vadesiz hesaplar, yatırım hesapları açabilme imkânına kavuşmuştur. Bununla birlikte bankalar ürün yelpazesini genişletmek için birçok farklı hesap açabilmektedir. Bunlar arasında döviz ve kıymetli maden gibi hesaplar yer almaktadır. Bir diğer işlem ise para transferlerinin internet bankacılığı aracılığıyla gerçekleştiriliyor olmasıdır. Havale, anlık fast, eft gibi ödeme kanalları ile müşteriler birbirlerine, bankalar da kendi aralarında kolay, hızlı ve güvenli para alışverişi sağlamaktadırlar. Bu işlemler sırasında müşterilerin güvenliği açısından işlemler her aşamada onaya sunulur ve tekrar düzeltme imkânı tanınır. Ayrıca müşteriler yapmış oldukları işleme karşılık dekont alabilmektedirler. Anlık olarak gerçekleşen dekontu ister mobil bankacılık üzerinden isterse de e-posta kanalı ile alması mümkündür(Aksoy, 2000, s. 49).

Bir diğer internet bankacılığı aracılığı ile gerçekleşen işlem yatırım işlemleridir. Bu işlemlerde döviz alım ve satım, yatırım fon hesapları, hisse senedi, bono, tahvil gibi daha birçok hizmeti kapsamaktadır. Sadece günlük değil ileri tarihli işlem yaptıran bankalar bu noktada müşterilerine büyük avantajlar sağlamaktadır. En yoğun kullanılan işlemler arasında yatırım işlemleri gelmektedir. Bir diğer işlem ise ödeme işlemleridir. Özellikle faturalar konusunda aksatma, ihmal etme gibi durumlara karşı müşteriler otomatik ödeme talimatı vermektedir. Vermeyen müşterilerde bu yolla faturalarını, vergi cezalarını, kurum ödemelerini vb. birçok ödemeyi buradan gerçekleştirebilmektedir. Tamamen yerleşmemiş olsa da günümüzde çoğunluklu olarak ödeme işlemleri internet bankacılığı kanalı ile ödenmektedir(Aksoy, 2000, s. 50).

Kredi kartı işlemleri de internet bankacılığının sunduğu hayatı kolaylaştıran özelliklerdendi. Bu uygulama ile müşteriler bankaya ait kart üzerinden yaptıkları harcamaları, borçlarını, taksit sayıları ve miktarlarını internet bankacılığı aracılığı ile görüntüleyebilir. Ödeme işlemlerindeki gibi kredi kartı içinde otomatik ödeme talimatı verilebilir ayrıca kredi kartı olmayan müşteriler internet bankacılığı kanalı ile başvuruda bulunarak kartın sahibi olabilmektedir. Başvuru işlemleri de internet bankacılığı üzerinden kredi, taksitli nakit avans gibi birçok başvuru işlemleri yapılabilmektedir. İnternet bankacılığına girebilmek için şifre gerekmektedir. Müşteriler bu şifreleri de yine internet bankacılığı aracılığı ile alabilmektedir. Bankaların müşterilerine sunmuş olduğu internet şubeleri banka ile ilgili olan her türlü bilgiyi de içermektedir. Şubeleri, adresleri, günlük piyasa bilgileri gibi birçok bilgiye de kolaylıkla erişebilmektedirler. Bazı bankalar bunlar dışında sanal mağazalar oluşturarak online alanda müşterilerine alışveriş imkânı da sunmaktadırlar(Aksoy, 2000, s. 52).

3.3.3. Elektronik ticaretin bankacılık sektörüne sağladığı avantajlar ve dezavantajlar

Elektronik ticaret hem ekonomi açısından sağladığı katkılarla hem de toplumsal hayata katmış olduğu yenilikler ile adından söz ettirmektedir. Elektronik işlemlerin ve elektronik ticaretin yaygınlaşması ile bankalar müşterilerine daha hızlı, güvenli ve ucuz şekilde cevap verebilmektedir. Bankalar ve diğer finansal kuruluşlar maliyet açısından fiziksel bir yatırıma girmeden ürünlerini pazarlayabilme imkânı bulmuşlardır. Elektronik ortamın sağlamış olduğu katkılardan bir tanesi zamandan tasarruf kavramıdır. Hem ülke içinde hem ülke dışında uygulama alanı bulması ile zaman faktörünü ortadan kaldırmaktadır. İhtiyaç duyulan tüm bilgi ve belgelerin internet üzerinden yapılabilir hale gelmesi hem şubelerdeki yoğunluğu hem de kullanılan kâğıt konusunda tasarruf edilmektedir. Ayrıca şahıslardan arınmış olması işlemlerdeki hata oranlarını da azaltacaktır. Elektronik ticaret ile piyasalarda yaşanan farklılıkların bankaların bünyesine katılması daha kolay ve daha az maliyetli olmaktadır(Altınışık, 2003, s.32).

İnternet bankacılığı müşterilere bankacılık hizmetlerini daha etkin, verimli ve hızlı kullanması için sunulmuş, bankanın ürün ve hizmetlerine sanal ortamda erişim sunmaya yarayan bir elektronik ticaret yoludur. İnternet bankacılığının yararları olduğu gibi birçok zararı da bulunmaktadır. Yararları olarak baktığımızda birçok yarar sıralayabilmekteyiz. Komisyon ücretlerinin neredeyse yok denecek kadar az olmasıdır. Bir diğer avantaj ise müşterilerin sürekli olarak bilgilendirilmesi ve aklına takılan sorunlara internet bankacılığı üzerinden cevap verebilmesidir. Ayrıca müşteriler bütün işlemleri kendi onayları ile yaptıkları için ne yönde ürün ve hizmet kullandığını şeffaf olarak görebilmektedir. İşlemlerin onaylar aracılığı ile kontrol edilmesinin başlıca sebebi yapılan bir hata ya da alınan bir yanlış kararın geriye dönüşünün sağlanmasıdır. Bankalar içinde internet bankacılığı oldukça yararlıdır. İlk olarak amaçları kar elde etmek üzere kurulan bankalar daha az maliyete katlanmak zorunda kalmaktadır. Şubedeki işlemler ile internet bankacılığındaki işlemler karşılaştırıldığında şubedeki azla maliyetlerden tasarruf sağlanmaktadır. Müşterilerine sunmuş oldukları hizmetlerin iyileştirilmesi de internet bankacılığı üzerinden vatandaş ve bankalar arasındaki bağı güçlü kılmaktadır. İnternet bankacılığına geçişten sonra bankaların müşteri sayılarında ciddi artış meydana gelmiştir. İşlemlerin hızlı olması, yer yönünden bağımsız olması günün her saati ulaşılabilir olması gibi durumlar bu konuda etkili olmuştur(Savaş, 2011, s.145).

İnternet bankacılığının olumlu yanları varken buna karşılık dezavantajları da vardır. İnternet bankacılığının yayıldığı her gün bu sakıncalar farklı sebeplere dayanarak değişiklik göstermektedir. Bu sakıncalar sadece müşteriler için değil aynı zamanda bankalar içinde risk oluşturmaktadır. Müşteri açısından ilk olarak temel sorun bir ağ bağlantılı cihaza ihtiyaç duymasıdır. Bilgisayar, telefon, tablet gibi internet kullanımına elverişli cihazların alımı müşteriler için zor olabilmektedir. Buda bu kişilerin internet bankacılığı kullanmasına engeldir. İnternet bankacılığı alanındaki en tehlikeli sakınca güvenlik meselesidir. Bu sorun

hem bankanın hem de müşterinin zarara girmesi demektir. Tüm kişisel bilgilerimizin mevcut olduğu bankalar güvenlik konusunda çok daha fazla özen göstermelidir. İnternet dolandırıcılarının yaygınlaşması ile müşterilerin e-posta ya da cep telefonlarına gelen bankaya ait bir mesaj gibi görünen linke tıklanması da kişisel veriler ve bilgilerin çalınmasına müşteriler adına işlem yapılmasına sebep olmaktadır. Bir diğer sakınca ise müşterilerin kullanmış olduğu ağ bağlantılı cihazlardan girdikleri diğer internet sayfalarından bulaşan ve çok küçük boyutlardaki casus yazılımlar sebebiyle kişilerin banka hesaplarına giriş yapabilmektedirler. Aslında avantaj gibi görünen bazı durumlar bazen dezavantaj olabilmektedir. Bu noktada bankalara gitmeyen müşteri ile bankalar arasında bir iletişim gerçekleşmediği için uzaklık ve iletişim kopukluğu yaşanacaktır(Savaş, 2011, s.147).

İnternet bankacılığı alanındaki en önemli sorunlardan bir tanesi de uygulamayı kullanan ve uygulama üzerinden işlem gerçekleştiren kişinin kimlik bilgilerine ulaşılmasıdır. Bu sorunun çözümü için her banka kendi müşterisine kendileri hakkında gizli olabilecek bilgilerin bir kısmını sorar. Parola, şifre ya da güvenlik adımları belirleyerek kimlik tespitini uygularlar. Bu bilgiler müşterilerin kendilerine ait olup üçüncü bir kişiye aktarılması doğru olmayan bilgilerdir. Fakat bu noktada belirlenen güvenlik adımının doğum tarihi gibi kolay ulaşılabilir bilgilerden oluşuyor olması başkalarına söylenmiş olması müşterileri zor duruma sokabilmektedir. Kötü niyetli kişilerin eline geçen bu bilgiler sayesinde müşterilerin banka hesaplarındaki fonlarına el koyabileceklerdir(Savaş, 2011, s.148).

3.3.4. İnternet bankacılığı üzerinden müşterilere sunulan hizmetler

Tablo 3. 7. Türkiye'de Kullanıcılara Sunulan İnternet Bankacılığı İşlemleri

Hesap İşlemleri	Bakiye ve Hesap Hareketleri İzlemesi			
	Vadesiz Hesap Oluşturma	Vadeli Hesap Oluşturma	Faiz Oranı Belirlenmesi	Faiz Oranı Takip İşlemleri
Para transferi	Havale İşlemleri	EFT İşlemleri	SWIFT	Toplu Transferler
Kredi kartları	Kart Bilgisi/ Hesap Detayları/ Dönem içindeki Hareketi İzleme	Borç Ödeme/ Puan durumu öğrenme	Başvuru/ Talimat İşlemleri	Sanal Kart hazırlama İşlemleri
Yatırım işlemleri	Yatırım Fonu/Tahvil/Bono Alış ve Satış işlemleri		Eurobond/ YP Tahvil Alış ve Satış İşlemleri	
Ödemeler	Fatura Tahsilâtı/TL yüklenmesi/	Kurum Ödemeleri	Vergi/ Harçlar/ Trafik Cezaları Ödeme İşlemleri	Otomatik Ödeme İşlemleri

	Bağış yapılması			
Kredi işlemleri	Bireysel Kredi Başvurusu ve Ödemesi	Kredi Hesabı kontrol sağlanması	Artı Para Hesap Belirleme	
Borsa işlemleri	Hisse Senedi Alış ve Satış İşlemleri	Emir Hazırlama Takip	Virman İşlemleri	Halka Arz Edilme İşlemleri / VOB işlemleri
Döviz ve ithalat ihracat işlemleri	Döviz Alış ve Satış	İthalat İşlemleri	Arbitraj İşlemleri	
Ogs işlemleri	OGS Talep Başvuruları	OGS Ödeme Emirleri	OGS Talimat Emirleri	
Kur oranı işlemleri	Döviz Kurları Takibi	Repo Oranları Takibi	Kredi Faiz Oranları Takibi	
Kurumsal üye işlemleri	POS İşlemleri Hizmetleri		Ekstre Görüntüleme Hizmeti	
Güvenlik ve bilgi güncelleme	Güvenlik Bilgilerini Güncelleme İşlemleri		İletişim Bilgilerini Güncelleme İşlemleri	

Kaynak: Oğuzhan Aytaç, İkbâl Yeğen, Namık Kemal Erdemir, Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri <https://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> Erişim Tarihi: 05.01.2022, S.8.

3.3.5. Türk Bankacılık Sektöründeki Bilişim Teknolojilerinin Elde Ettiği Başarıları

Büyük çaptaki ağ bağlantılı cihazlar yerine küçük ve akıllı olarak tabir edilen ağ bağlantılı cihazlarda teknolojik yenilikler neticesinde üretilmiştir. Bu üretilen cihazların internete hızlı ulaşım sağlaması bankacılık sektörünün dijital anlamdaki yeniliklere mecbur bırakmaktadır. Diğer taraftan bankalarında bu sayede daha da güçlendiğini söylemek mümkündür. Dijital platformlarda birçok banka büyük çaptaki ağ bağlantılı cihazlar yerine küçük ve akıllı olarak tabir edilen ağ bağlantılı cihazlarda teknolojik yenilikler neticesinde üretilmiştir. Bu üretilen cihazların internete hızlı ulaşım sağlaması bankacılık sektörünün dijital anlamdaki yeniliklere mecbur bırakmaktadır. Diğer taraftan bankalarında bu sayede daha da güçlendiğini söylemek mümkündür. Dijital platformlarda birçok banka özel ödüllere sahip olmuşlardır.

Türkiye’de bilgi teknolojileri alanındaki yatırımlara öncülük eden banka 1924 yılında kurulan İş Bankası olmuştur. Her sene 500 milyon TL sadece teknoloji alanındaki yatırımlara

harcamaktadır. Tüm Dünya'ya yayılan teknolojik değişim ile beraber ürün ve hizmetlerini sunacağı şubelerini de dijital bankacılığa uygun şekillendirmiştir. İş Bankasının kullandığı dijital alt yapı projesinin ismi "Atlas Veri Merkezi"dir. Burada toplanan bilgiler ile hem güvenli hem de hızlı bilgi transferi sağlamayı amaçlamaktadır. İş Bankası içinde grup şirketler bulunmaktadır. Bu şirketlerden bir tanesi olan 'Softtech'in Silikon Vadisinde bir çalışma alanı bulunmaktadır. Burada yapay zekâ üzerine dayalı çalışmalar devam etmektedir. İş Bankası The Banker tarafından açıklanan ve Dünya genelindeki "Dünya'nın En Büyük Bankası" adlı sıralamada ilk 100 banka arasında yerini almıştır. Bu başarıyı Türkiye içerisinde yakalayan tek banka olmuştur. Bu başarının arkasından Türkiye içerisinde de cari yılın bankası ödülünü kazanmıştır. Diğer bankalar ile karşılaştırıldığında İş Bankası farklı plan ve programlar hazırlamaktadır. Tüm bu çalışmalarını doğrultusunda "Türkiye Finans Zirvesi 2017" de dijital kanallar listesinde ödül sahibi olmuştur(İş Bankası, 2021).

Dijital ortamda yaşanan tüm gelişmeleri müşterilerine hızlı bir şekilde sunmak isteyen Akbank dijital platformlarda gelişmiş bankalar listesi içinde yer almaktadır. Akbank Dünya genelinde 262 bankanın katılımı ile gerçekleşen " Global Finance 2015 Banka Ödülleri" kapsamında en iyi bankacılık ve en iyi dijital banka ödülüne sahip olmuştur(Akbank, 2021).

Bankacılık hizmetleri içerisine teknolojik gelişmeleri hızlı ulaştıran bankalar arasında Türkiye Garanti bankası gelmektedir. 2017 yılında gerçekleşen "World Finance" tarafından verilen Garanti Cep uygulaması ile mobil işlemler bankacılığı alanında Türkiye'nin en iyisi seçilmiştir. Türkiye Garanti Bankası dünya genelinde önemli bir yere sahip olan dergilerden "Global Finance" tarafından "Avrupa'nın En İyi Mobil Bankası " ödülüne hak kazanmıştır. Türkiye Garanti bankasının çıkarmış olduğu Garanti Cep uygulaması ile müşterilerinin telefonlarından işlemlerinin çoğunun gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Bankacılık alanındaki en önemli sorun güvenlik sorunudur. Bu sorunun mobil bankacılık üzerinde de etkileri vardır. Bunu önleyebilmek için 3. şahıslara karşı göz tanıma özelliği ile çalışmaktadır(Türkiye Garanti Bankası, 2021).

Türkiye Ekonomi Bankası "Müşteri Odaklılık" kategorisi içinde 2016 yılında "Best Business Awards" tarafından ödüle layık görülmüştür. Nakit yönetimi içinde yılın en iyisi olarak seçilmiştir(TEB, 2020).

Bankacılık sektörü ödülleri içindeki 2014'te yerini alan Denizbank, "Bank Administration Institute Bankacılık İnavasyonu " ödülleri içinde dünyanın inovaktif bankalar arasındaki en iyi banka seçilmiştir. 2015 yılına gelindiğinde ülke içerisindeki en yenilikçi banka ödülünü almaya hak kazanmıştır. Sadece ülke içinde değil küresel anlamda da inavasyon kapsamında "2017 İnavasyon Ödülleri"nde Denizbank en yenilikçi banka olarak ödül almıştır(Denizbank, 2021).

Ziraat Bankası "Financial Innovation Awards 2017" ödülleri kapsamında gelişmiş veri kullanma ve bunları uygulamaya geçiren en iyi banka olarak seçilmiştir. Operasyon alanında

en iyi merkez stratejisi ödülünü de 2017 yılında “Global Banking And Finance Review “ tarafından düzenlenen ödül töreni ile almıştır(Ziraat Bankası, 2021).

Vakıfbank 2018 yılında “Mobil Saha Satış Uygulaması” kategorisinde ödül almaya hak kazanmıştır. Bu ödülü ABD’ de “The Academy of Interactive & Visual Arts” tarafından almıştır(Vakıfbank,2021).

Türkiye içerisinde faaliyette bulunan bankaların teknolojiye olan yatırım harcamalarını fazlaştırıp gelişen teknoloji ile yenilikler ortaya koyması piyasadaki rekabet ortamını arttırmıştır. Kullanıcılar tarafından ağ bağlantılı cihaz kullanımının artmasıyla beraber bankacılık işlemlerinin de çoğunluğu dijital ortamda gerçekleştirilmektedir. Bankaların hem ülke içerisinde hem de ülke dışındaki kazanmış olduğu ödüller ile müşterilerini kendilerine çekmek için avantaj kazanmış olmaktadır.

3.3.6. Bankacılık Sektörünün Güçlü ve Zayıf Durumları

Bankacılık sektörü içerisinde bazı güçlü yanlar var olduğu gibi bazı zayıf durumlar da söz konusu olabilmektedir. Güçlü yanlarını sırasıyla inceleyelim:

- İnternet ortamından gerçekleştirilen işlemler geleneksel yöntemle çalışan bankaların yaptığı işlemlere göre maliyet açısından daha uygundur.
- Zaman kavramı ortadan kaldırıldığı için haftanın her gün ve her saatinde güvenli, hızlı, kolay işlem yapılabilir.
- Müşterisi oldukları bankadakiler hesaplarına ulaşım imkânı daha hızlı ve kolaydır.
- Yeterli teknolojik alt yapının sağlanması ile bankalar açısından şubedeki ve personeldeki maliyetler azalacaktır.
- İnternet ve mobil bankacılık uygulamalarındaki kişiselleştirme ile müşterilere memnuniyet sağlanmaktadır.
- Yenilenen teknoloji ile gelen yeni hizmetler ve yeni ürünler zaman kaybı olmadan kullanıcılar için sunulacaktır. Kullanıcılara ait bilgi ve belgelerin yer kaplamadan elektronik ortamda veri kaydedilmesini kolaylaştırmaktadır. Bilgi teknolojilerinin etkin ve verimli kullanılması bankalar için kullanıcılarda olumlu imaj bırakacaktır.
- Hem bankalar için hem de kullanıcılar için emek zaman gibi unsurlardan tasarruf sağlanacaktır.

Yukarıda sıraladığımız güçlü yanların yanında zayıf olan bazı durumlar vardır. Bankacılık sektörünün zayıf yönlerini sırasıyla inceleyelim:

- Bankaların kullanıcıları gelişen teknolojik yeniliklerden haberdar etmemesi kullanıcılar açısından olumsuz sonuç doğurabilmektedir.
- Kullanıcılara ait kişisel verilerin banka bünyesinde bulunmasıyla birlikte kullanıcılar güvenlik konusunda endişe edebilmektedir.
- Bankalara ağ bağlantıları üzerinden casus yazılımlar aracılığı ile siber saldırıların gerçekleşme ihtimali vardır.
- Müşterilerin eski sistemdeki anlayışlarından kopmamış olması ve geleneksel şube bankacılığında kendini güvende hissetmesi de zayıf yönleri arasında sayılabilmektedir.(Savaş, 2011, s.145-147).



SONUÇ

Tarih öncesi çağları da incelediğimizde bankacılık için gelişmelerin bu dönemlerde başladığı bilinmektedir. Bu başlangıcın temeli insanların sahip oldukları mal varlıklarını koruma arzusu üzerine gelişmiştir. Banço kelimesinden türeyen bankacılık sistemi bir alanda ve masa üzerinde yapılan işlemler olarak bilinmektedir. Bu gelişmeler ortaya yeni ülkeler çıkmasıyla ve ticaretin ulus çizgileri dışına çıkması ile gelişmiş ve farklı boyutlara taşınmıştır.

Türkiye'deki bankacılık hizmetlerinin tarihsel gelişimi için ilk olarak Osmanlı Devleti zamanında gerçekleşen hizmetler incelenmelidir. Osmanlı Devletinden Cumhuriyet tarihine geçene kadar olan süreçte bankacılık işlemlerinde yabancı sermaye miktarı oldukça fazlaydı. İzmir İktisat Kongresinin 1923'te toplanması ile ticari alan, sanayi alanı ve ziraat alanında gelişimler hedeflenmiştir. Bu gelişimler ile ülke içindeki bankaların varlığının ve veriminin artırılması amaçlanmıştır. Yine aynı kongre kararları ile devlet tarafından desteklenen bankalar ortaya çıkmıştır. İş Bankası, Eytam ve Emlak Bankası, Sanayi ve Maadin Bankası devlet desteği göz önüne alınarak İzmir İktisat Kongresi kararları doğrultusunda açılmış bankalardan bazılarıdır.

İzmir İktisat Kongresi kararları içerisinde bankacılık hizmetleri adına birçok karar alınmıştır. Bu kararlar içerisinde 1930 yılında kurulan T.C. Merkez Bankası önemli bir adım olmuştur. Bu bankanın kuruluş amacı içerisinde ülke içindeki mali istikrar ve gelişmeleri sağlamak vardır. Bunun yanında devlete mali anlamda bilgi akışı sağlama görevini de üstlenmiştir. T.C. Merkez Bankası kurulduğu dönem içerisinde sadece Türkiye içerisinde değil, tüm Dünya'yı etkisi altına alan 1929 Ekonomik Buhan dönemi yaşanmıştır. Bu dönem sadece bankacılık alanının değil bütün sektörleri olumsuz etkilemiştir. Bu konuda devletler kendi içlerinde bazı kararlar almışlardır. Ekonomilerde devletin kararları baskın hale gelmiştir. Devletler yeterli sermaye desteği sağlayarak ülke içerisinde yeni bankacılık faaliyetleri yapılmasına öncülük etmiştir. Devlet desteği ile beraber 1929 ekonomik buhranının devam ettiği sıralarda Halk Bankası ve Denizbank kurulmuştur. Bu dönem içerisinde özel sermaye ile bankacılık faaliyetleri yürütülememiştir. Bu özel sermayeli yatırımlara ise ancak 1945-1960 yılları arasında geçilebilmiştir.

Özellikle 1945 yılı içerisinde meydana gelen İkinci Dünya Savaşı sonrasındaki yıllarda ticari hayat yeniden gelişmeye başlamıştır. Bunda etkisi olan ülke içinde yaşayan kişi sayısının artması ve buna bağlı olarak da üretim ve tüketim ihtiyacının artması meydana gelmiştir. Yaşanan bu gelişmeler bankacılık faaliyetlerinin artmasına ve yeni bankalara ihtiyaç duyurmuştur. Bu anlamda Akbank, Şeker bank ve Yapı Kredi bankası kurulmuştur. 1930 yılından itibaren başlayan devletin sermaye desteği ile kurulan bankacılık faaliyetleri 1980'li yıllara kadar devam etmiştir.

Devletçi müdahale anlayışından bireysel anlayışa dönebilmek için 24 Ocak Kararları adı verilen bir konferans gerçekleştirilmiştir. Bu konferansta liberal ekonomik sistem anlayışının

güçlendirilmesi hedeflenmektedir. Bu hedef doğrultusunda bankacılık hizmetlerinde de liberal anlayış yerleştirilmeye çalışılmıştır. Ekonomideki liberalizm etkisi ile bakalar da hızlı bir işlem artışı meydana gelmiştir. Bu gelişme Sermaye Piyasası Kurulu ve Tasarruf Mevduat Sigorta Fonunun kurulmasını zorunlu kılmıştır. Özellikle 1980'li yıllardan sonra özel girişimlerin bankacılık sektörü içinde kendini göstermesiyle beraber bankacılık sektörü içindeki rekabet ortamı hızla artmıştır. Yabancı banka sayısının artmasıyla beraber bankacılık hizmetleri de farklılaşmalar yaşanmıştır. Bu farklılaşmanın temelinde dünya üzerinde gelişme gösteren teknolojik yenilenmelerin bankacılık alanı içine yansmasıyla bankacılık sektörü içindeki hizmet çeşitleri de farklılaşmıştır. Gelişmiş ülkelerin teknolojik yenilikleri bünyelerine katmaları ve ülke içerisindeki bankalara rakip olmaları Türk bankacılığının da yeniden yapılanmasına yol gösterici olmuştur. Geleneksel bankacılık anlayışının uygulandığı dönemlerde bankacılık hizmetleri hem yavaş hem de kısıtlı faaliyetler halinde gerçekleştirilmekteydi. Yenilikçi bankacılık anlayışına geçiş ile ürün ve hizmet kalitesi artırılmıştır. Buna rağmen Türk bankaları ile karşılaştırıldığında sektör içerisinde yabancı bankaların payı artmıştır.

Mali ve ekonomik sistem içerisinde en önemli hizmetlerden birisi bankacılıktır. Tarih öncesi çağlara dayanan bankacılık sistemleri bugüne bakıldığında oldukça geniş bir alana yayılmıştır. Her geçen yıl gerçekleşen yeniliklerle beraber bankacılık ürün ve hizmetlerinde de yenilikler meydana gelmiştir. Bu gelişmedeki en önemli etken gelişen bilgi ve teknoloji araçlarının bankacılık alanında kullanımı olmuştur. Rekabet ortamında kendini daha çok belli eden teknolojik gelişmeler bankacılık ürünlerinin de farklılaşmasında rol oynamıştır. Bünyelerine hem yeni teknolojik yenilikleri katmak hem de güncel olarak takip etmeleri gerekmektedir. Bankacılık sektöründe rekabet halinde bulunan bankalar bu rekabet ortamında diğer bankalardan önde olma ve müşterilerini kendilerine daha çok çekmek için teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek sistem içerisine katmaktadırlar. Sadece müşterileri için değil aynı zamanda bankacılık sektörü içerisinde bulunan personel açısından da faydalar sağlamaktadır. Yeni ürünlerin ve hizmetlerin sunulması geleneksel bankacılık anlayışını kökten değiştirmiştir. Banka şubelerindeki yoğunlukların azalmasına işlemlerin daha hızlı ve kolay yapılmasına yardımcı olmaktadır.

Bankacılık sektörü gelişen teknolojik gelişmeleri kendi bünyelerine en hızlı şekilde katmaktadır. bu hizmetleri sadece öğrenmek ile yetinmeyerek işlemlerine hızlı bir şekilde entegre etmektedir. Özellikle işlemlerin dijital ortamlara yansması sadece bankacılık alanında değil tüm sektörler açısından rahatlatıcı etki sağlamıştır. Günümüzde insanlar artık vakitlerinin çoğunluğunu dijital ortamda gerçekleştirmektedir. Bankacılık alanındaki dijitalleşme alt yapı ve güvenlik sorunlarını beraberinde getirmektedir. Uygulamada bu sorunlar çözüldüğü takdirde kaliteli ve kesintisiz hizmet sunulmaktadır. Bankacılık sektöründeki ürün ve hizmetlerin yeniden yapılandırılması teknolojik gelişmelere uygun ortam oluşturulması gerekmektedir.

Geleneksel bankacılık sistemi içerisindeki uygulamaların tamamı dijital ortama aktarılamamıştır. Bunun yerine bankacılık ürün ve hizmetleri yeniden güncellenerek teknolojik gelişmelere uygun hale getirilmiştir. Diğer sektörler de olduğu gibi dijital şirketler de teknoloji ile işleyişlerinde farklılıklara gitmektedir. Teknolojinin gelişmesi ile iş imkânları da ortaya çıkmıştır. Bu iş imkânları artmasıyla da bankacılık sektörü de kendini farklılaştırmıştır. Banka şubeleri geleneksel bankacılıktan farklı olarak daha az personel daha fazla dijital cihaz ve mobil cihazlar kullanmaya başlamıştır. Mobil ve dijital bankacılık uygulamasının yaygınlaşması ile banka personellerinin stresi de azalmıştır. Elektronik ortam üzerinde müşterilere ait bilgilerin depolanması ile ihtiyaç duyulan bilgilere daha kolay ulaşabilmektedir. Bu durum müşterilerin işlemlerini yaparken zamandan tasarruf etmesine olanak sağlamaktadır. Müşterilerin ihtiyacı olan hizmetlerinde önceden belirlenerek bankacılık ürün ve hizmetlerinde yeniliklere gidilmektedir. Her geçen gün yenilenen teknolojik gelişmelerin yanında dijital cihazlarında yaygın kullanımı ile bankacılık alanı sürekli güncelleme içerisine girmektedir.

Dijital cihazların yaygınlaşması ile hem bireysel müşterilerini hem de kurumsal müşterilerin elektronik ortamda işlemlerini gerçekleştirmesi yaygınlaşmıştır. Bu şekilde mobil cihazlar üzerinden işlem gerçekleştirilmesi bankacılık alanındaki maliyetleri de en aza indirmektedir. Maliyet azalımı ve şube yoğunluğunu azaltması sebebiyle bankalar dijital ortamda işlemlerin daha çok kullanılması yönünde teknolojik gelişmelere yatırım yapmaktadır.

Bankaların müşterilerine sunmuş olduğu hizmetlerde dijital bankacılık uygulaması kullanılması ile işleyiş açısından da yarar sağlamaktadır. Aynı zamanda şube bankacılığına olan ilginin azalması ile banka personellerin de yükü hafiflemiştir. Daha kısa sürede daha fazla işlem yapabilme imkânı tanıyan dijital bankacılık ile bankalar olumlu yönde kazanımlar sağlamaktadırlar. Teknoloji ile personellerinde teknolojik değişikliklere ayak uydurması gerekmektedir. Bu anlamda personel sayısında azalmalar yaşanmaktadır. Azalan personele karşı yetişen personellerin teknolojiye ilgi duyan kişiler olması tercih edilmektedir. Bu da nitelikli iş gücünü ortaya çıkarmaktadır.

Günümüzde Türk bankacılığında teknolojik yeniliklerin artmasıyla beraber kaliteli, hızlı ve güvenli işlem sağlama oranı yükselmiştir. Bu anlamda bankalar müşterilerine daha geniş yelpazede ürünler sunabiliyor bu yelpaze içerisindeki en önemli hizmetlerden ilki dijital bankacılık işlemleridir. Müşterilerine zamandan ve mekândan tasarruf yaptırarak haftanın her gün ve saatinde bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlamaktadır. Mobil ve internet bankacılığı uygulamaları sayesinde şubeye gitmeye gerek kalmadan tüm işlemleri kolayca yapabilmektedirler. Müşteriler çalışmak istedikleri bankayı seçerken dijital bankacılık alanında gelişmiş bankaları tercih etmektedir. Türkiye’de internet bankacılığı aracılığı ile elektronik para transferi, döviz alım- satım, yatırım araçlarının alım- satım işlemleri gibi daha birçok işlem gerçekleşmektedir. Her geçen yıl bankacılık alanında yaşanan gelişmelerle birlikte işlem hacimlerinde artış meydana gelmektedir. Bu artış yaşanan gelişmeler ile

beraber her yıl daha da artmaktadır. Bankacılık sektörü içerisinde şube bankacılığı gün geçtikçe yerini dijital bankacılığa bırakmaktadır. Şube bankacılığı yerine internet ve mobil bankacılık kanallarına yatırım yapan bankalar aldığı ödüller ile de kazanımlarını taçlandırmaktadır. Bu durum bankaların elde ettiği kar oranlarını da olumlu yönde etkilemiştir. İşlemlerin mobil ve internet bankacılığı kanalıyla daha hızlı ve daha çok yapılması bankaların karlarını yükseltmektedir. Özellikle ülke içerisinde dijital cihazların yaygın kullanımı bankacılık alanındaki tüketim oranlarını da arttırmıştır. Kişilerin yaptığı bu harcamalarla birlikte ülke ekonomisi açısından da karlılık sağlanmaktadır. Dijital yaşam süreklilik arz ettiği için bu kanallara yatırımların fazlaştırılması ülke ekonomisine de olumlu katkı sağlayacaktır.

Nüfusun çoğunluğunun dijital cihazları kullanıyor olması ülke içerisindeki nakit para akışını da azaltmıştır. İnsanlar nakit para taşımak yerine kartları kullanmaya özen göstermektedir. Para çekme ya da yatırma işlemleri için şube bankacılığının kullanılmıyor olması bankalar açısından maliyet kazancı sağlarken müşterileri içinde zaman konusunda tasarruf sağlamaktadır.

Sonuç olarak; Dünya üzerinde yaşanan rekabet ortamının en çok etkilerinin görüldüğü sektör bankacılık sektörü olmuştur. Bu rekabet ortamında ön planda olmanın ilk koşulu ise dijital bankacılık alanına yapılan yatırımların arttırılmasıdır. Bununla beraber bankaların dijital ortamdan vatandaşlara sunabileceği ürün ve hizmet yelpazesini genişletmiş olması gerekmektedir. Müşterilerin ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmet sunan bankalar bu rekabet ortamında belirleyici taraf olacaktır. Tüm bunların gerçekleşmesi için bankacılık alanında teknolojinin en doğru ve etkin bir biçimde kullanılması gerekmektedir. Bankaların içinde bulunduğu rekabet ortamı sadece bankacılık sektörünü değil doğrudan ülke ekonomisini de ilgilendirmektedir. Türkiye nüfusunun %75'i internet kullanmaktadır. Bu yüzdeler kısmın büyük çoğunluğu alışverişlerde e- ticaret sitelerini kullanmaktadır. Bu ticaretin gelişmesine öncülük eden alt yapıyı ise bankaların ödeme araçları sağlamaktadır. Özetle; Türk bankacılık sisteminde yaşanan gelişmeler sadece ülke içinde değil dünya çapında yankılar bırakmaktadır. Türk bankacılığında kullanılan bilgi teknolojileri dünya çapındaki rekabet ortamını çeşitlendirmektedir.

KAYNAKÇA

- Akçacı, İ.Y. (2003). *1980 Sonrası Türk Bankacılık Sektöründe Yeniden Yapılandırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akgüç, Ö. (1987). *100 Soruda Türkiye’de Bankacılık*. İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- Akgüç, Ö. (2000). *Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi*, İstanbul: Arayış Yayıncılık.
- Aksoy, T. (2000). *Elektronik Ticaret, Sistem Yayınları*, Ankara.
- Alkan, O. (2009). *Yükseköğretim Kurumlarında Ar-Ge Harcamaları ve Finansman Şekilleri*, Devlet Bütçe Uzmanlığı Araştırma Raporu, Maliye Bakanlığı.
- Apak, S. ve Tay, A. (T.Y.). *Osmanlı Devlet’in 19. Yüzyıldaki Finansal Sisteminde Osmanlı Bankası’nın Yeri ve Faaliyetleri*. Erişim tarihi: 07.12.2021. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/319956>.
- Arslan, G. (2018). *Türk Bankacılık Sisteminde Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Bankacılık Hizmetlerine Yansımaları*, (Yüksek Lisans Tezi), Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın, N. (2006). *Bankacılık Uygulamaları*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Balçı, S. (2010). *Ticari Bankacılıkta Müşteri İlişkileri Yönetimi: Kayseri’deki Ticari Bankacılık Müşterilerinin Banka Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Analizi Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Başak, R. (2009). *Ekonomik Gelişmeler ve Türk Bankacılık Sektöründe 1980 Sonrası Yaşanan Krizlerin Analizi*, (Doktora Tezi), İstanbul: Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilgin, K. (2019). *Türk Bankacılık Sisteminin Gelişimi ve 2000-2001 Finansal Krizleri Sonrası Bankacılık Sektörünün Yeniden Yapılanması*,(Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ceran, Y. (2007). Muhasebede Eskinin Yenisi Bir Kavram: İnsan Kaynakları Muhasebesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18.
- Çelik, K. (2015). *Makro İktisada Giriş*, Trabzon: Celepler Matbaacılık Yayın ve Dağıtım.
- Çetin, İ. (2014). Teknolojinin İstihdama ve İş Hukukuna Etkisi, *Sayıştay Dergisi*, 95.
- Çoşkun, A. (2006). *Bankaların Stratejik Performans Yönetiminde Performans Karnesi Kullanımı*, *Bankacılar Dergisi*, Sayı:56 s.29.
- Demirel, A. C. (2017). *Dijital Bankacılık ve Türkiye’deki Mevcut Durumunun Analizi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğukanlı, H. (2001). *Uluslararası Finans*. Adana: Nobel Yayınları.
- Eğmir, R. ve Sağbaş, İ.(2021). ATM Bankacılık Sistemi ve Regülasyon Faaliyetleri, *Gümrük Ticaret Dergisi*, 8(24) , 24-36.

Ekici, S.(2021), *Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikalarında Bilgi Yönetimine Yaklaşım: Türkiye İçin Bir Strateji ve Eylem Planı Model Önerisi*. (Doktora Tezi). Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

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

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

Erol, D. ve Yıldırım, K, (2013). *Türkiye’ de Kümelenme Yaşam Döngüsü: Ostim Medikal Sanayi Kümelenmesi Örneği*. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/verimlilik/issue/21763/233931>

Ertuğrul A. ve O. Zaim. (1996). *Türk Bankacılığında Etkinlik: Tarihi Gelişim, Kantitatif Analiz*. Ankara: İşletme ve Finans Yayınları.

Eyüpgiller, S. (1988). *Banka ve Mali Kuruluşlar*, Ankara: Yargı Yayınevi.

Gülçin, A. (2019). *Türk Bankacılık Sektöründe Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Bankacılık Hizmetlerine Yansımaları*, (Yüksek Lisans Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

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

Gündoğdu, A. (2016). *Finansal Piyasalar ve Kurumlar: Teori ve Türkiye Uygulamasına Güncel Bakış*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

<https://bkm.com.tr/pos-atm-okc-yazilim-sayilari/>

<https://www.eticaret.gov.tr/haberler/10080/detay>

<https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/7708/TR-AB 2019.pdf>

Işın, Feride Bahar, (2006). “Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye’de Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2). Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/440089>.

Karaboğa, K. ve Özdemir, Y. (2019). *Teknopark İşletmelerinde Ürün Ticarileştirme ve Pazarlama Yetkinliği Boyutlarının ve Yeterliliklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1113514>.

Karaduman, M. (2016). *Türkiye Bankacılık Sistemindeki Mevduat Bankaları ile Katılım Bankalarının Finansal Oranlar Açısından Lojistik Regresyon Analizi ile Değerlendirilmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karluk R. (2009). *Türkiye Ekonomisinde Yapısal Dönüşüm*, İstanbul: Beta Yayıncılık.

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

- Kaya, F. (2014). *Bankacılık Giriş ve İlkeler*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Kayan, M. Ö. (2009). *Bankacılık Hizmetlerinin Pazarlanması: Halk bankası Samsun Bölge Koordinatörlüğü Uygulama Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Korkmaz, S. ve Gövdeli, Y. E. (T.Y.) Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri İle Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi, Erişim adresi: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/69680>.
- Küçük, B. (2015). *Osmanlı İmparatorluğu'ndan Günümüze Bankacılık Faaliyetlerinin Gelişimi*. (Yüksek Lisans Tezi). Ordu: Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mikayılov, G. (2015). *Türk Ticari Bankacılık Sektöründe Reklam Harcamalarıyla Bankacılık Performansı Arasındaki İlişki*, (Doktora Tezi), Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oktar, S. ve Varlı, A. (2009) İttihat ve Terakki Döneminin Ulusal Bankası: Osmanlı İtibar-i Milli Bankası, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 27(2).
- Orhan, G. ve Yılmaz Genç, S. (2018). Bilişim Teknolojisindeki Gelişimin Sosyoekonomik Etkileri, Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/yead/issue/39485/457971>
- Özkahveci, E. (2018). *2001 Şubat ve 2008 Küresel Krizlerinde Türkiye'de Faaliyet Gösteren Yabancı Bankaların Panel Veri Analizi İle Değerlendirilmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Çorum: Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pehlivan, P. (2016). Türkiye'de Katılım Bankacılığı ve Bankacılık Sektöründeki Önemi. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (31), 297.
- Sarı, C. (2019). *Bir Ödeme Sistemi Olarak ATM'lerin Maliyet Analizi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- Savaş, A. (2011). *İnternet Bankacılığı ve Tarafların Yükümlülükleri*, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 19, Sayı 2, Yıl 2011
- Savrul, B. K. ve Kılıç, C. (T.Y.). Küreselleşme Sürecinde Bilişim Sektörünün Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinin Ekonomileri Üzerindeki Etkileri, *Küreselleşme Sürecinde Bilişim Sektörü*, 285-286. Erişim adresi: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/8556>.
- Sungur, O. (2010). *Türkiye'de Yönetici Demografik Faktörlerinin Mevduat Bankacılığı Performansına Etkileri*. (Yüksek Lisans Tezi). Trabzon. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sümer, G.(2016). Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve AB Bankacılık Sektörü ile Karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 485-508.
- Şemsi, A. (2014). *Bankacılık Giriş ve İlkeleri*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Takan, M. ve Acar, M. (2018). *Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- TBB, (1985). Mesele: *Yıllara Göre Banka Bilgileri*, Erişim Tarihi: 26/ 12/2021. <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65>.

TBB, (2021). Temel Ekonomi ve Bankacılık Göstergeleri 2019, Türkiye- AB Ülkeleri. *Bankalarımız 2020*, 327, 24

https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/7708/TR-AB_2019.pdf.

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

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

Ulvi. A. (2003). *Elektronik Sözleşmeler*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

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

Uygur, E.(2010). *E-Ticaret ve Türkiye'deki Durumu*, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uysal, D. Yasin, (2009). *Bilgi Teknoloji Yatırımları, Bilgi Teknoloji Performansı ve Karar Verme İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

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

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

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

Uzundağ, Ş. (2013). *Türkiye'de İnternet Bankacılığının Gelişimi ve İnternet Bankacılığına İlişkin Tüketici Analizleri*. (Yüksek Lisans Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

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

Yazıcı, M. (2018). *Bankacılığa Giriş*, İstanbul: Beta Yayınları.

Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 109.

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

Yılmaz, S. (2018). *Türkiye'de Faaliyet Gösteren Bankaların Etkinliklerinin Analizi*. (Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yüksel, B. (T.Y.). *Türkiye'de Teknonomi (Tekno-Ekonomi)*, 31.12.2021, 3-7 https://www.tuseb.gov.tr/enstitu/tacese/yuklemeler/arge_altyapimiz/teblig/turkiyede_teknonomi.pdf.

