

BANKACILIKTA DİJİTAL DÖNÜŞÜM: Finansal Hizmetlerin Yeni Çağı

Esra ERİK AKYOL¹

Son yıllarda teknolojiye yaşanan gelişmeler, finansal hizmetler alanında hızlı değişimlere sebep olmuştur. Teknolojik ilerlemeler, farklılaşan müşteri beklentileri ve küresel rekabetin artışı finans sektörünü köklü bir dönüşüm sürecine mecbur bırakmıştır. Finans sektöründe dijitalleşmenin etkilerini en yoğun hisseden aktörlerin başında ise bankalar gelmektedir. Bankalar, temelde paradan para kazanan iktisadi aktörler olarak finansal sistem içerisinde önemli aracılık fonksiyonu üstlenmektedirler. Fon fazlası olan kesimden fon açığı olan kesime doğru para transferlerini gerçekleştirebilirler ve ekonomideki diğer pek çok konuda faaliyette bulunurlar. Dijitalleşme kavramı ise, iletişim teknolojilerinde yer alan tüm ses, görüntü ve metinlerin bilgisayar, telefon vb. ürünler üzerine sistemlerin anlayabileceği dille kodlanmasını ifade etmektedir. Zira, bugün geline nokta dijitalleşme sadece bir tercih olmamakta, bankacılık sektörünün devamlılığı ve geleceği açısından da temel bir gereklilik olarak görülmektedir. Bu perspektif ışığında, dijital dönüşüm ile bankacılık sektöründe sunulan çevrimiçi hizmetlerin boyutları ve dijitalleşmenin bankacılığa sağladığı katkıları ve beraberinde getirmiş olduğu riskler ele alınmaya çalışılacaktır.

Bankacılık hizmetlerinin dijitalleşmesi müşteri deneyimleri açısından önemli kazanımları da beraberinde getirmiştir. Örneğin; artık bir şube randevusu almak veya saatler süren kuyruklarda beklemek, dijital bankacılığın sağladığı olanaklar karşısında eskimiş bir uygulamadır. Mobil bankacılık uygulamaları, internet şubeleri, yapay zekâ destekli müşteri hizmetleri ve bulut teknolojileri aracılığıyla müşteriler günün her saatinde (7/24 erişilebilirlik ile) işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Bu da bankacılıktaki zaman ve mekân kısıtlamalarını ortadan kaldırmıştır. Para transferleri, fatura ödemeleri ve kredi başvuruları gibi işlemler artık saniyeler içerisinde tek bir dokunuşla gerçekleştirilebilmektedir.

Türk Bankacılık Sektörüne ilişkin veriler incelendiğinde; Türkiye Bankalar Birliği'nin (TBB) Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistiklerine göre Haziran 2025 itibarıyla toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık müşterisi sayısı 120 milyon 999 bin kişi seviyesindedir. Bu sayının 1 milyon 230 bin kişisi sadece internet bankacılığı işlemi yaparken, 113 milyon 355 bin kişisi

Dijitalleşme, bankacılık sektörünü köklü bir değişime sürükleyerek müşterilere hızlı, erişilebilir ve kişiselleştirilmiş hizmetler sunarken; siber güvenlik ve dijital uçurum gibi yeni risk alanlarını da beraberinde getiriyor. Bu dönüşüm artık bir tercih değil, bankacılığın geleceğini şekillendiren zorunlu bir süreç.



sadece mobil bankacılık işlemi yapmaktadır. Hem internet hem mobil bankacılık işlemi yapan kullanıcı sayısı ise 6 milyon 413 bin kişi olmuştur. Nisan-Haziran 2025 dönemi itibarıyla da, internet bankacılığı hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 92 milyon, tutarı ise 15 trilyon TL'dir. EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin %75'ini, yatırım işlemleri ise %15'ini oluşturmuştur. Özellikle pandemi sürecinde bankacılık sektöründeki bu uygulamaların olumlu etkileri gözle görülür bir seviyede olmuştur ve hem müşterilerin memnuniyeti hem de müşterilerin bankalara olan bağlılıkları artış göstermiştir.

Kişiselleştirilmiş hizmetler

Bankalar, yapay zekâ ve makine öğrenimi sayesinde büyük miktardaki verileri işleyerek kişiselleştirilmiş hizmetler sunabilmektedir. Bakıldığında uygulamada kullanıcıların harcama alışkanlıkları özelinde sunulan kredi teklifleri, şüpheli işlemleri anında tespit eden dolandırıcılık önleme sis-

temleri ve bireylerin finansal hedeflerine yönelik robot danışmanlık hizmetleri de dijital dönüşümün analitik gücünü göstermektedir. Dolayısıyla bu değişen dünyada artık proaktif ve öngörüsül bir bankacılık anlayışı benimsenmektedir. Sonuç olarak, bankalar artık sadece paranızı tutan bir kurum değildir, finansal sağlığı da yönetmeye yardımcı olan bir partneriniz olarak hayatlarımızın bir parçasıdır.

Diğer taraftan, dijitalleşme her ne kadar bizlere pek çok fırsat/kolaylık sunmuş olsa da beraberinde çeşitli riskleri de getirmektedir. Siber güvenlik tehditleri, dijitalleşmenin karanlık bir yüzü olarak görülebilir. Müşterilere ilişkin veri ihlalleri, kimlik hırsızlığı ve dijital dolandırıcılık gibi olumsuz durumlarda yaşanabilmektedir. Bankacılık sektöründe bu gibi durumların ortaya çıkması müşteri verilerindeki gizliliği ve güvenliğini zedeleyebilecek en kritik tehditlerdir. Ayrıca yaşanabilecek dijital uçurumlar da yani, yaşlı nüfusun veya teknolojiyi da-

ha az kullanan/erişimi kısıtlı olan kesimler nedeniyle de dijital olarak verilen hizmetler aksayabilir. Bu bağlamda, bankaların dijital dönüşüm süreçlerinde güvenlikle ilgili altyapılarını güçlendirmeleri, şube ve dijital kanallar arasındaki entegrasyonu sağlamaları büyük önem arz etmektedir.

Sonuç olarak, dijital dönüşüm bankacılık sektörünün geleceğini şekillendiren en önemli dinamiklerden biridir. Bu süreç bankacılık sektöründe artık bir seçenek değil, bir zorunluluktur. Sadece teknolojiyi uygulamakta yeterli olmamaktadır, bu dijital uygulamaları müşterilere değer katacak bir vizyonda sunmaları gerekmektedir. Gelecekte yapay zekâ, blokzincir (Blockchain) teknolojisi, açık bankacılık (open banking) ve merkezi olmayan finans (DeFi) gibi kavramlar dijital dönüşüm ile birlikte finansal yaşamın içinde daha da olgunlaşacaktır. Dolayısıyla bu yeni dünyada bankaların başarılı olabilmeleri için bu dijital çağa ayak uydurmaları ve bu dönüşümü sürekli sistemlerine entegre etmeleri gerekmektedir. Öte yandan, dijital dönüşüm finansal kapsayıcılığı artırma potansiyeline sahiptir. Geleneksel bankacılıkta sunulan hizmetlere erişimi kısıtlı olan bireyler ile küçük ölçekli işletmeler artık internet tabanlı yazılımlar sayesinde mobil bankacılık ve dijital ödeme sistemleri aracılığıyla finansal sisteme dahil olmuş olurlar ve ekonomide yaratılan gelirin dağılımı da daha adil bir şekilde gerçekleşebilir. Bu durum, ekonomik kalkınmayı da destekleyen bir unsur olarak değerlendirilebilir. Özetle, Türkiye ekonomisi özelinde bakıldığında, bankacılık temelli bir finansal sistem söz konusudur ve yaşanan bu dijital çağın gücü bankacılık sektörü üzerinde oldukça etkili olmaktadır. Dijital dönüşüm, aslında bankacılığın ruhunu değiştirmekten ziyade bankacılık hizmetlerini daha erişilebilir, daha verimli, çalışan ve daha kişisel hale getiren bir süreç olmuştur denilebilir.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Bankacılık ve Sigortacılık Programı, e.akyol@iku.edu.tr, ORCID: 0009-0001-5529-518X