



Bankacılıkta Dijital Uygulamalar

Alpaslan Çakar
Türkiye Bankalar Birliği
Yönetim Kurulu Başkanı

13 Haziran 2023
Bakü

Sayın Konuklar,
Deđerli Dostum, Azerbaycan Bankalar Birliği Başkanı,
Türk Devletleri Bankalar Birlikleri Konsey Üyeleri,
Deđerli Meslektaşlarım,
Deđerli Basın Mensupları,

Finansal ekosistem; piyasalar, müşteriler, aracı kuruluşlar, düzenleme ve denetim kuruluşları, ödeme kuruluşları gibi pek çok paydaşı ihtiva etmektedir.

Yeni teknolojiler, değişen iş modelleri, tüketici ve müşteri ihtiyaçları, iklim çevre riskleri, küresel gelişmeler finansal ekosistemin işleyişini etkilemekte ve değiştirmektedir.

Yeni trendlere uyum sağlamak için finansal sektörün kendisi ve etkileşim içinde olduğu çevrenin dönüşüm çabasının güçlü bir şekilde devam ettiğini görüyoruz.

Yeni stratejiler; basitlik, güvenlik, verimlilik, yenilikçilik, müşteri dostu olma, düşük maliyet ve çeşitlilik üzerine geliştiriliyor.

Süreci etkileyen teknoloji bazlı başlıca akımları şu şekilde görüyoruz:

- Dijital kanallar
- Açık bankacılık
- Servis bankacılığı
- Yapay zeka
- Fintech girişimleri ve dijital bankalar
- Blockchain
- Kişiselleştirilmiş finansal danışmanlık
- Siber güvenlik
- Nakitsiz ödemeler
- Biyometrik kimlik doğrulama
- Gerçek zamanlı ödemeler
- Sürdürülebilirlik

Bu akımların davranışlara olan etkilerine ilişkin gözlemlerimi ve deneyimlerimi paylaşmak istiyorum.

1. Bankacılık ve finans sektöründe dijitalleşme çalışmaları artarak devam etmekte olup, müşterilerin dijital kanal kullanım oranlarının giderek yükseldiği görülmektedir.

Dijital bankacılık artık olmazsa olmaz bir kanal haline gelmiş olup finansal kayıtlara her zaman, her yerde erişme yeteneği, mobil bankacılığı vazgeçilmez kılmaktadır.

Türkiye Bankacılık Sektöründe aktif dijital bankacılık müşterisi 91 milyona ulaşmış durumdadır. Bunların 78 milyonu işlemlerini sadece mobilden gerçekleştiriyor.

2. Bankacılık verilerinin API'ler (Uygulama Programlama Arayüzleri) vasıtasıyla ve müşterinin açık rızası dâhilinde üçüncü taraf kurumlarla paylaşılarak yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine olanak sağlayan bir iş modeli olan Açık Bankacılık uygulamaları hızla yayılmaktadır. Türkiye'de mevcut durumda 10 banka açık bankacılık faaliyetlerine başlamıştır. Kademeli olarak diğer banka ve kuruluşlar da sisteme dahil olmaya devam etmektedirler.

Böylece artık farklı bankalardaki tüm vadesiz TL, döviz ve altın hesapları bir bankanın uygulamasından görüntülenebilmekte ve müşteriler bu hesaplar üzerinden para transferi/ödeme işlemleri gerçekleştirebilmektedir.

Açık Bankacılığın üzerine gelişen Açık Finans, finansal ürün ve hizmetlerin sunulmasında yalnızca bankaların değil, diğer finansal kuruluşların da (telekomünikasyon, sigorta, perakende vb.) verilerini finansal ekosisteme kazandırdığı bir çerçeveyi sunmaktadır.

3. Fintech ve büyük teknoloji şirketleri de finansal hizmetler sektörüne ilgi göstermeye devam ediyor. Teknoloji şirketleri ile işbirliğinin getirdiği yeni yapıların ekosistemdeki çeşitliliği artırdığını söyleyebiliriz.

Günümüz finansal ekosistemde müşteriler, kullanım kolaylığı sunan, hızlı ve kişiselleşmiş ürünlerin yer aldığı hizmetleri tercih etmektedir.

Geleneksel bankalar da artık farklı iş modellerini benimseyerek tüm oyuncuların kendi aralarında etkileşime ve iş birliğine girdiği dinamik bir dönem içindedir. Bu uygulamalardan bir tanesi Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun da düzenleme yaptığı Servis Modeli Bankacılığıdır.

Bankacılık hizmetlerinin API'ler aracılığıyla firmanın ürünlerine veya hizmetlerine entegre edilmesini sağlayan bu modelin Açık Bankacılıktan

farkı; bankaların üçüncü partilerle API vb. yöntemler aracılığıyla sadece verilerini değil, hizmetlerini de paylaşmasıdır.

4. Dijital dönüşüm ile birlikte veri ve verinin kullanımı da ön plana çıkmaktadır. Verinin işlenmesi, analitik çalışmalarda kullanılması, makine öğrenmesi ve yapay zeka gibi teknolojiler ile birlikte müşteriler için değer önerisi daha yüksek ürün ve hizmet sunumu gündeme gelmektedir.

Öte yandan, yeni nesil girişimlere yatırım yaparken yapay zekâ kullanımı da gözetiliyor, bu kapsamda ihtiyaç duyulan nitelikli elemanların geliştirilmesinin önemi artıyor.

5. Dijital çağda, ödemelerdeki yenilikler daha kolay, daha hızlı ve daha ucuz yollarla etkileşim kurmamızı sağlıyor. Tüketicilerin daha fazlası dijital ödeme yapmayı tercih ediyor. Bunun sebebi mobil teknolojilerin ödeme alışkanlıklarını değiştirmesidir.

Türkiye’de 2020’de mobil temassız ödeme hizmetinde işlem adedi, bir önceki yıla göre yüzde 40 artarak 4,3 milyon adede yükselmiş, karekod yöntemiyle yaklaşık 1,5 milyon ödeme işlemi gerçekleştirilmiştir.

6. İnternet kullanımındaki artışın iletişim kurma, harcama ve çalışma yöntemleri üzerinde derin bir etkisi bulunmaktadır. E-Ticaret hacminin giderek büyümesinin, internete erişimini daha önemli hale getirmektedir. Nisan 2021 itibarıyla yayınlanan verilere göre, dünya nüfusunun internet kullanım oranının yüzde 60 olduğu ve bunlardan mobil telefon aracılığıyla internete erişim sağlayan kullanıcıların oranının ise yaklaşık yüzde 93 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Türkiye’deki internet kullanım oranı ise yüzde 78 ile dünya ortalamasının üzerinde gerçekleşmiştir. Bu durum e-ticaret satış hacminin artması ve mağaza içi satışların payının gerilemesiyle sonuçlanmaktadır.

7. Çevrimiçi ödemelerde de bir artış var, mağazalarda temassız ödemelere doğru bir geçiş devam ediyor. 2024 yılında dünya genelinde mobil/dijital cüzdan ile ödeme oranının yüzde 52'lere kadar çıkması beklenmektedir.

Dijital bankacılık hizmetlerini kullanırken oluşabilecek riskleri ortadan kaldırmak için adımlar atmanın önemli olduğunu unutmamak gerekir. Bu doğrultuda müşteriler internet ve mobil bankacılık uygulamalarını kullanırken olası güvenlik sorunlarının farkında olmalı ve oluşabilecek siber güvenlik tehditleri, oltalama saldırıları gibi güvenlik açıklarını önleyebilmek adına bankalar ciddi önlemler almaya devam etmelidir.

8. Ödeme sistemleri perakende uygulamaları da içerecek şekilde geliştiriliyor. Burada bankalar gibi büyük oyuncular bankacılık hizmetlerinin perakende sektöründeki diğer oyuncular ile iş birliği içinde paylaşarak

müşterilere kesintisiz bir hizmet sağlamayı hedeflemektedir. Artık tüketiciler mobil uygulamalardan daha çok ürün karşılaştırması, tedarikçi seçimi ve kullanıcı yorumlarını da inceleyerek daha çok alternatifi daha kısa sürede değerlendirme şansını yakaladığı gibi ödeme işlemini gerek kart ve hesap bilgileriyle gerekse alışveriş kredisi gibi imkanları kullanarak kolay bir şekilde tamamlayabilmektedir.

9. Dijital bankacılık, insanların mali durumlarını yönetme şeklini değiştirdi ve bu eğilim yavaşlama belirtisi göstermiyor. Artık insanlar fiziki olarak elde tuttukları birtakım kazançlarını dijital kanallar üzerinden bankacılık uygulamalarını kullanarak yönetebilmektedir.

Sonuç olarak; dijital bankacılık uygulamaları sürekli büyüme ve dönüşüm için çok etkileyici bir rol oynuyor. Bankalar, müşteri deneyimini iyileştiren en son teknolojilere yatırım yaparak buna yanıt veriyor. Bankalar ve finans kurumları rekabetçi kalabilmek ve değişen ihtiyaçları karşılamak için çabalarını odaklaması gereken temel akımları dikkatle değerlendiriyor. Yenilikleri izleme, üretme ve kullanma başarısını yakalamak için; finansal sektördeki kurumlar, üniversiteler, teknoloji endüstrisi, ülkelerimiz arasında daha fazla iş birliğine ihtiyaç var.

Türkiye’de uzaktan bireysel ve ticari müşteri sözleşmesi yapılması ve hizmet sunulması, açık bankacılık, dijital banka lisansları, e-para lisansları ve KOBİ’lerin dijitalleştirilmesi gibi uluslararası çapta öncü uygulamalar hayata geçiriliyor.

Teknolojinin gelişmesi uzun zaman aldı, kullanımı ise çok hızlı oluyor.

Bu toplantının bu alandaki gelişmelerin sektörler arasındaki paylaşımına imkân sağladığını düşünüyorum. Emeği geçenleri kutluyorum. Beni dinlediğiniz için teşekkür ediyorum, sizlere saygılarımı sunuyorum.