



Bilişim Zirvesi '12
“Finans ve Bankacılıkta
Sonraki Adım Konferansı”

Hüseyin Aydın
Yönetim Kurulu Başkanı
Türkiye Bankalar Birliği

İstanbul
12 Eylül 2012

Değerli Konuklar, değerli meslektaşlarım, basınımızın değerli temsilcileri, şahsım ve Türkiye Bankalar Birliği adına hepinizi saygıyla selamlıyorum. Böylesine güzide bir topluluğa açılış konuşması yapmak üzere davet ettikleri için konferansın düzenlenmesinde emeği geçenlere teşekkür ediyorum.

Bankacılık sadece paranın değer değil aynı zamanda bilginin de çok değerli olduğu, yoğun olarak kullanıldığı ve işlendiği bir sektördür. Bu nedenle, hem paranın hem de bilginin doğru ve verimli kullanılması, zaman ve maliyet tasarrufu sağlanması bakımından bilişim teknolojisi diğer sektörlerle kıyaslandığında, bankacılık sektöründe oldukça yoğun ve etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Bankacılık sektörü son teknolojinin kullanımı konusunda oldukça başarılı ve öncü bir konumda yer almaktadır. Teknolojik gelişmeler zaman ve maliyet tasarrufu sağlanması, ürün ve hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve müşteri memnuniyetini artırmada önemli bir araç olarak kullanılması bakımından bankaların faaliyetlerini etkilemeye, hatta şekillendirmeye devam etmektedir.

Teknoloji alanındaki gelişmeler, ülkemizde bankacılık faaliyetlerinin hızla geliştirilmesine, çeşitlendirilmesine ve büyümesine olumlu katkı sağlamıştır. Bilişim teknolojilerindeki değişim, bilginin toplanması, depolanması, işlenmesi ve dağıtımının yönetim maliyetlerini azaltmakta ve süreci kısaltmaktadır. Diğer taraftan, zaman ve mekan sınırlarını ortadan kaldırmakta ve müşterilerin bankacılık ürün ve hizmetlerine ulaşımını kolaylaştırmaktadır. Bankalarda risk izleme ve denetleme sistemleri teknoloji kullanımının artmasıyla daha efektif hale gelmekte ve risk yönetiminde yeni yöntemlerin geliştirilmesini mümkün kılmaktadır. En önemlisi, teknoloji kullanımının yoğunlaşması bankaların müşteriye özel ürün ve hizmet geliştirilmesine imkan sağlamaktadır.



Teknolojinin bankacılık sektörü tarafından ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesinde yoğun olarak kullanılmasıyla ATM'lerden sunulan hizmetlere ek olarak mobil ve internet bankacılığı faaliyetleri hızla büyütülebilmiş, ödeme araçları çeşitlendirilmiş, elektronik para kullanılmaya başlanmıştır. Ulusal ve uluslararası para transferleri ve bankacılık işlemleri çok daha hızlı ve güvenli hale gelmiştir. Teknolojinin müşterilerimiz tarafından kullanımında geldiğimiz noktayı rakamlarla özetleyecek olursak; bugün bankalararası ödemelerin üçte ikisinden fazlası internet bankacılığı ile yapılmaktadır. 2006 yılında 3,4 milyon olan aktif internet bankacılığı müşteri sayısı 2012 yılı Haziran ayı itibariyle 9 milyon kişiye yaklaşmıştır. Mobil bankacılıkta 2012 Haziran ayı itibariyle aktif müşteri sayısı 1 milyon kişiye yaklaşmıştır.

Teknolojik gelişmelere paralel olarak, ATM'lerde para çekme ve bakiye sorma gibi temel fonksiyonlarla birlikte döviz alım/satım, mobil telefonlara TL yükleme, fatura ödemesi, vergi ödemesi gibi müşterilerin şubede yapabilecekleri birçok işlemin yapılabilmesine imkan sağlanmaktadır. Bankalararası ödemelerde kullanılan Elektronik Fon Transferi (EFT) ve Elektronik Menkul Kıymet Transferi sisteminde artan iş hacimleri ve ürün çeşitliliği etkin teknoloji kullanımı ile karşılanmaktadır. EFT sistemi üzerinden gerçekleşen günlük ortalama mesaj adedi 2012 Haziran ayı itibariyle 744 bin ve günlük ortalama 135 milyar TL civarındadır.

Çekli ödemelerde çeklerin alt kısmında kodlama yapılarak ve çek bilgilerinin fiziki takas yerine elektronik olarak takasa sokulmasıyla tahsilat süreleri kısalmış ve müşteri memnuniyeti artırılmıştır. Teknolojinin etkin kullanımı sayesinde sadece İstanbul ve Ankara'da bulunan takas odaları ile ülkemizdeki çekler elektronik takas sistemine alınmıştır. Ayrıca, çek imajlarının elektronik ortamda görüntülenebilmesi ve transferini sağlayacak olan "Yeni" elektronik çek takas sistemi ile ilgili bir projeye başlanmıştır. Teknolojinin etkin kullanıldığı bir diğer alan olan kartlı ödemeler tarafında ülkemiz dünyada son teknolojinin ilk uygulandığı ülkeler arasındadır. Örnek verecek olursak taksitli satış ve şifre (pin) uygulamasına geçişte ülkemiz öncü konumda yer almıştır.

Teknoloji bazlı ürün ve hizmetler için yapılan yatırımlar ve artan masraflar nedeniyle daha önce bedelsiz veya çok düşük ücretle verilen hizmetler belli bir ücret karşılığı verilmeye başlanmıştır. Teknolojideki gelişmelerin izlenmesinin ve uyumunun oldukça pahalı olduğu da bir gerçektir. Bu nedenle, geleneksel faaliyet ağları ve yöntemleri ile teknolojiye dayalı faaliyetler arasında maliyet ve zaman açısından sağlıklı bir dengenin oluşturulmasının gerekliliği de ortadadır. Teknolojinin sürekli ithal edilmesi halinde amortisman maliyetleri de



oldukça yüksek olacaktır. Hizmet ve ürün çeşitliliğinde müşteri memnuniyeti ile hizmet ve ürünlerinin maliyetleri arasında dengenin iyi ayarlanması gereklidir.

Bilişim alanındaki gelişmelerin yol açtığı yeni teknolojik çözümler ve kolaylıklar bankalar tarafından hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artırılması amacıyla artarak kullanılmaya devam edecektir. Bugüne kadar gördüğümüz standart nitelikli ürünler yanında “terzi usulü hazırlanmış”, “müşteri bazlı” ürünlerin sayısı daha da artacaktır. Bugün itibarıyla bazı bankalarda yan ürün gibi görünen teknolojiye dayalı ürünler gelecekte bankaların ana hizmet ve ürünleri olacaktır.

Bilgi teknolojilerine ilişkin destek hizmeti ilişkileri artacaktır. Ödeme sistemleri başta olmak üzere teknolojiye dayalı hizmet ve ürünlerde teknoloji firmaları ile bankalar arasında ilişkiler daha da gelişecektir. Böylece, teknoloji güncellenmesinin takibi, araştırma ve geliştirme çalışmalarının sürdürülmesi ve verimlilik artışı sağlayacak alanlarda ortak işbirlikleri geliştirilecektir.

Türkiye Bankalar Birliği, teknolojik gelişmelerin bankacılıkta rekabeti de önemli ölçüde etkilemeye devam edeceğini öngörmektedir. Tüketiciler bankacılık ürünlerine ve hizmetlerine ilişkin bilgilere daha kolay erişebilecekler ve farklılıklar hakkında daha kolay karşılaştırma yapabileceklerdir. Şube sayısı ve ölçekten bağımsız olarak bankalar tüketicilere kolaylıkla ulaşabileceklerdir. Müşterinin hem yenilikler hem de riskler açısından bilgilendirilmesi konusunda çalışmalara devam ediyoruz. Kamu tarafından yürütülen elektronik haciz, elektronik rehin, elektronik ihale ve elektronik fatura projelerinde Türkiye Bankalar Birliği aktif olarak görev almaya devam edecektir. Sektörün sinerji elde etmesi ve verimlilik artışı sağlaması mümkün olan internet bankacılığı, mobil bankacılık, ödeme sistemleri, çekli ödemeler, ATM, POS ve kart hizmetleri ve bilişim güvenliği çalışmalarını desteklemeye devam edeceğiz.

Bugün yapılacak olan oturumlarda, bankacılık sektörü ve bilişim teknolojileri konusunda çok değerli tartışmaların yapılacağına ve görüşlerin oluşacağına inanıyorum. Toplantının yararlı olması dileğimle hepinize saygılarımı sunuyorum.