

Servis Modeli Bankacılık ve Açık Bankacılığın Bankacılık Deneyimimize Olası Etkileri

Ömer Can ERDOĞAN*

Öz

Bilindiği üzere, bankacılık sektörü yaklaşık olarak çeyrek asırda bir önemli değişikliklere sahne olmuştur. Mevduat toplayıp kredi vermek amacıyla başlayan faaliyetler zamanla ödeme sistemlerinin uygulayıcısı olma fonksiyonlarıyla çeşitlenmiştir. 2010'lu yılların başında gelişen mobil teknolojiler ile dijital bankacılık öne geçmiş, tüm bankacılık faaliyetleri ufak bir cihaza taşınmıştır. QR kod teknolojisi ile ödeme faaliyetleri basitleştirilmiş ve bireysel müşteriler için hizmet kalitesi artırılmıştır. Bugüne gelindiğinde ise çatı kavram olan "Açık Finansın" altında filizlenen servis modeli bankacılık (BaaS) ve açık bankacılık kavramları finansal ekosistemde önemli değişikliklerin öncülüğünü yapmaya başlamıştır. API'lerin (Application Programming Interface, Uygulama Programlama Ara Yüzü) katkılarıyla geliştirilen süreçler sonucunda bugün, bütün bankacılık işlemlerinin tek kanaldan yönetilmesi mümkün hâle gelmiş, müşteriler için verimlilik artışı sağlanmıştır. Sistemin diğer sac ayakları olarak tanımlanan bankalar ve finansal teknoloji şirketleri ise hem pazarlama ağlarını geliştirmiş hem de daha çok müşteriye ulaşabilecek bir pazarı oluşturmuştur. Bu yeni ekosistem sayesinde müşterilerin finansal sistemdeki tüm faaliyetleri tek bir ara yüzden kontrol edilerek kendisi için en uygun ürün ve hizmetleri kolayca seçebilecek olması, veri güvenliği ve API kullanımında standardizasyon sağlanabildiği takdirde, müşteri verisine ilişkin riskleri ve diğer bazı operasyonel riskleri üçüncü taraflara dağıtılabilecektir. Bu şekilde daha fazla müşterinin verisine sahip olunması ve Fintek'ler (Finansal Teknoloji) ile iş birlikleri yapılması neticesinde müşterilerin memnuniyeti artacak, kişiye özel ve daha çeşitli gelişmiş finansal ürün ve hizmetler sunabilme imkânına erişilmesi mümkün olabilecektir. Bununla birlikte, bankaların, üçüncü taraf firmalar üzerinden hizmet sunmaya başlaması sonucunda, zamanla kendi müşterileriyle olan doğrudan etkileşimin azalması, müşteri aidiyetinin sektöre uğrayabilecek olması ve özellikle açık bankacılıkta, müşteri verilerinin üçüncü taraflarca kapsam dışı kullanılması veya veri güvenliğinin sağlanamaması durumunda bankalar adına itibar riski doğabilecek olması gibi risklerin de mevcut olduğunu belirtmek gerekmektedir. Bu çalışmada, bankacılığın tarih içerisinde yaşamış olduğu değişimden, servis modeli bankacılık ve açık bankacılık kavramlarının ne anlam ifade ettiğinden, bu iki iş modeli arasındaki ilişkiden ve bu modellerin bireysel bankacılık müşterilerinin hayatlarına ne gibi etkileri olabileceğinden bahsedilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Açık Bankacılık, Servis Modeli Bankacılık, Fintek.

* Bankacılık Uzmanı, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu - E-posta: oerdogan@bddk.org.tr -
ORCID: 0009-0003-2693-4258.

Atıf: Erdoğan, Ö. C. (2024). Servis Modeli Bankacılık ve Açık Bankacılığın Bankacılık Deneyimimize Olası Etkileri.
BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi, 18(1), 72-81.

Abstract - Possible Impacts of Service Model Banking and Open Banking on Our Banking Experience

As it is known, the banking sector has witnessed significant changes on average once in a quarter of a century. The activities that started with the aim of collecting deposits and giving loans have diversified over time with the functions of being the implementer of payment systems. With the development of mobile technologies in the early 2010s, digital banking was started and all banking activities were moved to a small device. Payment activities were simplified with QR code technology and service quality for individual customers was increased. Today, the concepts of banking as a service model banking (BaaS) and open banking, which have emerged under the umbrella concept of "Open Finance", have started to pioneer important changes in the financial ecosystem. As a result of the processes developed with the contributions of APIs, it has become possible to manage all banking transactions from a single channel, resulting in increased productivity for customers. Banks and financial technology companies, defined as the other pillars of the system, have both developed their marketing networks and created a market that can reach more customers. Thanks to the new ecosystem to be formed, customers will be able to control all their activities in the sector from a single interface and easily choose the most suitable products and services for themselves; if standardization can be achieved in data security and API usage, risks related to customer data and some other operational risks can be distributed to third parties, while positive effects such as increased customer satisfaction, personalized and more diversified advanced products and services are expected as a result of having more customer data and collaborating with FinTechs (Financial Technology). The risk of banks' direct interaction with their own customers decreasing and customer loyalty deteriorating arises over time as a result of banks starting to provide services through third-party companies, and the possibility of reputational risk for banks, especially in open banking, if customer data is used out of scope by third parties or if data security is not ensured. In this study, the change that banking has experienced throughout history, what the concepts of service model banking and open banking mean, the relationship between these two business models and what effects these models will have on the lives of retail banking customers are mentioned.

Keywords: Open Banking, Banking Activities of Service Modeling, Fintech.

1. Giriş

Etkisini hayatın her alanında gözlemleyebildiğimiz dijital dönüşüm kavramı, diğer sektörleri olduğu gibi finansal hizmetler sektörünü de hızlı bir şekilde etkilemeye devam etmektedir. Dijital dönüşümün finansal hizmetler sektörünü etkilemesi ile bu sektörde hizmet veren şirketlerin bireylere ulaşması kolaylaşırken bu sayede tüketicilere sunulan hizmetlerin sunumunda ve çeşitliliğinde büyük değişimler yaşanmaya başlanmıştır. Bankacılık hizmetlerinin dijital teknolojiler aracılığıyla sunulduğu bir bankacılık modeli olan dijital bankacılık yaygınlaştıkça finansal hizmetlerin sunum yöntemlerinde de önemli değişimler ortaya çıkmaktadır. Geleneksel bankacılığın yaşadığı değişim ile akıllı mobil cihazlar müşteriler için her an her yerde bankacılık hizmeti sunabilir hâle gelmektedir. Özellikle bireysel bankacılık müşterilerinin faydalanmak istediği bankacılık ürün ve hizmetleri için bankalara gitme davranışlarının gün geçtikçe yerini dijital kanalların kullanımına bıraktığı görülmektedir. Bu doğrultuda, yeni iş modelleri ve uygulamaların sağladığı çeşitlilik ile çok daha interaktif yeni bir döneme geçilmektedir (Ulbrich, 2019). Bu dönemde, teknolojik gelişmenin bilgiye, ürünlere ve hizmetlere daha hızlı ve ucuz erişimi sağlaması neticesinde birçok ülkede bankacılık sektörünün sağladığı istihdam ve sahip olduğu şube sayısı günden güne azalmaktadır. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) "Türk Bankacılık Sektörü Genel Göstergeleri Raporu'nun" Mart 2023 sayısı, geçtiğimiz beş yılda Türkiye'de faaliyet gösteren bankaların sağladığı istihdamın neredeyse aynı seviyede kaldığını, şube sayısının ise azaldığını ortaya koymaktadır (Türk Bankacılık Sektörü Genel Göstergeleri Raporu, BDDK, 2023). 2023 Mayıs ayı itibarıyla yurtiçi ve yurtdışı olmak üzere bankacılık sektöründe toplamda 207.180 kişi istihdam edilmekte ve toplamda 11.041 adet şube faaliyet göstermektedir (İnteraktif Aylık Bülten, BDDK, Aralık 2023).

Dijital dönüşümün etkilerini derinden hissetmeye başladığımız bu günlerde teknolojiye yaşanan gelişmeler para kavramını, ödeme araçlarını ve ödeme sistemlerini de derinden etkilemektedir. Söz konusu gelişmeler, finans ve teknolojinin birleşimiyle oluşan Fintek (Finansal Teknoloji) kavramını ortaya çıkarmış ve bu alanda faaliyet gösteren birçok kuruluş finansal piyasalarda birer aktör olmaya başlamıştır. Bankalar, finansal alanda hâlâ en önemli oyuncular olsa da özellikle Avrupa'daki PSD (Payment Services Directive, Ödeme Hizmetleri Direktifi) düzenlemelerinin etkisiyle Fintek kuruluşları da finans sektöründeki yerini sağlamlaştırmaktadır.

Tüm bu gelişmeler, kurumsal ve bireysel bankacılık müşterilerinin bankacılık deneyimlerini de belirli ölçüde etkilemektedir. Dijital kanalların çeşitlenmesi ve işlevlerinin artmaya başlaması geleneksel banka-müşteri ilişkisine yeni boyutlar eklenmesine yol açmaktadır. Önceleri herhangi bir para transferi için bile banka şubesine gidilirken bugün birkaç saniye içerisinde kredi kullanmak ve para transferi etmek mümkün hâle gelmiştir. Ancak, onlarca bankanın faaliyet gösterdiği bir ortamda, birkaç farklı bankanın aynı anda müşterisi olan kişiler, zamanla her bankanın farklı internet ve mobil bankacılık uygulamalarını kullanmak zorunda kalmaya ve dijitalleşme ile yüz yüze işlem ve takip kolaylığı gibi kazanımları yitirmeye başlamıştır. Diğer taraftan, şirketi için en kârlı hamleyi yapma amacını taşıyan kurumsal müşteriler için de sektördeki tüm ürünleri karşılaştırmak ve en uygun finansal adımı atmak gün geçtikçe daha zor ve karmaşık bir hâl almaktadır. İşte bu problemler neticesinde "açık bankacılık" kavramına olan ihtiyaç ortaya çıkmıştır.

Açık bankacılık; bireysel ve tüzel müşterilere, kendilerine ait bazı verilerin güvenli bir şekilde diğer bankalar ve üçüncü taraf şirketlerle (Fintekler, Third Party Provider, TPP'ler) paylaşılması neticesinde, tüm bankalar ve üçüncü taraf şirketlerdeki ürünleri kendi ihtiyaçları doğrultusunda karşılaştırıp kendi banka uygulamasını kullanma zorunluluğu dahi olmadan tüm hesaplarını tek kanaldan yönetebilme imkânı sunan yeni nesil bankacılık olarak tanımlanmaktadır (Gozman ve Hedman, 2018). Kısacası açık bankacılık, müşterinin ve ihtiyacın olduğu her yerde geleneksel kanallarla sınırlı kalmadan bankacılık hizmeti sunulabilmesine imkân veren bir finansal ekosistemi ifade etmektedir.

Açık bankacılık uygulamalarının işlevini yerine getirebilmesi için müşterilerin kendi verilerinin birden farklı banka veya Fintek ile paylaşılması konusunda rıza göstermesi gerekmektedir. Bu konuda gerekli izinler verildikten sonra API (Application Programming Interface, Uygulama Programlama Ara Yüzü) marifetiyle müşterilerin tüm verilerini tek ara yüzde görüntülemesi ve sektördeki tüm ürünleri karşılaştırması mümkün hâle gelmektedir. API; bir yazılımın başka bir yazılımda tanımlanmış işlevlerini kullanabildiği ara yüzlerin genel adı olarak tanımlanmaktadır.

Ülkemizde açık bankacılığa ilişkin yasal süreç, düzenleyici ve denetleyici otorite olan BDDK tarafından yayımlanan 15 Mart 2020 tarihli *Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik* (Elektronik Bankacılık Yönetmeliği) ve 29 Aralık 2021 tarihli *Dijital Bankaların Faaliyet Esasları ile Servis Modeli Bankacılığı Hakkında Yönetmelik* (Servis Modeli Bankacılığı Yönetmeliği) ile resmi altyapı kazanmıştır. Böylece açık bankacılık kavramına ek olarak "Servis Modeli Bankacılığı" kavramı da hayatımıza girmiştir. Bu kavram, bankaların bazı hizmetlerinin şube, mobil bankacılık, internet bankacılığı ve ATM (Automated Teller Machine) gibi bankanın kendi sahipliğinde olan kanalların aksine -belirli güvenlik yükümlülüklerini yerine getirmesi şartıyla- finansal teknoloji şirketlerince sunulabilmesine izin veren bankacılık türü olarak özetlenmektedir. Bu perspektiften bakıldığında, bu iş modeli ile birlikte bankaların müşteri portföyünü genişletebileceği ve finansal kapsayıcılığını yükseltmek için yeni bir araç olarak kullanabileceği değerlendirilmektedir (Yallı, 2023).

BDDK tarafından yayımlanan *Dijital Bankaların Faaliyet Esasları ile Servis Modeli Bankacılığı Hakkında Yönetmeliğe* göre göre, dijital bankacılık kanallarını kullanan ve servis modeli bankacılığı esaslarını benimseyen bankaların müşterileri kredi kuruluşlarının gerçekleştirebileceği tüm faaliyetlerden yararlanma imkânına sahip olacaktır. Bununla birlikte servis bankacılığı sayesinde tüketicilerin, bankacılık ürün ve hizmetlerini karşılaştırarak kendisine en uygun ürün ve hizmeti tercih edebilme şansına sahip olacağı düşünülmektedir. Bu servislerden yararlanan tüketicilerin, herhangi bir fiziksel lokasyona ya da şubeye gitme zorunluluğu olmadan bankacılık hizmetlerine dijital platformlar üzerinden kolay ve hızlı bir şekilde erişebileceği öngörülmektedir.

Bu çalışma, bankacılık sektörünün dijitalleşme sürecini açık bankacılık ve servis modeli bankacılığı kavramları ışığında değerlendirmek ve bahsi geçen değişim sonucunda bireysel bankacılık müşterilerinin yaşayabileceği olası yeni deneyimleri vurgulamak ve geleceğe dair bir projeksiyon sunmak amacıyla hazırlanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde, öncelikli olarak bankacılık sektöründe yaşanan gelişmeler ve dijitalleşmenin seyrinden, ikinci bölümde açık bankacılık kavramından, üçüncü bölümünde, servis modeli bankacılığının ne ifade ettiğinden, dördüncü bölümünde bu iki kavram arasındaki ilişkinin detaylarından, beşinci bölümünde ise servis modeli bankacılık ve açık bankacılık kavramlarının bireysel bankacılık müşterilerinin bankacılık deneyimlerine olası olumlu ve olumsuz etkilerinin neler olabileceğinden bahsedilerek bankacılık sektöründe bugüne kadar yaşanan gelişmeler ışığında geleceğe ilişkin bir projeksiyon oluşturmak amaçlanmıştır.

2. Açık Bankacılık Uygulamaları

Bankalar bugüne kadar, müşterilerine sundukları her türlü bankacılık hizmetini, üzerinde ciddi mesai harcadıkları sıkı güvenlik tedbirleriyle sadece kendi kanalları aracılığı ile sunmaktaydılar. Ancak değişen müşteri beklentileri ve gelişen güvenlik teknolojileri ile birlikte bankacılık hizmetleri bankaların kendi kanalları dışına taşmaya başlamıştır. İşte bankacılık işlemlerinin banka kanalları dışından da yapılabildiği bu ekosistemin genel adına açık bankacılık denilmektedir. BCBS (Basel Committee on Banking Supervision) tarafından açık bankacılık hakkında hazırlanan raporda açık bankacılık; bankalar tarafından, müşterilerin de izni ile üçüncü taraf geliştiricilerle ve firmalarla, hesap sahiplerine gerçek zamanlı ödeme ve daha geniş finansal şeffaflık seçeneği sağlayan uygulama ve hizmet geliştirmesi dâhil, çapraz satış ve pazarlama fırsatları için veri paylaşımı olarak tanımlanmaktadır (BCBS, 2019). Açık bankacılık kavramı, kapalı bir modelin müşterilerin izni ile farklı üyeler arasında veri paylaşımı yapılan bir bankacılık ekosistemi ile değiştirilmesini tanımlamak için kullanılmaktadır (Deloitte, 2017). Başka bir ifade ile açık bankacılık; bankaların sunduğu API'ler (Uygulama Programlama Ara Yüzü) aracılığıyla, izinli olarak verilerin paylaşılması sonucu üçüncü taraf kurumların finansal hizmetler geliştirmesine olanak tanıyan, verinin demokratikleşmesine katkıda bulunan bir yaklaşımın kısa adıdır (Bankalar Arası Kart Merkezi, 2019). En basit hâliyle açık bankacılık, şeffaf olmayan eski ve geleneksel bankacılık sisteminin artırılmış açıklık ve şeffaflıkla değiştirilmesidir (Currie, Gozman ve Seddon, 2018).

2.1. Ülkemizde ve Dünyada Açık Bankacılığın Gelişimi

Türkiye'de açık bankacılığın öneminin son yıllarda giderek arttığı bilinmektedir. İlk olarak, 2013'te yürürlüğe giren 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun (Ödeme Hizmetleri Kanunu) ile AB Ödeme Servisleri Direktifine uyum sağlanmıştır. Böylelikle birçok elektronik para kuruluşu ve ödeme kuruluşu faaliyete başlamıştır. Devam eden süreçte ise zorunlu açık bankacılık ile ilgili bir düzenleme yapılacağına sinyalleri önce 11. Kalkınma Planı (T.C. Cumhurbaşkanlığı 11'inci Kalkınma Programı) ile verilmiş, Cumhurbaşkanlığı 2020 Yıllık Programı'nda ise düzenlemeler için 2020 yılı işaret edilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programı).

2019'un sonlarında yürürlüğe giren 7192 sayılı Kanun değişikliğinin ise Avrupa Birliği Direktifi olarak yayınlanmış olan PSD2'nin muadili bir değişiklik olduğunu söylemek mümkündür. Bu kanun ile Ödeme Hizmetleri Kanunu'nda birçok değişiklik yapılmıştır. Bu değişikliklerden en dikkat çeken açık bankacılık konusunda yetkili otoritenin Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) olarak belirlenmesidir.

Daha sonraki dönemde, BDDK tarafından 15 Mart 2020'de yayımlanan *Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik* ile ilk kez açık bankacılık tanımlanarak "web servis" ve "FTP" gibi dosya paylaşım yöntemleri de açık bankacılık tanımına dâhil edilmiştir. Bu gelişmelerin bir sonucu olarak, Türkiye'de birçok banka API altyapısını geliştirerek, API Market'i test ortamında kullanıma açmıştır. Ancak API'lerini canlı ortama alarak iş modeli geliştiren banka sayısının görece az olduğunu söylemek mümkündür.

TCMB Aralık 2022’de yayımladığı basın bülteni ile finansal hizmet kullanıcılarının birbirinden farklı ödeme hizmeti sağlayıcıları nezdindeki hesaplarını tek bir erişim noktasından yönetebileceği “GEÇİT” altyapısının tesis edildiği duyurulmuştur. Bu gelişmelerin yaşanması sonucunda ülkemizde açık bankacılık ekosistemi işlevsel bir hâl almaya başlamış ve Hayat Katılım Bankası A.Ş., Kasa Katılım Bankası A.Ş., T.O.M. Katılım Bankası ve FUPS Bank A.Ş. isimli dört farklı “dijital banka” BDDK’dan kuruluş izni almıştır.

Bu gelişmelerle birlikte, Türkiye’deki finansal teknoloji şirketleri ve girişimciler için açık bankacılık platformları oldukça cazip hâle gelmeye başlamıştır. Bu platformlar, tüketicilerin finansal verilerini tek bir yerde toplamalarına ve bu verileri farklı finansal ürünler ve hizmetler için kullanmalarına olanak tanımaktadır. Türkiye’de açık bankacılık alanında yaşanan ve yukarıda bahsedilen gelişmeler veri taşınabilirliği için de önemli bir adım olarak kabul edilmektedir. Tüketicilerin finansal verilerine erişmeleri ve bu verileri farklı finansal hizmet sağlayıcıları arasında taşınmaları da bu sayede kolaylaşmaktadır.

Açık bankacılık; ödeme sağlayıcısı, kullanıcısı ve üçüncü taraf platformun bir araya geldiği bir ödeme sistemi alt kümesi olarak ifade edilmektedir. Yapılan tanımlara bakıldığında tüm tanımlarda yer alan ortak kavramların; “müşteri izni, veri paylaşımı ve üçüncü taraflar” olduğu görülmektedir. Bu yönüyle bakıldığında açık bankacılığın bu üç temel ayak üzerine inşa edilmiş bir finansal yenilik ifadesi olduğunu söylemek zor olmayacaktır. Müşterilere işlem kolaylığı, fırsat eşitliği ve verimlilik vadeden bu sistem, şirketler ve bankalara müşteri ağını genişletme, ürün ve pazarlama faaliyetlerini geliştirme ve riski dağıtma fırsatı vermektedir.

Bugün itibarıyla, Türkiye’de faaliyet gösteren bazı büyük bankalar açık bankacılık faaliyetlerini hayata geçirmeye başlamışlardır. Öyle ki, bugün hâlihazırda Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O., Denizbank A.Ş., Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. ve Akbank T.A.Ş. gibi bankalar müşterilerine açık bankacılık hizmeti sunmaktadır. Açık bankacılık ile beraber kullanıcıların diğer bankalarda bulunan kredi kartı harcamaları, fatura ödemeleri, birikim alışkanlıkları, kredi planları ve birçok finansal verileri kullanıcıların onayları alınarak üçüncü taraf hizmet sağlayıcılar ile paylaşılmakta, böylelikle kullanıcıların bankacılık işlemlerini, tek bir ara yüzden kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmesi sağlanabilmektedir. Ayrıca zaman içerisinde müşterilerin kullanmak istedikleri bankacılık ürün ve hizmetlerinin koşullarını diğer bankaları da görebilecek şekilde karşılaştırabileceği ve böylece önemli bir fırsat avantajı elde edeceği değerlendirilmektedir.

2.2. API Kavramı ve Açık Bankacılıktaki Yeri

En basit şekliyle bakıldığında, uygulama programlama ara yüzü veya İngilizce kısaltmasıyla API; iki bilgisayar uygulamasının bir ağ üzerinden birbirlerini anlayabilecekleri ortak bir dil kullanarak etkileşime girmesi olarak özetlenebilecektir (Zachariadis ve Özcan, 2017). Önceki kısımlarda bahsedildiği üzere, açık bankacılık geleneksel bankaların bilgi teknoloji altyapılarını ve müşteri bilgilerini mevzuat düzenlemeleri çerçevesinde ve müşterilerin izni ile diğer bankalar ya da üçüncü taraf geliştiricilerle paylaşması ve kullanımına müsaade edilmesi ile hayat bulan bir kavram olarak öne çıkmaktadır. Söz konusu veri paylaşımının gerçekleştirilmesi, müşteri, banka ve üçüncü taraf şirketlerin etkileşimine bağlı bir husustur. İşte bu etkileşim API’ler aracılığı ile sağlanmaktadır. Açık bankacılığın ön tarafında müşteriler için geliştirilmiş platform ve uygulamalar karşımıza çıkmaktayken bu ekosistemin sorunsuz işleyişi için arka planda birçok geliştirmenin yapılması gerekmektedir. API’lerin geliştirilmesi ve uygulamaya alınabilmesi için API’lerin standart hâle getirilmesi ve mevzuat marifetiyle bazı teknik altyapıların oluşturulması gerekmektedir. Tüm bu gereklilikler yerine getirildikten sonra, API’lerin yardımı ile bir uygulamanın bir başka uygulamanın ara yüzünde çalışabilmesi mümkün hâle gelebilmektedir. API’ler birçok dağınık iş yapısını kullandıkları bu ortak dil sayesinde bir araya getirebilmekte ve iş yapış modellerini sadeleştirerek verimlilik problemlerine çözümler üretebilmektedir. Akıllı telefonlarımızda kullandığımız uygulamaların büyük çoğunluğu kendi bünyesinde tutmadığı bilgileri API’ler yardımıyla başka yerlerden temin etmektedir. Örneğin bir market uygulamasının mağazalarının yerini harita üzerinden göstermesi, bir harita yazılımının API’ler aracılığı ile sağladığı veri aktarımı ile gerçekleştirilmektedir. API’ler sayesinde yazılım içerisinde başka bir yazılımın belirli fonksiyonları görülmektedir.

3. Servis Modeli Bankacılığı

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından 29.12.2021 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiş olan "Dijital Bankaların Faaliyet Esasları İle Servis Modeli Bankacılığı Hakkında Yönetmelikte" servis modeli bankacılığı; "Ara yüz sağlayıcıların sundukları arayüz yoluyla, müşterilerin servis bankalarının sistemleriyle doğrudan açık bankacılık servisleri aracılığıyla bağlantı kurarak servis bankası üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri hizmet modeli" olarak tanımlanmıştır. Daha somut hâliyle, servis modeli bankacılığı ara yüz geliştiricilerinin, servis bankalarının sistemleriyle doğrudan API'ler ve açık bankacılık platformları aracılığıyla bağlantı kurabileceği ve bu servisler sayesinde müşteriler adına bankacılık işlemlerini gerçekleştirebileceği bir bankacılık iş modeli olarak ifade edilebilecektir.

Ara yüz sağlayıcısı; mobil uygulaması ya da internet tarayıcısı temelli ara yüzü üzerinden, servis bankasının sunduğu bankacılık hizmetlerine bankanın açık bankacılık servisleri yoluyla ulaşarak, müşterilerinin bankacılık işlemlerini gerçekleştirmesine imkân sağlayan şirketleri ifade etmektedir. Bu tanımdan da anlaşılabilirliği üzere, servis modeli bankacılık müşteri, banka ve üçüncü taraf olarak kabul edilen ara yüz sağlayıcıları temelinde var olan bir ekosistem olarak ortaya çıkmaktadır. Bankaların hizmetlerini üçüncü taraf şirketler sayesinde çok daha az maliyetle yaygınlaştırmasını sağlayan bu model, finansal olan ya da olmayan üçüncü taraf şirketlere de bankaların iş modellerinden faydalanma imkânı sağlamaktadır (Cowley ve Malani, 2021).

Bilindiği üzere, bankalar faaliyetlerini fiziki ve elektronik kanallar aracılığıyla yürütmektedir. Fiziki kanallara örnek olarak şubeleri; elektronik kanallara örnek olarak ise internet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı kanallarını göstermek mümkündür. Mevzuat uyarınca bahsi geçen bu kanalların hepsinin hak sahipliğinin bankaya ait olması gerekmektedir, ancak servis modeli bankacılığı sayesinde artık bankaların, bankacılık ürün ve hizmetlerini, kendisine ait olmasa dahi -belirli güvenlik yükümlülüklerini getirmek suretiyle- banka dışı şirketlerin elektronik kanalları üzerinden sunması mümkün hâle gelmektedir. Bu perspektiften bakıldığında, servis modeli bankacılığı yeni bir elektronik dağıtım kanalı olarak kabul etmek ve bankaların artık her yerde olduğunu, dolayısıyla servis modeli bankacılığı iş modelinin bankaların müşteri portföyünü genişletmek ve kapsayıcılığını yükseltmek için yeni bir araç olacağını söylemek yerinde olacaktır. Banka dışı şirketlerin perspektifinden bakıldığında ise bu iş modelinin üçüncü taraf şirketlerin müşteri sadakatini ve müşteri deneyimini olumlu şekilde etkileyerek yeni finansal ürünleri -bankalar aracılığıyla- sunabileceği bir yapıyı destekleyeceği söylenebilecektir.

Dünyada servis modeli bankacılığının başarılı örneklerine rastlamak mümkündür. Bir ulaşım hizmeti uygulaması olan "UBER" verebilecek örneklerden biridir. UBER kendi uygulaması üzerinden bankaların ara yüzlerine erişim imkânı verebilmektedir. Bu sayede müşterileri için daha cazip gelen UBER hem bankaların müşteri havuzundan yararlanmayı hem de daha az maliyetle gelirini artırmayı başarabilmektedir. Ayrıca puan ve ödül kazanma ile öncelikli hizmetlerden yararlanma gibi hizmetler de UBER'in bankalarla kurmuş olduğu servis modelinin bir sonucu olarak sunulabilmektedir. Diğer taraftan, "Google Pay" de önemli bir örnek olarak verilebilecektir. Müşterilerine birer dijital cüzdan sunan Google Pay, müşterilerinin banka ve kredi kartı harcama verilerini kullanarak onlara yeni ürün ve hizmetler ile kişiye özel kampanyalar sunabilmektedir. Bu sayede banka olarak faaliyet göstermiyor olmasına karşın bankacılık ürün ve hizmetlerine entegre yeni ürünler önerebilmekte ve finansal hizmetin verimliliğini artırabilmektedir (Cowley ve Malani, 2021)

4. Açık Bankacılık ve Servis Modeli Bankacılığın Bireysel Bankacılık Müşterilerine Olası Etkileri

Bireysel ve kurumsal müşterilere hızlı ve verimli hizmetler sunulmasına olanak sağlayan bu modeller önce İngiltere ve Avrupa Birliği ülkelerinde, şimdilerde ise Ülkemizde hızla benimsenmeye başlamıştır. Üçüncü taraf firmaların katılımının kritik önem arz ettiği bu sistemler, üçüncü parti firmalar için hizmet portföyünü ve hatta pazarlama ağını eskiye göre çok daha az maliyetle geliştirme imkânı sunmaktadır. Müşterilere çok daha az kanal kullanarak tüm finansal faaliyetlerini kontrol etme fırsatı verirken bankalara ise finans dışı sektörlerde de faaliyet gösterme fırsatı vermektedir. Özetle yeni

nesil bankacılık diyebileceğimiz açık bankacılık ve servis modeli bankacılık ile hem müşteriler hem bankalar hem de üçüncü taraflar karşılıklı olarak kazançlı çıkmaktadır.

Artık günümüzde açık bankacılık teknolojilerinin finansal hayatımızı derinden etkilediği açıktır. Bilgisayar, internet teknolojileri, yapay zekâ, nesnelerin interneti gibi kavramların hayatımıza girmesi birçok alanda köklü değişiklikleri de beraberinde getirmektedir. Sektörler, hizmetler ve ürünler yeniden tanımlanırken bunlar arasındaki ilişkiler de güçlenmektedir. Açık bankacılık teknolojileri mevcut ihtiyaçlarımıza daha etkin çözümler sunarken yeni ihtiyaçlar da doğurmaktadır. Yaşanan bu değişimlerden en çok etkilenen finans, bankacılık, sigortacılık gibi önemli sektörlerin teknoloji ile birlikteliğinden "FinTech, BigTech, InsurTech" gibi yeni ekosistemler oluşmaktadır.

Bankaların değil, banka hesaplarının; müşterilerin değil müşteri verilerinin daha fazla ön plana çıktığı açık bankacılığın Türkiye'de ve dünyadaki uygulamaları şimdilik farklı bankalardaki hesaplar ile bu hesaplara bağlı hizmetlerin tek bir ekrandan yönetilmesini sağlamaktadır. Ancak yakın gelecekte bizleri bekleyen birçok yenilik olduğu düşünülmektedir. Mevduat hesapları arasında para transferleri, ödeme talimatları ve kredi başvuruları gibi hizmetlerin de yakın zamanda açık bankacılık ile sunulabiliyor hâle geleceği değerlendirilmektedir. API teknolojilerinin desteğiyle hesapların tek bir açık bankacılık yazılımı üzerinden takip edilebilmesi aşamasını kredi kartları, POS cihazları, firmaların ve bireylerin ödemeleri, tahsilatları, bankalardan aldığı hizmetlerin de sisteme dâhil olması gibi süreçlerin takip etmesi beklenmektedir.

Açık bankacılık teknolojileri ile birlikte bireysel bankacılık hizmetlerindeki en büyük değişimin ise e-ticaret ve benzeri alanlarda yaşanması beklenmektedir. E-ticaret platformlarıyla entegre olacak açık bankacılık uygulamaları, yapılan harcamaların tek bir uygulama üzerinden müşterilerin tüm banka hesaplarına erişerek ödeme yapılmasını mümkün hâle getirecektir. Sadece hesaplarda yer alan bakiyelerden değil; kredi ve benzeri yöntemlerle de bireysel harcamaların anında finanse edebilmesi de mümkün olacaktır. Hâlihazırda dünyanın önde gelen ödeme sistemleri teknolojilerinden birisini kullanan Ülkemiz için bu ve benzeri gelişmelerin hayata geçmesi çok uzun bir zaman almayacaktır.

4.1. Olası Olumlu Etkiler ve Fırsatlar

Yukarıda açıklandığı üzere, açık bankacılık ve servis modeli bankacılığın şemsiye kavram olan "Açık Finansın" birer alt kırılımı olduğu göz önüne alındığında, bu iki modelin finansal ekosistemde yaratabileceği olumlu etki ve fırsatları birlikte değerlendirmek yerinde olacaktır. Bu modellerin yaygınlaşması ve gelişmesi sonucunda gözlemlenebilecek bazı olumlu etkiler ve fırsatlar aşağıda sıralanmaktadır.

1. Bankaların yalnızca kendi müşterilerinin değil açık bankacılık iş modelinde birlikte çalıştığı tüm bankaların müşterilerinin verilerine erişebilme imkânını elde etmesi ve bu sayede nüfuz alanını artırabilmesi,
2. Finans alanında hizmet veren bankaların, üçüncü taraf şirketlerin faaliyet göstermiş olduğu diğer sektörleri de kapsayacak finans dışı ürünler geliştirebilecek "Know-How'ı" elde etmesi ve bu sektörlerden de müşteri edinme fırsatı yakalaması,
3. Daha fazla müşterinin verisine sahip olunması ve Fintek'lerle iş birlikleri yapılması neticesinde müşterilerin memnuniyetini artıracak, kişiye özel ve daha çeşitli gelişmiş ürün ve hizmetler sunabilme imkânına erişilmesi,
4. Veri güvenliği ve API kullanımında standardizasyon sağlanabildiği takdirde, müşteri verisine ilişkin risklerin ve diğer bazı operasyonel risklerin üçüncü taraflara dağıtılabilecek olması,
5. Önceden bankaların fiziki ve dijital kanallarıyla sınırlı olan ürün ve hizmetlerin ara yüz sağlayıcıları veya üçüncü taraflar üzerinden de sunulabilecek olması sonucunda bankaların kanal çeşitliliğini ve müşteri memnuniyetini artırabilme olanağı,
6. Oluşacak yeni ekosistem sayesinde müşterilerin sektördeki tüm faaliyetlerini tek bir ara yüzden kontrol ederek kendisi için en uygun ürün ve hizmetleri kolayca seçebilecek olması.

Yukarıda bahsi geçen fırsat ve olumlu etkiler haricinde, geçmişte defter tutulması ve her bankanın dijital kanallarına tek tek girilmesi gibi işlemlerden doğan zaman ve işgücü kaybı da yeni nesil bankacılık

olarak tanımlanan servis modeli ve açık bankacılık ile artık tarihe karışacak gibi görünmektedir. Ayrıca, yine Fintek'ler tarafından geliştirilen ek hizmetler sayesinde banka hareketlerinin otomatik ve anında muhasebeleştirilmesi de mümkün hâle gelecektir. API'ler bankacılık ürün ve hizmetlerine ilişkin en güncel bilgileri anlık olarak çekecek ve müşterilerinin kullanımına sunabileceklerdir. Bu yönüyle bakıldığında servis modeli ve açık bankacılık sayesinde bankalar da birçok yükümlülüğünü daha kolay yerine getirebilecektir (Gozman, Hedman, 2018).

Açık bankacılık uygulamasından bir bankadaki hesabımız ile diğer bankalardaki hesaplar arasında anında geçiş yaparak işlemlerimizin sonuçlarını burada takip edebileceğiz. Tüm bu saydığımız yenilikler ise yeni finansal ekosistemin ilk meyveleri olarak ortaya çıkmakla birlikte, buz dağının görünmeyen kısmında tüm bireysel bankacılık müşterilerini birçok yeniliğin beklediği aşikârdır.

Açık bankacılık teknolojilerinde devam eden ürün geliştirme çabaları ve sürekli güncellenen mevzuat, Fintek'lerin finansal ve bankacılık işlemlerine çözümler üretmesine destek olmaktadır. Hesap kontrolü ile başlayan süreç, POS yönetimine, bayi yönetim ağlarına, tahsilat sistemlerine, doğrudan borçlandırma gibi finansal hizmetlere doğru tüm hızıyla dokunmaya devam edecektir. Açık bankacılıkta yaşanan gelişmeler neticesinde birkaç yıl içerisinde gelinecek bu nokta bile özellikle birçok bankayla aynı anda çalışan firmalar için büyük imkânlar sağlamaktadır.

4.2. Olası Riskler

Çalışmanın önceki bölümlerinde bahsedildiği üzere bankalar, üçüncü taraf şirketler ve müşteriler adına birçok kolaylık ve yenilik getiren açık bankacılık ve servis modeli bankacılığı modellerinin, iş modellerinin müşteri verisinin paylaşılması üzerine kurulu olması ve sorumluluğun birden fazla taraf arasında paylaşıyor olması sebebiyle doğası gereği bazı riskler doğurduğu söylenebilir. Bankaların, zamanla kendi müşterileriyle olan doğrudan etkileşimin azalması ve müşteri aidiyetinin sektöre uğrayabilecek olması, üçüncü taraf firmaların bankacılık hizmetlerini de sunabilmeye başlamasıyla birlikte zaman içerisinde bankaların ana finansal aktör olma rolünün zamanla zarar görebilme ihtimali ve özellikle açık bankacılıkta, müşteri verilerinin üçüncü taraflarca amacı ve kapsamı haricinde kullanılması veya veri güvenliğinin sağlanamamasının bankalar için itibar riski doğurabilecek olması ilk akla gelen riskler olarak sayılabilecektir.

Her ne kadar BDDK tarafından 2021 yılında yayımlanmış olan "Sır Niteliğindeki Bilgilerin Paylaşılması Hakkında Yönetmelik" ile müşteri ve banka verilerinin güvenliği hususu düzenlenmiş olsa dahi, açık finans ekosistemi içerisinde bankaların yanı sıra elektronik para kuruluşları, ödeme kuruluşları ve diğer finansal teknoloji kuruluşlarının da yer aldığı unutulmamalıdır. Diğer taraftan, finansal ekosistemin büyüyecek olması bankalar açısından müşteri bağlılığının da test edileceği bir dönemi beraberinde getirecektir. Bu yönüyle, bakıldığında açık bankacılık ve servis modeli bankacılığı ile banka, üçüncü taraf şirketler ve müşteriler adına birbirinden farklı riskler doğacaktır. Müşteriler için verilerinin güvenliği, bankalar için ise itibari ve operasyonel riskler ön plana çıkmaktadır. Tüm bu risklerin bertaraf edilebilmesi, oluşacak bu yeni finansal ekosistemde yer alan tüm tarafların sorumluluklarının yasal düzenlemelerle belirlenmesi ve aktif bir denetim mekanizmasının işletilmesiyle mümkün olabilecektir.

5. Sonuç

Geçtiğimiz çeyrek asır boyunca bankacılık kavramı birçok kez dönüşüm geçirmiş ve geliştirilen ürün ve hizmetler sayesinde işlevini her geçen gün arttırmıştır. 2000'lerin başında, tüm bankaların çağrı merkezi kurmasıyla bankalar için hizmet sunumunda şube ve ATM dışında bir kanal daha ortaya çıkmış, 2010'lu yıllara gelindiğinde ise internet bankacılığı ve mobil bankacılık kavramları tüm dünyada gelişen online teknolojilerin bir yansıması olarak bankacılık sektöründe önemli bir devrim yaratmıştır. Ancak, özellikle tüm dünyada etkisini gösteren Kovid-19 Salgınıyla birlikte tüm dünyada artan e-ticaret faaliyetleri neticesinde neredeyse insan ihtiyacı olan her ürün ve hizmetin mobil cihazlar üzerinden sunulabilmesini mümkün kılmaya yönelik geliştirmeler yapılmıştır. Bu durum, zamanla bireylerin her ürün ve hizmet için ayrı ayrı uygulamalara ihtiyaç duyduğu bir ortamı da beraberinde getirmiştir. Benzer bir durum bankalar için de gözlemlenmeye başlamıştır. Her banka kendi mobil uygulamasını

piyasaya sürerken bazı bankalar farklı fonksiyonları olan birden fazla uygulamayı indirmeyi zorunlu kılabacak adımlar bile atmaya başlamıştır. Öyle ki, birden fazla bankanın aynı anda müşterisi olan bir birey vaktinin çoğunu uygulamalar arasında gidip gelirken harcar hâle gelmiştir.

Tüm bu gelişmeler, dijitalleşmenin etkisi ve müşterilerin talepleri neticesinde tüm dünyada trend olan "Açık Finans" kavramı ortaya çıkmıştır. Açık finans (Open Finance), finansal hizmetlerin ve verilerin daha şeffaf, erişilebilir ve paylaşılabilir bir şekilde sunulmasına olanak sağlayan bir ortamı tanımlamaktadır. Açık finans, finansal ekosistemdeki farklı oyuncuların (bankalar, Fintek şirketleri, ödeme sağlayıcıları, sigorta şirketleri, yatırım platformları vb.) bir araya gelerek, kullanıcılara daha fazla kontrol ve seçenek sunan hizmetlere erişim imkânı sağlamayı amaçlamaktadır. Açık finans kavramının bankacılık ayağında ise açık bankacılık (Open Banking) ve servis modeli bankacılık (Service Model Banking) bulunmaktadır. Temelde birbirleriyle iç içe geçmiş bu iki kavram aslında iki ayrı iş modelini de beraberinde getirmektedir. Bu iş modelleri esas itibarıyla müşteriler, bankalar ve üçüncü taraf şirketlerin, müşteri verilerinin belirli izinler çerçevesinde paylaşmasını esas alan bir iş birliğine dayanmaktadır. Bu iş modelleriyle hedeflenen, müşterileri uygulamalar arasında kaybolmaktan kurtarmanın yanı sıra, üçüncü taraf finansal kuruluşların banka müşterilerini kendi portföylerine katmaları, bankaların ise üçüncü tarafların ara yüzleri üzerinden bankacılık hizmetlerini finans dışı sektörlerle çok daha az maliyetle ulaştırmasıdır.

Açık bankacılık ve servis modeli bankacılığı modellerinin tam manasıyla uygulanmaya başlamasıyla birlikte açık finans ekosisteminin tarafları için belli başlı risklerin doğabileceği de göz ardı edilmemesi gereken bir durumdur. Bankaların üçüncü taraflarla entegre olmasının finans sektöründeki en büyük oyuncu olma rolünün sektöre uğratması, üçüncü tarafların bankalardan edinmiş oldukları müşteri bilgilerini amacı ve kapsamı dışında kullanması durumunda bankaların itibar riski ile karşı karşıya kalması ve veri güvenliğiyle alakalı oluşabilecek zafiyetler ilk bakışta akla gelebilecek risklerdir.

Sonuç itibarıyla, açık bankacılık ve servis modeli bankacılığının finansal ekosistemin büyümesi, gelişimi ve derinleşmesi açısından önemli bir role sahip olabileceği öngörülmektedir. Bununla birlikte, bu iki modelin finansal sistemde tüketicilere hizmet sunan banka dışı diğer finansal kuruluşları ve gittikçe büyüyen faaliyetlerini de bütüncül bir şekilde kapsayacağı düşünülmektedir. Böyle bakıldığında, maruz kalınacak risklerin etkin yönetimi açısından T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası gibi idari otoriteler arası yakın iş birliğinin oluşacak bu yeni finansal ekosistem adına kilit rol oynayacağı söylenebilecektir. İdari otoritelerce hazırlanan yasal düzenlemelerin de etkisiyle daha güvenli bir ekosistemin tesis edilmeye başlandığı gözlemlenmekte olup, açık bankacılık ile servis modeli bankacılığın sarmal yapısı sonucunda müşteri deneyimi odaklı, daha etkin ve verimli bir finansal sisteme geçilmiş olacağı değerlendirilmektedir.

Kaynakça

1. Bank for International Settlements (BIS) (2019), Report on open banking and application programming interfaces, Basel Committee on Banking Supervision. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d486.htm>
2. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Türk Bankacılık Sektörü Raporu, 2023.
3. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, (Aralık 2023) İnteraktif Aylık Bülten, Aylık Bankacılık Sektörü Verileri.
4. Bankalararası Kart Merkezi, FinTech İstanbul, (2019), Dünyada ve Türkiye'de açık bankacılık: bankacılığın geleceği, Bankalar Arası Kart Merkezi <https://bkm.com.tr/wpcontent/uploads/2015/06/Dunyadaveturkiyedeacikbankacilik>
5. Cowlwey, A. ve Malani, N. (2021), Banking as a Service Explained: What is this, Why it's Important and How to Play, Deloitte Digital.
6. Currie, W. ve Gozman, L. ve Seddon, J.J.M. (2018), Dialectic Tensions In The Financial Markets: A Longitudinal Study Of Pre And Post Crisis Regulatory Technology, Journal of Information Technology. 33 (4), s.304-325.
7. Currie, W.L. ve Gozman, L. (2018), Dialectic tensions in the financial markets: a longitudinal study of pre and post crisis regulatory technology, Journal of Information Technology. s. 4-5.
8. Deloitte, (2017), "How to flourish in an uncertain future: open banking and PSD2", s.9-10.
9. Gozman, D. ve Hedman, J. (2018). "Open Banking; Emergent Roles, Risk and Opportunities," s.1-2.
10. Karyağdı N. (2022), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Bankacılık Sektöründe Dijital Dönüşümün Verimliliğe Olan Etkileri: TRB2 Bölgesinde Nitel Bir Çalışma, s.860.
11. T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, (2018), 11'inci Kalkınma Planı https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/07/On_Birinci_Kalkinma_Plani-2019-2023.pdf
12. Ulbrich Ş.E.K. (2019), Avrupa Birliği ve Türk Banka Hukuku Yönünden Fintek. Yüksek Lisans Tezi. Galatasaray Üniversitesi, s.8-9.
13. Yallı, A. (2023) Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Açık
14. Yallı, A. (2024), Açık Bankacılık Uygulamaları, Potansiyel Etkileri ve Denetim Modeli Önerisi, s.13.
15. Zachariadis, M. ve Özcan, P. (2017), The API economy and digital transformation in financial services: the case of open banking, Swift Institute Working Paper, s.75-78.