

DİJİTAL BANKACILIĞIN GELECEĞİ: TÜRKİYE'DEKİ YENİLİKLER VE KÜRESEL TRENDLER*

*The Future of Digital Banking: Innovations in Türkiye and
Global Trends*

ÖZET

Bu makale dijital bankacılığın Türkiye'deki yenilikler ve küresel trendler ışığında nasıl evrildiğini incelemiştir. Dijital bankacılık, şubesiz bankacılık olarak da bilinmekte ve tüm bankacılık hizmetlerinin internet, mobil cihazlar veya diğer dijital kanallar aracılığıyla sunulmasını sağlamaktadır. Makalede Türkiye'deki dijital bankacılığın tarihi gelişimi, dijital bankacılığın güçlü ve zayıf yönleri, fırsatlar ve tehditler detaylı olarak ele alınmıştır. Ayrıca Enpara.com, Garanti BBVA, Dijital Deniz ve CEPTETEB gibi dijital bankacılık örnekleri incelenmiştir. Çalışma sonucunda Türkiye'de dijital bankacılığın maliyet etkinliği, erişilebilirlik ve hızlı hizmet gibi avantajlarıyla öne çıktığı, güvenlik riskleri ve teknolojiye bağlılık gibi zorluklarla karşı karşıya kaldığı bulgularına ulaşılmıştır.

Zeki ÇON

conzeki@gmail.com

ORCID: 0009-0004-7217-4736

Feyza ARICA

feyzarica@gmail.com

ORCID: 0000-0002-5552-347X

Anahtar Kelimeler: Dijital Bankacılık, Türkiye, FinTech, Mobil Bankacılık, Dijital Dönüşüm.

ABSTRACT

This article examines how digital banking has evolved in light of innovations in Turkey and global trends. Digital banking is also known as branchless banking and enables the delivery of all banking services through the internet, mobile devices or other digital channels. The paper discusses in detail the historical development of digital banking in Turkey, its strengths and weaknesses, opportunities and threats. In addition, digital banking examples such as Enpara.com, Garanti BBVA, Dijital Deniz and CEPTETEB are analyzed. The study concludes that digital banking in Turkey stands out with its advantages such as cost-effectiveness, accessibility and fast service, while it faces challenges such as security risks and technology dependency.

Keywords: Digital Banking, Türkiye, FinTech, Mobile Banking, Digital Transformation.

* Makale, 26.08.2024 tarihinde Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tezli İktisat Yüksek Lisans programı öğrencisi Zeki ÇON tarafından yüksek lisans tezi olarak sunulan "Türkiye'de Dijital Bankacılığın Dünü, Bugünü ve Geleceği Üzerine Bir Analiz" başlıklı çalışmadan türetilmiştir.

1. GİRİŞ

Dijital bankacılık şubesiz bankacılık olarak da bilinmekte, şubelere ve personele ihtiyaç duymadan tüm bankacılık hizmetlerinin müşterilere sunulabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Şube ve personel maliyetlerinin ortadan kalkması, işlem ücretlerinin düşürülmesi ve erişim kolaylığı dijital bankacılığın temel faydalarından bazılarıdır (Savaş vd., 2014: 2). Dijital bankacılık, bankacılık hizmetlerinin bilgisayar, tablet veya akıllı telefonlar aracılığıyla sunulmasını ifade eder. Bu sayede kullanıcılar, internet bağlantısı olan her yerden banka işlemlerini rahatlıkla gerçekleştirebilirler. Evde, işte veya seyahat ederken hesap bakiyelerini kontrol edebilir, para transferleri yapabilir ve diğer bankacılık işlemlerini online olarak yürütebilirler.

Artan rekabetin etkisiyle finansal hizmetleri çeşitlendirmek amacıyla geliştirilen alternatif dağıtım kanalları arasında elektronik ya da çevrimiçi bankacılık sistemleri de bulunmaktadır (Daniel, 1999: 72). Elektronik bankacılık, elektronik cihazlar kullanılarak gerçekleştirilen bireysel ve küçük ölçekli bankacılık işlemlerini tanımlayan genel bir terimdir (Kurnia vd., 2010: 1).

Dijital bankacılık, bankanın ve müşterilere sunduğu hizmetlerin bir web sayfası aracılığıyla tanıtılmasını ve sunulmasını sağlar, böylece zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın işlemler gerçekleştirilebilir. Bu sayede mevduat sahipleri, banka hesap bilgilerini web sayfası üzerinden inceleyebilir ve geleneksel bankacılık işlemlerini bankanın web sitesi veya mobil uygulaması aracılığıyla gerçekleştirebilirler. Özellikle mobil bankacılık, kullanıcıların şubeye gitmeden geleneksel bankacılık işlemlerini yapmalarına olanak tanır.

Dijital bankacılık, son yıllarda teknolojik gelişmelerin hız kazanmasıyla birlikte finans sektörünün temel yapı taşlarından biri haline gelmiştir. Geleneksel bankacılık işlemlerinin dijital platformlara taşınmasıyla ortaya çıkan bu kavram, kullanıcılar ve bankalar için büyük kolaylık ve faydalar sunmaktadır. Bu önemden hareketle bu çalışmada dijital bankacılığın dünyada ve özellikle Türkiye'deki mevcut durumu ve geleceği hakkında öngörülerde bulunulacaktır.

2. DİJİTAL BANKACILIĞIN DÜNYA ÇAPINDAKİ GELİŞİMİ ve LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Dijital Bankacılığın Dünyadaki Gelişimi

20. yüzyılın başlarında bankalar, işlemlerini basit mekanik sayma cihazlarıyla yürütmekteydi. Ancak, elektronik teknolojinin gelişmesiyle bankacılık sektörü köklü değişiklikler yaşamıştır. Bu makalede, dijital bankacılığın geçmişten günümüze evrimi ve geleceğe yönelik öngörüler ele alınmaktadır. Aşağıda kronolojik olarak dijital bankacılığın dünya çapındaki gelişimi yer almaktadır.

Elektronik Teknolojinin İlk Adımları: 1940'larda geliştirilen ilk elektronik bilgisayar olan ENIAC, mekanik hesaplama cihazlarının yerini aldı (Aksüt ve Bakkal, 2011: 35). Elektronik teknolojisindeki ilk gelişmeler ABD bankacılık sektöründe yaşandı. Federal Reserve İletişim Sistemi (Fed Wire), elektronik altyapıya sahip ilk bankacılık sistemi olarak tanıtıldı ve merkez bankasının günlük 700.000'den fazla işlemi kaydetmesine olanak sağladı (Welch, 1999).

Kredi Kartları ve Elektronik Ödemeler: Kredi kartı uygulaması ABD'de kullanıma sunuldu ve ilk gerçek kredi kartı, 1951'de Franklin Ulusal Bankası tarafından çıkarıldı (Kaya, 2009). 1960'larda bilgisayarlı muhasebe uygulamaları ve elektronik veri işleme sistemleri, bankacılık muhasebe ve mutabakat sistemlerini daha güvenilir hale getirdi. Bankacılar Otomatik Takas Hizmeti (BACS) sistemi, bankalar arası ödeme ve tahsilat işlemlerini gerçekleştirmeye başladı.

Elektronik Fon Transferi ve SWIFT: 1960'ların sonlarında geliştirilen FEDWIRE sistemi, elektronik fon transferleri ve ödeme işlemlerine olanak tanıdı. 1970'lerde Bankalararası Ödeme Sistemi "Clearing House" oluşturuldu ve 1977'de SWIFT iletişim sistemi faaliyete geçti (Gündoğdu, 2016: 291).

ATM'ler ve Ev Bankacılığı: 1968'den itibaren ATM'lerin yaygınlaşmasıyla kullanıcılar, banka şubeleri dışındaki temel finansal hizmetlere erişim imkanı buldular. 1980'lerde internet ve bilgisayar kullanımının yaygın olmaması nedeniyle bankalar, telefonla işlemleri gerçekleştiren Ev Bankacılığı kanalına odaklandılar (Okumuş vd., 2010: 89).

Çevrimiçi Bankacılık ve Mobil Teknolojiler: 1990'larda internet tabanlı çevrimiçi bankacılık hizmetleri sunulmaya başlandı. İlk çevrimiçi bankacılık uygulaması olan "HOMELINK" sistemi, 1983'te Bank of Scotland tarafından geliştirildi (Tekeli, 2018). 1994'te "Microsoft Money" aracılığıyla banka hesaplarına çevrimiçi erişim sağlandı ve tarihin ilk çevrimiçi bankacılık sitesi The Stanford Credit Union tarafından kullanıma açıldı. 2000'li yıllarda mobil cihazların kullanımının artmasıyla çevrimiçi bankacılık uygulamaları yaygınlaştı (Pilcher, 2018).

Dijital Devrim ve FinTech: yüzyılın dijital devrimi, bankacılık sektörünü P2P kredilendirme, kripto para

birimleri, blockchain ve robo-danışmanlar gibi yeni teknolojilerle tanıştırdı. Google, Apple, Amazon, Tencent ve Facebook gibi büyük teknoloji şirketlerinin bankacılık işlemleriyle ilgilenmesi, FinTech organizasyonlarıyla rekabeti artırdı (Dermine, 2017: 63). Bu durum, bankaların ürün ve hizmet sunma biçimlerini dönüştürmelerine ve finansal tüketicilerle ilişkilerini yeniden şekillendirmelerine neden olmuştur.

Bankacılık sektörü, teknolojik yeniliklere açık bir yaklaşım benimseyerek sürekli gelişim göstermektedir. 1950'lerden günümüze, kredi kartları, ATM'ler, çevrimiçi bankacılık ve mobil teknolojiler gibi yenilikler, bankacılık hizmetlerini dönüştürmüştür. Günümüzde dijitalleşme, bankacılık sektöründe yeni bir dönemi başlatmış ve finansal tüketicilerin beklentilerini karşılamak için bankaların sürekli olarak yeniliklere adapte olmalarını gerektirmiştir.

Dijital bankacılığın gelişim aşamaları, teknolojik yeniliklerin bankacılık ürün ve hizmetleri üzerindeki etkisini ve bu yeniliklerin müşteri ilişkilerinde yarattığı dönüşümü ortaya koymaktadır. Bankacılığın temel unsurları olan kişisel etkileşim ve müşteri memnuniyeti, dijitalleşme ve online kanallar üzerinden memnuniyet arayışına dönüşmektedir. Bu bağlamda Uygulama Programlama Arayüzü (API) uygulamaları önemli araçlardan biri olarak öne çıkmaktadır. API'ler sayesinde bankalar, müşteri verilerini ve hizmetlerini üçüncü taraflarla paylaşabilmekte ve bu tarafların geliştirdikleri uygulamalar aracılığıyla diğer platform ve uygulamalardaki finansal tüketicilere ulaşabilmektedir. Bu durum dijital kanallar üzerinden banka müşterilerinin ilgisini çekmede yeni ve önemli bir konu haline gelmiştir.

Küresel Trendler

Dijital bankacılık, son yıllarda büyük bir ivme kazanarak finansal hizmetler sektörünü köklü bir şekilde dönüştürmektedir.

Yapay Zeka ve Chatbotlar: Dijital bankacılığın en dikkat çekici trendlerinden biri, müşteri hizmetlerinde yapay zeka destekli chatbotların kullanımınıdır. Bu teknolojiler, müşterilere 7/24 hizmet sunarak, hızlı ve verimli bir şekilde sorularını yanıtlamaktadır. Örneğin, banka hesap bilgileri, para transferleri ve fatura ödemeleri gibi işlemler chatbotlar aracılığıyla gerçekleştirilebilmektedir (ELITEX, 2024).

Gelişmiş Güvenlik Önlemleri: Dijital bankacılık hizmetlerinin artan popülaritesi ile birlikte, güvenlik önlemlerinin de önemi artmaktadır. Özellikle biyometrik kimlik doğrulama yöntemleri, dijital bankacılıkta güvenliği artırmak amacıyla yaygın olarak kullanılmaktadır. Parmak izi tarama, yüz tanıma ve ses tanıma gibi biyometrik yöntemler, geleneksel şifrelerin yerini alarak güvenlik açıklarını minimize etmektedir (TatvaSoft Blog, 2022).

Hizmet Yelpazesinin Genişlemesi: Dijital bankacılık platformları, geleneksel bankacılık hizmetlerinin yanı sıra, kullanıcılarına geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. Bu hizmetler arasında yatırım danışmanlığı, kişisel finans yönetimi ve sigorta ürünleri gibi çeşitli finansal hizmetler bulunmaktadır. Bu geniş hizmet yelpazesi, kullanıcıların tüm finansal ihtiyaçlarını tek bir platform üzerinden karşılamalarını sağlamaktadır (Imam, 2024).

Merkeziyetsiz Çözümler: Blockchain teknolojisinin gelişimi ile birlikte, dijital bankacılıkta merkeziyetsiz çözümler de önem kazanmaktadır. Bu çözümler, işlemlerin daha güvenli ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Özellikle kripto para birimlerinin benimsenmesi, dijital bankacılık hizmetlerine yeni bir boyut kazandırmaktadır (KPMG International, 2019).

Kişiselleştirilmiş Finansal İçgörüler: Veri analitiği ve yapay zeka sayesinde, dijital bankalar kullanıcılarına kişiselleştirilmiş finansal içgörüler sunabilmektedir. Kullanıcıların harcama alışkanlıkları ve finansal hedeflerine göre özelleştirilmiş tavsiyeler sunan bu içgörüler, kullanıcıların finansal sağlığını iyileştirmeye yardımcı olmaktadır (Geniusee, 2023).

Bulut Bilişim: Dijital bankacılıkta bulut bilişim teknolojilerinin kullanımı, büyük bir yenilik olarak öne çıkmaktadır. Bulut tabanlı çözümler, bankaların veri depolama ve işleme kapasitesini artırarak, daha esnek ve ölçeklenebilir bir hizmet sunmalarını sağlamaktadır. Ayrıca, bulut bilişim sayesinde bankalar, operasyonel maliyetlerini düşürerek daha rekabetçi fiyatlar sunabilmektedir (eMarketer, 2023).

Açık Bankacılık: Açık bankacılık, dijital bankacılık trendleri arasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu sistem, banka müşterilerinin finansal verilerini üçüncü taraf uygulamalarla paylaşmasına olanak tanımaktadır. Böylece, kullanıcılar farklı finansal hizmet sağlayıcıların sunduğu avantajlardan yararlanabilmektedir. Açık bankacılık, finansal ekosistemin daha entegre ve kullanıcı odaklı hale gelmesini sağlamaktadır (Finance Magnates, 2023).

Dijital bankacılık, hızla gelişen teknolojiler ve değişen müşteri beklentileri doğrultusunda sürekli olarak evrim geçirmektedir. Yapay zeka, biyometrik güvenlik, merkeziyetsiz çözümler, bulut bilişim ve açık bankacılık gibi trendler, dijital bankacılığın geleceğini şekillendirmektedir. Bu trendler, bankaların daha verimli, güvenli ve kullanıcı dostu hizmetler sunmalarını mümkün kılmaktadır.

2.2. Literatür

Dijital bankacılık alanında Türkiye'de yapılan çalışmalar, teknolojik gelişmelerin bankacılık performansı üzerindeki etkilerini değerlendirmektedir. Öne çıkan bazı çalışmalar şunlardır:

Sevim ve Özkan (2017) tarafından Türkiye'de 2011-2016 döneminde yapılan bir regresyon analiziyle, elektronik bankacılık hizmetlerinin banka performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma, kart işlem hacmi, internet bankacılığı işlem hacmi ve POS terminal sayısının banka performansını pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur (İslamoğlu ve Bayrak, 2022).

Nalcı (2017), 1995-2015 yıllarını kapsayan bu çalışma, internet ve mobil bankacılık benimsemenin seçilen bankaların performansı üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığını iddia etmektedir.

Uzun ve Berberoğlu (2018), 2007-2016 döneminde internet bankacılığı aktif kullanıcı sayısı ve işlem hacminin banka toplam gelirine olumlu katkıda bulunduğunu tespit etmişlerdir. Bu çalışma, dijital kanalların gelir yaratma potansiyeline işaret etmektedir.

Korkmazgöz ve Ege (2020): 2011-2019 yılları arasında mobil bankacılık ile bankacılık sektörünün finansal performansı arasındaki ilişkiyi analiz eden bu çalışma, mobil bankacılığın mevduat bankacılığı sektörünün finansal performansını olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Mobil bankacılık uygulamaları hem işlem hacimleri hem de kullanıcı sayısı bakımından sektörde önemli bir rol oynamaktadır.

Bu çalışmalar, dijital bankacılığın Türkiye'deki bankacılık sektörü üzerindeki etkilerinin farklı yönlerini incelemekte ve dijitalleşmenin banka performansı üzerinde genellikle olumlu etkiler yarattığını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, sonuçlar dönem, veri seti ve metodolojiye göre farklılık gösterebilir. Bu durum, dijitalleşmenin etkilerinin kapsamlı ve detaylı bir şekilde ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

İslamoğlu ve Bayrak (2022) çalışmalarında Türkiye Bankalar Birliği'ne kayıtlı bankalardan elde edinilen finansal veriler kullanarak, dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performansına etkisi zaman serisi analizi ile incelemiştir. Bu doğrultuda araştırmanın analiz bölümünde elde edinilen bulgular, Türkiye'de bankaların sunduğu dijital bankacılık hizmetlerinin, bankaların finansal performanslarına pozitif etkilerinin olduğu yönündedir.

3. TÜRKİYE'DE DİJİTAL BANKACILIK VE GELİŞİMİ

Cumhuriyet öncesi dönemde bankacılık uygulamaları, ekonominin talebini karşılamada yetersiz kalmıştır. Cumhuriyet döneminde kurulan bankalar, ekonominin para talebine karşılık gelen ihtiyaçları karşılama konusunda başarılı olmuş ve ekonominin gelişimine destek sağlamıştır (Çalkılıç, 2021: 18). 1924-1925 yılları arasında "İş Bankası" ve "Sanayi ve Maadin Bankası" faaliyete geçmiştir. İş Bankası'nın kurulma amacı, ticari işletmelere teşvikler sağlayarak ekonomik gelişimi olumlu yönde etkilemektir. Sanayi ve Maadin Bankası da Osmanlı döneminden kalan kurumları devralarak işletmeye almıştır (Aydemir, 2020). 2001 yılında yaşanan küresel ekonomik kriz, tüm hükümetleri olumsuz etkilemiştir. Türk hükümeti de bu küresel ekonomik krizden olumsuz etkilenmiştir. Bu dönemde ülkedeki bankacılık faaliyetlerinin azaldığı gözlemlenmiştir. 2001 yılında 61 olan banka sayısı, 2004 yılında 48'e düşmüştür (Kaya vd., 2013).

Dijital dönüşüm sürecinde Türkiye'nin Avrupa Birliği ve Amerika'ya göre geri kaldığı bir gerçek olmakla birlikte, ülke bu alanda önemli adımlar atmaktadır. 64. Hükümet'in 2016 Eylem Planı'nda belirtilen "Dijital Türkiye Projesi Yol Haritası", 67. Hükümet döneminde ve Cumhurbaşkanlığı bünyesinde kurulan "Dijital Dönüşüm Ofisi" aracılığıyla hayata geçirilmesi planlanmaktadır. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile iş birliği içinde çalışacak bu ofis, ülkenin ekonomik ve sosyal hayatında ve kamu hizmetlerinde dijital dönüşümü hedeflemektedir. Dijital dönüşüm sürecinde öncelikli olarak eğitim altyapısının iyileştirilmesine odaklanılmaktadır. Bu kapsamda, üniversitelerde dijital teknoloji geliştiricilerini yetiştiren programların artırılması ve dijital teknoloji alanında doktora yapan öğrenci sayısının yükseltilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca, dijital dönüşüm farkındalığının artırılması ve özel teşviklerle dijital yetkin iş gücünün sektörle buluşturulması hedeflenmektedir. Kamu hizmetlerinin hızlandırılması ve bürokratik süreçlerin minimize edilmesi de dönüşüm sürecinin bir parçasıdır.

Türkiye'de dijital bankacılık, 1990'ların sonlarından itibaren hızla gelişmiştir. İlk başta internet bankacılığı olarak başlayan süreç, kısa sürede mobil bankacılığa ve daha sonra dijital cüzdan ve ödeme sistemlerine evrilmiştir. Türk bankaları, teknolojik yeniliklere hızla adapte olmuş ve müşterilerine gelişmiş dijital hizmetler sunmaya başlamışlardır. Özellikle büyük bankalar, mobil uygulamalar aracılığıyla geniş bir hizmet yelpazesi sunmakta ve müşterilerin bankacılık işlemlerini kolaylaştırmaktadır.

2019'da Çin'de başlayan ve hızla küresel bir krize dönüşen Covid-19 salgını, Mart 2020'de Türkiye'yi de etkilemeye başladı. Bu süreçte, birçok ülke ekonomilerini izole etmek zorunda kaldı ve turizm, ulaşım, eğitim ve bankacılık gibi pek çok sektör olumsuz etkilendi. Salgından korunma amacıyla yüz yüze yapılan eğitim, ticaret ve

bankacılık faaliyetleri dijital platformlara ve çevrimiçi kanallara taşındı. Pandemi, bankacılık sektörünü dijital bankacılığa daha fazla yönlendirdi ve salgının etkilerini hafifletmek için çeşitli tedbirler alındı.

Yoğun rekabet ortamında kurumlar, müşterilerine en iyi hizmeti en düşük maliyetle ve hızlı bir şekilde sunmaya çalışmaktadır. İnovasyon, gereksinimlerin en üst düzeyde karşılanması ve maliyetlerin düşürülmesi yoluyla rekabetçi sürecin belirlenmesinde önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Son on yılda, bireysel bankacılığın yapısal bir değişim geçirdiği, kaynak ürünlerinden ziyade tüketici ürünlerine yöneldiği ve günlük yaşamda mikrofinans ürünlerine doğru bir kayma olduğu tespit edilmiştir (Göçmen, 2011: 76).

4. EKONOMETRİK UYGULAMA

4.1 Enpara.com

QNB Finansbank'ın bir girişimi olarak 2012 yılında hayata geçen Enpara.com, tamamen dijital bir bankacılık deneyimi sunmayı hedeflemektedir. Fiziksel şubeleri olmaması ve tüm bankacılık işlemlerinin internet ve mobil platformlar üzerinden gerçekleştirilmesi, Enpara.com'un temel özelliklerinden biridir.

Şekil 1. Enpara Dijital Bankacılık Giriş Ekranı

Kaynak: <https://internetsubesi.qnbfinansbank.enpara.com/Login/>

Enpara.com, müşterilerine çeşitli bankacılık hizmetleri sunar. Bunlar arasında vadesiz hesaplar, birikim hesapları, kredi kartları ve kişisel krediler bulunmaktadır. Bu hizmetlerin tümü, kullanıcı dostu internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamaları aracılığıyla erişilebilir. Enpara.com, müşterilerine sunduğu avantajlar arasında, ücretsiz havale ve EFT işlemleri, hesap işletim ücreti olmaması ve avantajlı faiz oranları yer almaktadır.

Enpara.com, kullanıcı deneyimini ön planda tutarak sade ve anlaşılır bir kullanıcı arayüzü sunmaktadır. Müşteriler, tüm bankacılık işlemlerini internet ve mobil bankacılık üzerinden kolaylıkla gerçekleştirebilirler. Ayrıca, müşteri hizmetleri ekibi, 7/24 destek sağlayarak, müşterilerin karşılaştıkları sorunları hızlı bir şekilde çözmelerine yardımcı olur. Enpara.com, müşterilerine sunduğu dijital hizmetlerle geleneksel bankacılık hizmetlerinden farklılaşmaktadır.

Enpara.com, dijital bankacılık alanında yenilikçi çözümler sunarak öncü bir rol oynamaktadır. Banka, teknolojik altyapısını sürekli olarak güncelleyerek güvenli ve hızlı bir bankacılık deneyimi sağlamaktadır. Ayrıca, müşteri verilerinin korunmasına büyük önem verilmekte ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) çerçevesinde gerekli tüm önlemler alınmaktadır.

Enpara.com, Türkiye'de dijital bankacılığın yaygınlaşmasında önemli bir rol oynamaktadır. Fiziksel şube gereksinimini ortadan kaldırarak bankacılık hizmetlerine erişimi kolaylaştıran Enpara.com, aynı zamanda maliyetlerin düşürülmesine ve daha uygun koşullarda hizmet sunulmasına olanak tanımaktadır. Bu sayede, bankacılık hizmetlerinden daha fazla kişinin yararlanması mümkün hale gelmektedir.

Enpara.com, Türkiye'de dijital bankacılığın gelişimine önemli katkılar sağlayan bir platformdur. Tamamen dijital yapısı, kullanıcı dostu arayüzü ve yenilikçi hizmetleriyle öne çıkan Enpara.com, bankacılık işlemlerini kolaylaştırmakta ve müşteri memnuniyetini artırmaktadır. Dijital bankacılık ekosistemine olan katkıları ve sunduğu

avantajlar, Enpara.com'un Türkiye'de dijital bankacılık hizmetlerinde önemli bir yer edinmesini sağlamaktadır.

4.2 Garanti – Garantione

Garanti BBVA, dijital dönüşüm stratejileri ve yenilikçi çözümleriyle, müşterilerine gelişmiş dijital bankacılık hizmetleri sunmaktadır. Bu kapsamda, Garanti BBVA'nın dijital bankacılık hizmetleri ve Garantione platformu, müşteri odaklı çözümleri ve teknolojik altyapısıyla dikkat çekmektedir.

Şekil 2. Garanti BBVA Dijital Bankacılık Giriş Ekranı

Kaynak: <https://www.garantibbva.com.tr/dijital-bankacilik>

Garanti BBVA, dijital bankacılık hizmetlerini geliştirmek amacıyla kapsamlı bir strateji izlemektedir. Banka, müşterilerine internet bankacılığı, mobil bankacılık uygulamaları ve ATM'ler gibi çeşitli dijital kanallar üzerinden hizmet sunmaktadır. Bu stratejinin temelinde, müşteri deneyimini iyileştirmek, bankacılık işlemlerini kolaylaştırmak ve dijital platformlar aracılığıyla erişimi artırmak yer almaktadır. Garanti BBVA, dijital dönüşüm alanında yaptığı yatırımlarla, bankacılık işlemlerinin daha hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

Garantione, Garanti BBVA'nın dijital bankacılık hizmetlerini tek bir platformda topladığı yenilikçi bir hizmettir. Bu platform, kullanıcıların finansal ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunmakta ve kişisel finans yönetimini kolaylaştırmaktadır. Garantione, kullanıcılara hesap yönetimi, kredi kartı işlemleri, yatırım işlemleri ve kredi başvuruları gibi birçok bankacılık hizmetini dijital ortamda sunar. Ayrıca, platform üzerinden yapılan işlemlerde kullanıcılar çeşitli avantajlardan ve kampanyalardan yararlanabilmektedir.

Garanti BBVA, müşteri deneyimini en üst düzeye çıkarmak için kullanıcı dostu ve modern bir arayüz sunmaktadır. Garantione platformu, sade ve anlaşılır bir tasarıma sahip olup, kullanıcıların bankacılık işlemlerini kolayca gerçekleştirebilmelerine olanak tanır. Banka, ayrıca güvenlik konusunda da titiz davranmakta ve müşterilerinin verilerini korumak için en son teknolojik önlemleri almaktadır. Bu bağlamda, siber güvenlik ve veri koruma sürekli olarak iyileştirmeler yapılmaktadır.

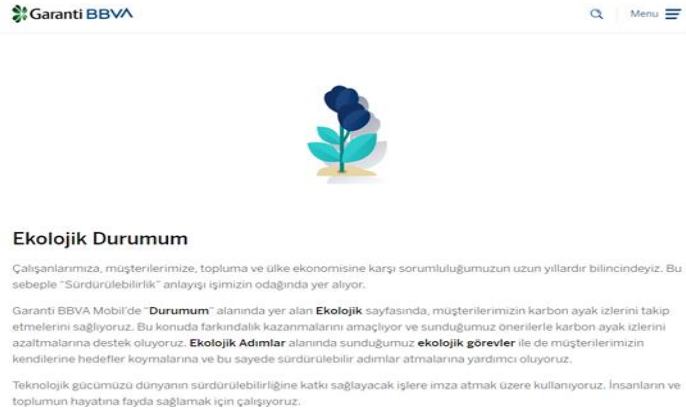
Garanti BBVA, dijital bankacılık hizmetleriyle Türkiye'de finansal hizmetlere erişimi artırmakta ve bankacılık sektöründe yenilikçi çözümler sunmaktadır. Garantione platformu, müşterilere sağladığı kolaylıklar ve avantajlarla dijital bankacılığın benimsenmesini teşvik etmektedir. Ayrıca, bankanın dijital dönüşüm stratejileri, sektörde rekabeti artırmakta ve diğer bankaların da dijital çözümler geliştirmesine ilham vermektedir.



Şekil 3. Garanti BBVA Dijital Bankacılık Finansal Sağlık Hizmeti

Kaynak: <https://www.garantibbva.com.tr/dijital-bankacilik/mobil-bankacilik>

Garanti BBVA, dijital bankacılık alanında öncü bir rol oynayarak, müşterilerine modern ve kullanıcı dostu çözümler sunmaktadır. Garantione platformu, banka müşterilerinin finansal işlemlerini daha kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleştirmelerine olanak tanıyan kapsamlı bir hizmet sunmaktadır. Garanti BBVA'nın dijital bankacılık stratejileri ve teknolojik altyapısı, bankanın sektördeki liderliğini pekiştirmekte ve Türkiye'deki dijital bankacılık ekosistemine önemli katkılar sağlamaktadır.



Şekil 4. Garanti BBVA Dijital Bankacılık Ekolojik Durum Hizmeti

Kaynak: <https://www.garantibbva.com.tr/dijital-bankacilik/mobil-bankacilik>

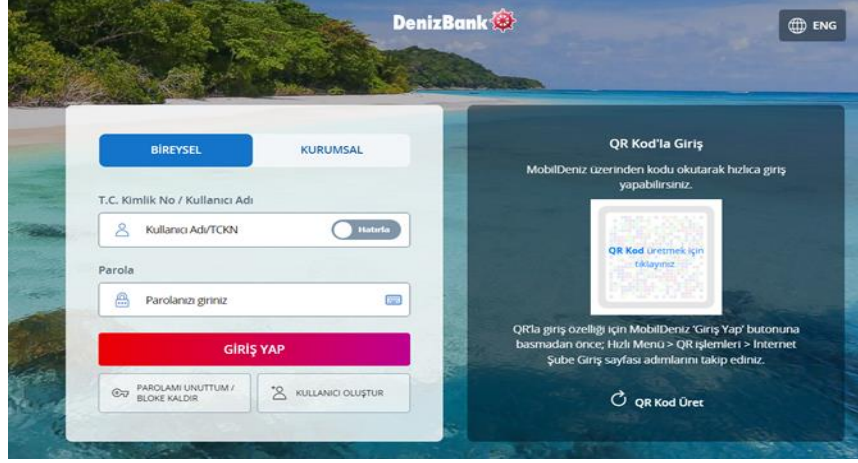
4.3. Ekonometrik Sonuçlar

Deniz Bank, Türkiye'deki bankacılık sektöründe dijital dönüşüme öncülük eden kuruluşlardan biridir. Banka, müşterilerine geniş bir yelpazede dijital bankacılık hizmetleri sunmakta ve Dijital Deniz platformu ile bu alanda yenilikçi çözümler geliştirmektedir. Deniz Bank'ın dijital bankacılık stratejileri, Dijital Deniz platformunun özellikleri ve Türkiye'deki dijital bankacılık ekosistemine olan katkıları bu bölümde ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

Deniz Bank, dijital dönüşüm stratejileri kapsamında müşterilerine modern ve yenilikçi bankacılık hizmetleri sunmayı hedeflemektedir. Bu strateji, internet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı ve ATM hizmetleri gibi çeşitli dijital kanalları kapsamaktadır. Deniz Bank, müşterilerinin finansal işlemlerini hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirmelerine olanak tanıyan bu kanallar üzerinden kesintisiz hizmet sunmaktadır. Dijital çözümler geliştirmedeki öncülüğü ile Deniz Bank, sektörde dijitalleşmenin hız kazanmasına katkıda bulunmaktadır.

Dijital Deniz, Deniz Bank'ın müşterilerine sunduğu kapsamlı bir dijital bankacılık platformudur. Bu platform, kullanıcıların bankacılık işlemlerini internet ve mobil cihazlar üzerinden kolayca yapabilmelerini sağlar. Dijital Deniz, kullanıcı dostu arayüzü ve geniş hizmet yelpazesi ile dikkat çekmektedir. Müşteriler, Dijital Deniz üzerinden hesap yönetimi, kredi ve kredi kartı başvuruları, yatırım işlemleri, fatura ödemeleri gibi birçok bankacılık işlemini

gerçekleştirebilir. Ayrıca, platform üzerinde sağlanan kampanyalar ve avantajlar, müşteri memnuniyetini artırmaktadır.

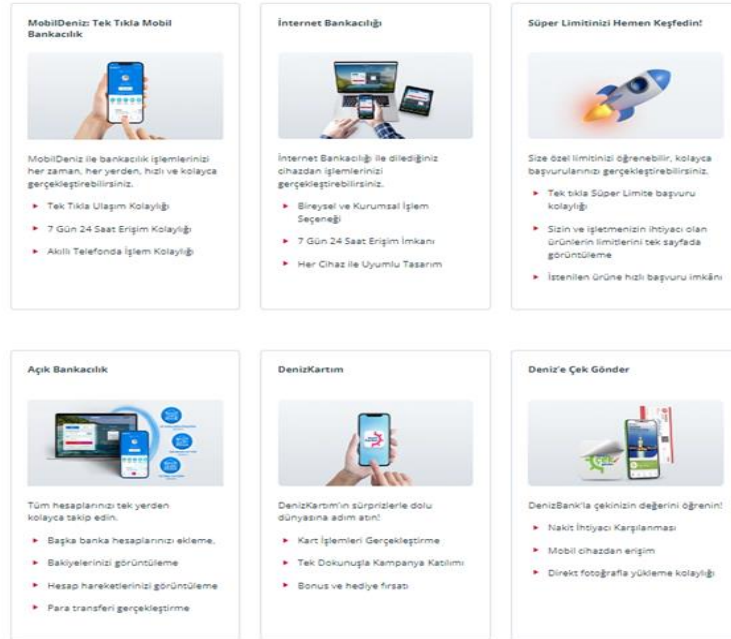


Şekil 5. Dijital Deniz Bankacılık Giriş Ekranı

Kaynak: <https://acikdeniz.denizbank.com/>

Deniz Bank, Dijital Deniz platformu ile müşteri deneyimini en üst seviyeye çıkarmayı hedeflemektedir. Kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun olarak tasarlanmış sade ve anlaşılır bir arayüz, bankacılık işlemlerinin kolaylıkla yapılabilmesini sağlar. Deniz Bank, aynı zamanda güvenlik konusuna büyük önem verir ve müşterilerinin verilerini korumak için ileri düzey güvenlik önlemleri alır. Bu bağlamda, banka, sürekli olarak siber güvenlik altyapısını güncellemekte ve veri koruma konusunda titizlikle çalışmaktadır.

Deniz Bank, dijital bankacılık alanında yaptığı yatırımlarla Türkiye'deki dijital dönüşüme katkıda bulunmuştur. Dijital Deniz platformu, bankacılık hizmetlerine erişimi kolaylaştırarak müşteri tabanını genişletmiş ve dijital bankacılığın yaygınlaşmasına katkı sağlamıştır. Deniz Bank'ın dijital çözümleri, sektördeki rekabeti artırmakta ve diğer bankaların da benzer dijital dönüşüm süreçlerine yatırım yapmalarını teşvik etmektedir.



Şekil 6. Dijital Deniz Bankacılık Hizmetleri

Kaynak: <https://acikdeniz.denizbank.com/>

Deniz Bank, Dijital Deniz platformu aracılığıyla müşterilerine kapsamlı ve yenilikçi dijital bankacılık hizmetleri sunmaktadır. Bankanın dijital bankacılık stratejileri, müşteri odaklı çözümleri ve güvenlik önlemleri, sektörde öncü

bir rol oynamasına olanak tanımaktadır. Deniz Bank, Türkiye'deki dijital bankacılık ekosistemine önemli katkılarda bulunarak, müşterilerine modern ve kullanıcı dostu bir bankacılık deneyimi sunmaktadır.

4.4. Cepteteb

Türk Ekonomi Bankası (TEB), Türkiye'nin önde gelen bankalarından biri olarak, dijital bankacılık alanında önemli adımlar atmıştır. TEB'in dijital bankacılık platformu CEPTETEB, müşterilere yenilikçi ve kullanıcı dostu bankacılık hizmetleri sunmaktadır. Bu incelemede, TEB'in dijital bankacılık stratejileri, CEPTETEB platformunun özellikleri ve Türkiye'deki dijital bankacılık ekosistemine katkıları ele alınacaktır.

Şekil 7. Cepteteb Dijital Bankacılık Giriş Ekranı

Kaynak: <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-internet-subesi>

TEB, dijital bankacılığı stratejik bir öncelik olarak ele almakta ve müşterilerine çeşitli dijital kanallar üzerinden hizmet sunmaktadır. Banka, internet bankacılığı, mobil bankacılık ve ATM hizmetleri gibi dijital çözümlerle müşterilerinin finansal işlemlerini hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamaktadır. TEB, dijital dönüşüm stratejileri kapsamında sürekli olarak yeni teknolojilere yatırım yaparak müşterilerine en iyi hizmeti sunmayı hedeflemektedir.

5. TÜRKİYE'DE DİJİTAL BANKACILIĞIN GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLERİ

5.1. Güçlü Yönler

- **Erişilebilirlik ve Kolaylık:** Dijital bankacılık, fiziksel şube ihtiyacını ortadan kaldırarak müşterilere 7/24 erişim imkanı sunar. İnternet bankacılığı, mobil bankacılık ve ATM'ler aracılığıyla kullanıcılar, hesap yönetimi, para transferleri, fatura ödemeleri gibi işlemleri hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilirler. Bu erişilebilirlik, özellikle kırsal bölgelerde yaşayan veya yoğun programları olan kişiler için büyük bir avantaj sağlar.
- **Maliyet Etkinliği:** Dijital bankacılık, bankaların operasyonel maliyetlerini düşürür. Fiziksel şube sayısının azalması, personel ve altyapı giderlerini minimize eder. Bu durum, bankaların müşterilere sundukları hizmetlerin maliyetini de düşürmesine olanak tanır. Örneğin, dijital bankacılık hizmetleri genellikle daha düşük işlem ücretleri ve daha avantajlı faiz oranları sunar.
- **Hızlı Hizmet ve Anında İşlem:** Dijital bankacılık, bankacılık işlemlerinin anında gerçekleştirilmesine olanak tanır. Müşteriler, para transferleri, kredi başvuruları ve diğer finansal işlemlerini anında tamamlayabilirler. Bu hızlı hizmet, zaman tasarrufu sağlamakta ve müşteri memnuniyetini artırmaktadır.
- **Kapsamlı Veri Analizi ve Kişiselleştirilmiş Hizmetler:** Dijital bankacılık platformları, müşteri verilerini analiz ederek kişiselleştirilmiş hizmetler sunabilir. Müşteri davranışlarını analiz eden bankalar, kişiselleştirilmiş kredi teklifleri, yatırım önerileri ve diğer finansal çözümler sunarak müşteri deneyimini iyileştirir.

5.2. Zayıf Yönler

- **Güvenlik Riskleri:** Dijital bankacılık, siber güvenlik risklerine açık bir alandır. Kimlik avı, veri hırsızlığı ve siber saldırılar gibi tehditler, müşteri bilgilerini ve banka sistemlerini tehlikeye atabilir. Bankaların bu tür

risklere karşı güçlü güvenlik önlemleri alması gerekmektedir, ancak yine de güvenlik açıkları bulunabilir.

- **Teknolojiye Bağımlılık:** Dijital bankacılık, teknolojik altyapıya tamamen bağımlıdır. İnternet kesintileri, sistem arızaları veya teknik sorunlar, müşterilerin bankacılık hizmetlerine erişimini engelleyebilir. Ayrıca, dijital okuryazarlığı düşük olan müşteriler için bu sistemlerin kullanımı zor olabilir.

- **Müşteri Hizmetlerinde Kişisel Dokunuş Eksikliği:** Dijital bankacılık, genellikle yüz yüze etkileşimleri minimize eder. Bazı müşteriler, özellikle karmaşık finansal konularda, doğrudan bir bankacı ile görüşmeyi tercih edebilir. Dijital platformların bu ihtiyacı tam olarak karşılayamaması, müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebilir.

- **Regülasyon ve Uyumluluk Zorlukları:** Dijital bankacılık hizmetleri, sürekli değişen yasal düzenlemelere uyum sağlamalıdır. Türkiye'de bu alandaki yasal çerçeve, hızlı değişim gösteren teknolojiye adapte olmaya çalışmakta, bu da bankalar için zaman zaman uyum zorluklarına neden olmaktadır.

Türkiye'de dijital bankacılık, bankacılık sektörünün modernleşmesine ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesine büyük katkı sağlamaktadır. Erişilebilirlik, maliyet etkinliği, hızlı hizmet ve kişiselleştirilmiş çözümler gibi güçlü yönleriyle öne çıkan dijital bankacılık, güvenlik riskleri, teknolojiye bağımlılık, müşteri hizmetlerinde kişisel dokunuş eksikliği ve regülasyon zorlukları gibi bazı zayıf yönlere de sahiptir. Gelecekte, bankaların bu zayıf yönlere yönelik çözümler geliştirerek dijital bankacılık hizmetlerini daha güvenli ve müşteri odaklı hale getirmesi beklenmektedir.

5.3.Fırsatlar

- **Büyüyen Dijital Pazar ve Yeni Müşteri Segmentleri:** Türkiye'de internet ve mobil cihaz kullanımının artması, dijital bankacılık hizmetlerine olan talebi artırmıştır. Özellikle genç nesil ve teknolojiye yatkın tüketiciler, dijital bankacılık hizmetlerinden yararlanmaktadır. Bu durum, bankalar için yeni müşteri segmentlerine ulaşma ve pazar payını genişletme fırsatı sunmaktadır.

- **Maliyet Düşürme ve Verimlilik Artışı:** Dijital bankacılık, bankaların operasyonel maliyetlerini önemli ölçüde azaltma potansiyeline sahiptir. Fiziksel şube gereksiniminin azalması, personel ve altyapı maliyetlerini düşürürken, dijital işlemler daha hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirilebilir. Bu durum, bankaların maliyet etkinliğini artırır ve müşterilere daha uygun koşullarda hizmet sunmalarını sağlar.

- **Kişiselleştirilmiş Hizmetler ve Müşteri Memnuniyeti:** Dijital bankacılık, bankaların müşteri verilerini analiz ederek kişiselleştirilmiş hizmetler sunmasına olanak tanır. Müşterilerin alışkanlıkları ve tercihlerine dayalı olarak sunulan özel teklifler ve finansal çözümler, müşteri memnuniyetini artırabilir. Kişiselleştirilmiş hizmetler, müşteri bağlılığını güçlendirir ve müşteri deneyimini iyileştirir.

- **Teknolojik İnovasyonlar ve Rekabet Avantajı:** Dijital bankacılık, bankalar için teknolojik yenilikleri benimseme ve bu sayede rekabet avantajı elde etme fırsatı sunar. Blockchain, yapay zeka, büyük veri analitiği gibi teknolojiler, bankacılık işlemlerini daha güvenli, hızlı ve kullanıcı dostu hale getirebilir. Bu teknolojik yenilikler, bankaların pazarda öne çıkmasına yardımcı olabilir.

5.4.Tehditler

- **Siber Güvenlik Riskleri:** Dijital bankacılık, siber saldırılara ve veri ihlallerine karşı savunmasız olabilir. Kimlik avı, fidye yazılımları ve diğer siber tehditler, müşteri verilerini ve bankaların dijital altyapılarını tehlikeye atabilir. Bankalar, siber güvenlik stratejilerini güçlendirmek ve sürekli olarak yeni tehditlere karşı hazırlıklı olmak zorundadır.

- **Regülasyon ve Uyumluluk Zorlukları:** Türkiye'de dijital bankacılık hizmetlerine yönelik düzenlemeler sürekli olarak değişmektedir. Bankalar, bu yasal düzenlemelere uyum sağlamak zorunda olup, bu da zaman zaman uyumluluk zorluklarına neden olabilir. Yasal uyum süreçleri, bankaların operasyonel esnekliğini sınırlayabilir ve maliyetleri artırabilir.

- **Teknolojiye Bağımlılık ve Sistem Kesintileri:** Dijital bankacılık hizmetlerinin tamamen teknolojik altyapıya bağlı olması, sistem kesintileri ve teknik sorunlar gibi riskleri beraberinde getirir. İnternet kesintileri, sistem arızaları veya yazılım hataları, müşterilerin bankacılık hizmetlerine erişimini engelleyebilir ve müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebilir.

- **Rekabet ve Pazar Dinamikleri:** Dijital bankacılık alanında rekabet giderek artmaktadır. Yeni nesil fintech şirketleri ve teknoloji devleri, bankacılık sektöründe yenilikçi çözümler sunarak geleneksel bankalar için ciddi bir rekabet oluşturabilir. Bankaların bu rekabete ayak uydurmak için sürekli olarak yenilik yapması ve müşteri deneyimini iyileştirmesi gerekmektedir.

Türkiye'de dijital bankacılık, bankalar için büyük fırsatlar sunarken, aynı zamanda bazı tehditler de içermektedir. Bankalar, dijital bankacılığın sunduğu fırsatları değerlendirmek ve tehditlere karşı önlem almak için stratejilerini dikkatle planlamalıdır. Siber güvenlik, yasal uyumluluk ve teknolojik yenilikler gibi konulara odaklanarak, bankalar dijital dönüşüm sürecini başarılı bir şekilde yönetebilirler. Dijital bankacılığın gelecekteki potansiyeli, bu fırsatları ve tehditleri ne kadar etkili bir şekilde yönetebileceklerine bağlı olacaktır.

6. SONUÇ

Dijital bankacılık, bankacılık sektörünün dinamiklerini köklü bir şekilde değiştirmiş ve müşterilere daha erişilebilir, hızlı ve maliyet etkin hizmetler sunmuştur. Türkiye'de dijital bankacılık, 1990'ların sonlarından itibaren hızla gelişmiş ve bankalar, teknolojik yeniliklere hızla adapte olarak müşterilerine çeşitli dijital çözümler sunmuştur. Enpara.com, Garanti BBVA, Dijital Deniz ve CEPTETEB gibi örnekler, Türkiye'deki dijital bankacılığın başarısını ve potansiyelini göstermektedir.

Dijital bankacılığın güçlü yönleri arasında erişilebilirlik, maliyet etkinliği, hızlı hizmet ve kişiselleştirilmiş çözümler öne çıkmaktadır. Ancak, güvenlik riskleri, teknolojiye bağımlılık, müşteri hizmetlerinde kişisel dokunuş eksikliği ve regülasyon zorlukları gibi bazı zayıf yönler de bulunmaktadır. Bankaların bu zayıf yönlere yönelik çözümler geliştirerek dijital bankacılık hizmetlerini daha güvenli ve müşteri odaklı hale getirmesi gerekmektedir.

Gelecekte, dijital bankacılığın sunduğu fırsatları değerlendirmek ve tehditlere karşı önlem almak için bankaların stratejik planlama yapması önemlidir. Büyüyen dijital pazar, yeni müşteri segmentleri, kişiselleştirilmiş hizmetler ve teknolojik inovasyonlar, bankalar için önemli fırsatlar sunmaktadır. Öte yandan, siber güvenlik riskleri, regülasyon zorlukları ve rekabet gibi tehditler, dikkatle yönetilmesi gereken alanlardır.

Sonuç olarak, Türkiye'de dijital bankacılık, bankacılık sektörünün modernleşmesine ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesine büyük katkı sağlamaktadır. Bankaların dijital dönüşüm sürecini başarılı bir şekilde yöneterek, gelecekte daha güvenli, verimli ve müşteri odaklı hizmetler sunmaları beklenmektedir. Dijital bankacılığın gelecekteki potansiyeli, bu fırsatları ve tehditleri ne kadar etkili bir şekilde yönetebileceklerine bağlı olacaktır.

KAYNAKÇA

AKSÜT, U. ve BAKKAL, M. (2011). Türk Bankacılık Sisteminde Elektronik Bankacılık Uygulamaları. İstanbul: Hiperlink Yayınları.

CEPTETEB, <https://www.cepteteb.com.tr/cepteteb-internet-subesi>

DANIEL, E. (1999). "Provision of Electronic Banking in the UK and the Republic of Ireland". International Journal of Bank Marketing, 17 (2), 72-83.

DENİZBANK, <https://acikdeniz.denizbank.com/>

DERMINE, J. (2017), "Digital Disruption and Bank Lending". European Economy – Banks, Regulation, and the Real Sector, (2), 63-76

ELITEX. (2024). Digital banking trends propelling the industry in 2024. Retrieved from <https://elitex.systems/blog/digital-banking-trends-propelling-industry/>

EMARKETER. (2023). The digital trends disrupting the banking industry in 2023. Retrieved from <https://www.emarketer.com/insights/banking-industry-trends/>

FINANCE MAGNATES. (2023). 2023 digital banking trends and the future of banking. Retrieved from <https://www.financemagnates.com/fintech/education-centre/2023-digital-banking-trends-and-the-future-of-banking/>

FİNANSBANK, <https://internetsubesi.qnbfinansbank.enpara.com/Login/>

GARANTİ BANKASI, <https://www.garantibbva.com.tr/dijital-bankacilik/mobil-bankacilik>

GENIUSEE. (2023). Top 14 digital banking trends for 2024. Retrieved from <https://geniusee.com/single-blog/digital-banking-trends>

GÜNDOĞDU, A. (2016) Küresel Kriz Sonrası Gelişmeler Işığında Bankacılığın Temelleri, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara

IMAM, S. (2024). The future of digital banking: Trends and Innovations. Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/future-digital-banking-trends-innovations-shazia-imam-q1czc>

- İSLAMOĞLU, M. ve BAYRAK M. (2022). “Dijital Bankacılık Ürünlerinin Sektörün Büyüme Performansı Üzerindeki Etkileri”. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (3), 403-416.
- KORKMAZGÖZ, Ç. ve EGE, İ. (2020). “Finansal Teknolojilerin Türk Bankacılık Sektörünün Finansal Performansına Etkisi: Mobil Bankacılık Üzerine Uygulama”. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 106-125.
- KPMG International. (2019). The future of digital banking. Retrieved from <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ua/pdf/2019/09/future-of-digital-banking-in-2030-cba.pdf>
- KURNIA, S., PENG, F. and LIU, Y.R. (2010). Understanding the Adoption of Electronic Banking in China. *Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-10
- OKUMUŞ, A., BOZDAĞ, Z. ve DAĞLI, R. M (2010). “Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına İlişkin Tutumlarının İncelenmesi”. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 36, 89-111.
- PILCHER, J. (2018). Infographic: The History of Internet Banking (1983-2012), (Çevrimiçi) <https://thefinancialbrand.com/25380/yodlee-history-of-internet-banking/>, 27.12.2018.
- SAVAŞ, Ö., ATLI, F. M. M. ve YAZICI, H. (2014). Bankacılık Sektöründe Kullanıcı Deneyimi Araştırması: Dijital Şube, XTM. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri.
- TATVASOFT Blog. (2022). Digital banking trends to watch out. Retrieved from <https://www.tatvasoft.com/outsourcing/2022/09/digital-banking-trends.html>
- TEKELİ, E. (2018) İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılığın Tarihsel Gelişimi, ODTÜ İşletme Topluluğu, 2018, (Çevrimiçi), <https://glokalweb.com/yazioku.php?yazi=internet-bankaciligi-ve-mobilbankaciligin-tarihsel-gelisimi>, 27.12.2018.
- UZUN, U., and BERBEROĞLU, M. (2018). “İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Banka Performansı Üzerine Etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*”, 20, 51-62.
- WELCH, B. (1999) *Electronic Banking and Treasury Security*, 2.Baskı, Woodhead Publishing.