

## **BANKACILIK SİSTEMİNDE İNTERNETİN OLUMLU VE OLUMSUZ YÖNLERİ**

Besti ALIYEVA

Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi,  
Türk Dünyası İşletme Fakültesi, İktisat ve İşletme Bölümü, Bakü/AZERBAYCAN  
bastiyusifova@gmail.com

### **ÖZET**

İnternet bankacılığı, müşterilerinin internet üzerinden bankacılık hizmetlerinin kullanılmasına denir. İnternet bankacılığı giderek artmaktadır. İnternet bankacılığı sayesinde, banka şubesine gitmeden, internet erişimi olan bir bilgisayar aracılığıyla birçok bankacılık işlemi yapabilirsiniz. Şubelerdeki kalabalık işlem yükünü azaltan ve personel artışından koruyan, maliyetleri düşüren bir sistemdir. Özellikle güvenlik konusunda alınan son önlemler ile hizmet oldukça güvenli hale getirilmiştir. Makale bankanın tarihsel gelişimi, fonksiyonları, banka hesap türleri, internetin tarihsel gelişimi, internetin bankacılıkla ilişkisi ve bankacılıkta internetin olumlu ve olumsuz yönleri gibi konuları içerir.

**Anahtar kelimeler:** Azerbaycan, Banka, Merkez Banka, Para, İnternet

## **POSITIVE AND NEGATIVE ASPECTS OF THE INTERNET BANKING SYSTEM**

### **ABSTRACT**

Internet banking, called the use of banking services to customers via the Internet. Internet banking is increasing. With İnternet banking, you can not go to the bank branch, you can do many banking transactions via a computer with internet access. This system reduces the processing load on the crowd branch, protecting the staff increase and reduces costs. Especially the measures taken for the safety makes services more safe. Articles includes the historical development of bank and banks functions, bank account types, historical development of the internet, the internet banking and banking relationship, positive and negative aspects of the Internet to the banking.

**Keywords:** Azerbaijan, Bank, Central Banks, Money, Internet

### **GİRİŞ**

Paranın bir değişim değeri olmasıyla, ticaret yeni bir çehre kazanmış, teknolojik gelişimler eşliğinde sanal para kavramının oluşmasıyla e-ticaret anlayışı doğmuştur. Zamanla,

evde, internetin başında dünyanın her hangi bir yerinden alış veriş yapmak son derece kolaylaşmıştır.

Bankalar her geçen gün teknolojik gelişmelerle paralel olarak hizmet ve ürünlerini çeşitlendirmektedirler. En az maliyetle en çok kar elde edebilmenin yollarını aramaktadırlar. Bu da, her yere şube açarak genişlemekle olamaz. Yeni bir şube açmak bankalar için özellikle kısa vadede büyük maliyetlerin altına girmek anlamına gelmektedir ki, bu sıcak paraya en çok ihtiyaç duyulan bir sektörde hizmet veren banka için son derece riskli bir durum oluşturmaktadır. O halde, daha kestirmeden sonuca gitmenin yollarını aramak bir gerekliliktir. E-bankacılık yardımıyla risklerden kaçınmak mümkün olmuştur.

Askeri amaçlarla 1960'ların ortasında hayata giren internet, büyük bir hızla diğer alanlara da sirayet etmiştir. Bankalar bu fırsattan iyi yararlanarak hızla internet şubeleri açmış ve kısa sürede olumlu karlar elde etmişlerdir. Ancak, sistemdeki açıklardan yararlanmayı meslek haline getirmiş olan bir takım insanlar yüzünden çok sayıda internet bankacılığı müşterisinin mağdur olması, internet bankacılığının daha hızlı yayılmasına engel olmuştur. Bankalar bu durumlarla sürekli mücadele etmek amacıyla güvenlik duvarlarını artırıcı önlemler almak zorunda kalmıştır.

İnternet bankacılığı ülkemiz için yeni bir sistemdir. Ancak bu sistemin bankalarımızda kullanım oranı hızlı şekilde artmıştır. Bazı olumsuzluklar olsa da internet bankacılığı her geçen gün gelişmektedir.

## **1. Bankanın Tanımı**

Banka, mevduat kabul eden, bu mevduatı en verimli şekilde çeşitli kredi işlemlerinde kullanmak amacını güden veya faaliyetlerinin esas konusu düzenli bir şekilde kredi almak ya da kredi vermek olan ekonomik bir kuruluştur. Diğer bir tanım olarak banka, para, kredi ve sermaye konularına giren her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel veya kamusal kişilerle işletmelerin bu alandaki her türlü ihtiyaçlarını karşılama faaliyetlerinde bulunan bir ekonomik birimdir. En basit tanımını ise şöyle yapabiliriz: Bankalar faizle para alıp veren, kredi, iskonto, kambiyo işlemleri yapan, kasalarında para, değerli belge, eşya saklayan ve bunun dışındaki diğer ekonomik etkinliklerde bulunan kuruluşlardır.

Banka kelimesi İtalyanca "banco" kelimesinden Türkçe'ye geçmiştir. Para bozma gişesi, para bozma yeri anlamına gelir. Bankacılığın gösterdiği tarihi gelişme, para kavramının gelişmesiyle yakından ilişkilidir. Bilinen en eski banka Mezopotamya'daki Kızıl Tapınak'tır. Hamurabi yasalarında banka işleminin nasıl yürütüleceği, borçların nasıl tahsil edileceği, komisyonların nasıl belirleneceği konusunda hükümler yer almaktaydı. Sonraki yüzyıllarda bankacılık zengin ailelerin de uğraşmaya başladığı bir konu haline gelmiştir.<sup>1</sup>

Modern anlamda ise bankacılık etkinliğini gösteren ilk banka 1609 yılında kurulan Amsterdam Bankası'dır. Bunu takiben 1637'de Venedik Bankası kurulmuştur. Diğer ülkelerde

---

<sup>1</sup><http://www.muhasabedersleri.com/banka-islemleri/banka.html>, (18.02.2015) Başlık: "Banka"

## Bankacılık Sisteminde İnternetin Olumlu Vve Olumsuz Yönleri

olduğu gibi burada da bankacılık, ilk önce sarraf dükkânları ve kasaların 15. ve 16. yüzyılda gelişmesiyle ortaya çıkmıştır. 19. yüzyıla gelindiğinde bankalar ekonomik ve ticari faaliyetlerin yardımcısı ve hatta bu faaliyetleri geniş ölçüde düzenleyici kurumlar hâline gelmişler ve faaliyet alanlarına göre uzmanlaşmaya başlamışlardır.

### Bankaların Görevleri:

Bankaların kuruluş amaçlarına göre çeşitli faaliyetleri olmasına rağmen, bankaların yerine getirdikleri temel görevlerini şöyle sıralayabiliriz:

**Aracılık:** Bankalar tasarrufu olan kişi ve kuruluşlardan mevduat alarak topladıkları fonları, kredi olarak talep eden kişi ve kuruluşlara aktarmada aracılık ederler. Böylelikle ekonomi içinde en önemli görevi üstlenirler.

**Kaynaklara Akıcılık Sağlama:** Bankacılık sistemi paranın transferi sistemi olma görevi ile ulusal ve UA düzeyde kaynaklara akıcılık sağlar. Yani paranın bir müddet için ihtiyacı olmayandan ihtiyacı olanlara aktarılması işlevini görür.

**Kişilerin ve Kurumların Sahip Oldukları Maddi Varlıkların Rasyonel Bir Biçimde Kullanımını Sağlama:** Halkın, parasal, finansal aktiflerinden oluşan mal varlıklarının kullanım biçimi üzerinde, bankacılık kesiminin oluşturduğu, faiz seçenekleri, gelir imkânları, vade farkları ve nakit akışı kolaylıklarının önemli rolü vardır. Bu konuda hâlkı aydınlattığı gibi ekonomideki nakit akışlarının daha sağlıklı dolaşımını sağlar.

## 2. İnternet Bankacılığı

Küresel rekabet ortamında işletmeler bilgiyi sistematik olarak kullanabilmek, daha etkili, daha verimli ve yenilikçi kılabilmek için çeşitli yollarla işlemektedirler. Bilgi çağında bilginin kullanılması, aktarılması ve değerlendirilmesi için “Bilgi Teknolojileri”ne ihtiyaç duyulmaktadır. Bilgi teknolojileri yardımıyla sürekli üretilebilen, tekrarlanabilen ve paylaşılabilen bilgilere ulaşılmaktadır.<sup>2</sup> Bankacılıkta bilgisayar başlangıçta genel müdürlük ve şubeler arasında bilgi akımını sağlamak, elde edilen verilerin toplanıp saklanması, bilgi haline dönüştürülmesi ve bununla ilgili yerlere kanalize edilmesi amacıyla kullanılmıştır. Ancak zaman geçtikçe bankalarda bilgisayar sistemi gelişmeye başlamış ve kullanıcıların sayı artmıştır. Bankalar artık bütün işlemlerini bilgi teknolojileri ile yapmaya başlamışlardır.

Bankacılık sektörü, elektronik ticaretin en yoğun uygulamalarına rastlanılan sektör konumundadır. Söz konusu teknolojik gelişmeler sonucu ortaya çıkan ve genel olarak “Şubesiz Bankacılık Uygulamaları” olarak adlandırılan Şubesiz bankacılık faaliyetleri arasında, telefon bankacılığı, ev bankacılığı, internet şubeleri örnek gösterilebilmektedir. İnternet bankacılığı; ev ve ofis bankacılığının yapılmasına olanak veren interaktif yazılımların

<sup>2</sup> <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (03.05.2015)

yerini internetin alması ve güvenlik sorununa çeşitli çözümler üretilmesiyle gelişen ve web temelli olarak gerçekleştirilen bankacılık işlemidir.

Genel olarak bankacılıkta yeni teknolojilerin kullanılması, örgütsel yapıda bir çok değişikliklere, bankalardaki bilgi akış sisteminin standartlaşmasına, etkinliğin sağlanmasına olanak sağlamaktadır. Ayrıca, aynı işlemlerin tekrarının engellenmesine ve daha kısa zamanda daha fazla işlem yapılabilmesine, orta düzey yönetici istihdamının azalmasına, yönetimin sorumluluğunun dağıtılmasıyla her gruba farklı görev, yetki ve sorumluluk verilmesi mümkün olmaktadır.

Bankaların, gerçek anlamda elektronik bankacılığa geçişi, kişisel bankacılık hizmetlerinin 1980'lerin sonlarına doğru herkesin kendi bankacılık işlemlerini kendisinin yapması olanağı sağlayan para çekme makineleri (ATM) ile başlamıştır. ATM'lerde, banka müşterisine verilen bir elektronik banka kartı yardımıyla, bütün temel bankacılık işlemleri yapılmaktadır.<sup>3</sup>

Teknoloji kullanımının bankalar için önemli hale gelmesi ile birlikte, bankalar müşterilerine hizmet sunmak için geliştirdikleri yeni yöntemleri de kullanmaya başlamışlardır. Bu hizmetlerden bazılarını, Otomatik vezne makineleri (ATM), kredi kartları, telefon bankacılığı ve internet bankacılığı örnek olarak gösterilebilmektedir.

İnternet kullanımında meydana gelen artışla birlikte internet aracılığıyla yapılan bankacılık işlemleri gün geçtikçe daha da artmaktadır. İnternet bankacılığı, bankacılık işlemlerinin internet ortamında bankaların web siteleri üzerinden istenildiği zaman dünyanın her yerinden ulaşılarak yapılmasını sağlamaktadır. İnternet bankacılığında, banka personeli ile bire bir ilişki içinde bulunulmamaktadır. Müşteri, bankacılık işlemlerini gerçekleştirirken kendi girdiği talimatlar doğrultusunda otomatik olarak gerçekleştirmektedir.

İnternet bankacılığında, internetin yüksek ve ucuz işlem kapasitesi sayesinde para yatırıp çekme dışında tüm bankacılık işlemlerinin en ucuz maliyetle yapılması mümkündür.<sup>4</sup>

İnternet bankacılığıyla banka müşterileri, para yatırıp çekme dışında kalan;

- Hesap ekstrelerinin alınması,
- Hesaplarındaki para miktarının ve hesap bilgilerinin öğrenilmesi,
- Para transfer işlemleri,
- Kredi kartı bilgi sorma ve borç ödeme işlemleri,
- Döviz işlemleri,
- Her türlü yatırım hesabı kıymet bilgileri alım satım talimatlarının verilmesi,
- Vergi, SSK gibi ödemelerinin gerçekleştirilmesi ve daha bir çok gerçek bankacılık işlemi yer ve zamana bağlı kalmaksızın internet üzerinden gerçekleştirilebilmektedirler.

<sup>3</sup> [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

<sup>4</sup> [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

## Bankacılık Sisteminde İnternetin Olumlu Vve Olumsuz Yönleri

İnternet bankacılığıyla hemen hemen fiziksel şubelerden yapılmakta olan tüm işlemler yapılabilmektedir. İnternet, yeni müşteriler elde etmeleri, müşteri ilişkilerini geliştirmeleri ve satışlarını artırmaları için bankalara büyük olanaklar sağlamaktadır. Günümüzde internet bankacılığı hizmeti sunmak bankalar için bir zorunluluk halini almıştır. Satış ve hizmet aşamasında internet teknolojileri ve insan ilişkilerini birleştiren kuruluşlar, gelişmede ve büyümede en ön sıralarda yer almaktadır. Büyük bankaların çoğu uzun zaman önce internet yapılarını oluşturmuşlar ve bugün ikinci ya da üçüncü jenerasyon sistemlere adım atmışlardır.

Bankalar ve finans kuruluşları kendi operasyonlarını bankalar arası bir çok işlemlerde de modern teknoloji destekli uygulamalar gerçekleştirmektedirler.

Elektronik çek takas sistemi, doğrudan borçlandırma sistemi ve EFT sistemi bankalar arası işlemlerde önemli bir yere sahiptir. Ayrıca önemli bir UA ödeme sistemi olan SWIFT sistemi de uzun yıllardır bankalar tarafından sıkça kullanılmaktadır. Bankacılık uygulamalarının internet yoluyla müşteri kullanımına sunulması bu işlemlerin yaygınlık kazanmasını sağlamıştır.<sup>5</sup>

Bankacılık işlemlerini 1998 yılından bu yana internet üzerinden gerçekleştirmek isteyen insanların sayısında büyük artış gözlenmektedir. Amerika Genel Muhasebe Ofisi 2003 yılında ABD’de evlerinden bankacılık hizmeti gerçekleştiren insanların sayısını 2,5 milyon olarak tahmin ederken, 2004 yılı için 18 milyon kullanıcı tahmininde bulunmaktadır.<sup>6</sup>

Ülkemizde nüfusun büyük bölümünün internetle uğraştığı, internet kullanım oranlarının oldukça yüksek olduğu ve internet kullanımının her yaşta birey için kabullenildiğini dikkate alarsak bankacılıkta da bilgisayar ve internet kullanımını daha da geliştirmek lazımdır.<sup>7</sup>

### 2.1. Bankacılık Sektörü Açısından Elektronik Bankacılık Hizmetleri Sunumu

Günümüzde özellikle ekonomi ve finans alanında değişen dinamikler iyi takip edilerek analiz edilmeli rakiplere teknoloji odaklı rekabet üstü kazanımlar elde etme fırsatı tanımlamalıdır. Finans ve bankacılık sektöründe yeni bir dönem başlatan internet tabanlı uygulamaların hizmete sunulmasını gerektiren birtakım koşullar mevcuttur. Bu koşullar; rekabet, hizmet maliyetinin düşürülmesi, değişime uyum, operasyonel risk ve operasyonel yükün azaltılması olarak sayılabilir.

Ekonomiyi yakından takip eden bankalar, piyasa varlıklarını sürdürebilmeleri, rekabette avantaj sağlayabilmeleri ve hedefledikleri faaliyet hacmine ulaşabilmek amacıyla yatırımlarını planlamaktadırlar. Hızlı teknolojik gelişme ve dünya piyasaları ile bütünleşme bankalar için yoğun bir teknoloji yatırımını kaçınılmaz kılmıştır. Bilgisayar teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı sektörlerin başında gelen bankacılıkta; işlemlerin bilgisayar ortamında gerçekleştirilmesi uzun zaman öncesine dayanmaktadır.<sup>8</sup>

5 <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (03.05.2015)

6 [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacilik%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacilik%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

7 <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (03.05.2015)

8 <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (03.05.2015)

Bankacılık ve finans sektöründe bilgisayar teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaştırma amaçlarından en önemlisi sektördeki rekabetin ulaşılmış olduğu boyuttur. Rekabet kavramı artık çok daha farklı bir boyut kazanmıştır. Eskiden bir işletme pazara uygun bir hizmet ya da ürünü en iyi fiyattan sunduğu zaman satışını gerçekleştirirdi. Fakat bu durum günümüzde çok değişmiştir. Eskiden üretici işletme sayısı, talep eden kitleyi karşılayamıyor ve pazarda üreticinin az olması üretilen mamul ya da hizmetin daha kolay satın alınmasını sağlıyordu. Bu gün gelinen noktada ise pek çok ürün ve hizmet seçeneğinden beklenen, müşteri memnuniyetini maksimum kılacak faydayı yaratmaktadır.

Teknoloji kullanımının ve teknolojik hizmet sunulmasının gerekçelerinden biride hizmet ve işlem maliyetlerinin düşürülmesidir. Son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmelere paralel olarak yapılan teknolojik yatırımlar, önceleri bankaların yatırım masraflarını artırmış, buna karşın şube ve insan sayısında gerçekleşen düşüşler, masrafların azalmasına neden olmuştur.<sup>9</sup> Teknoloji yatırımları arasında internet tabanlı yatırımların yapılması günümüzde en yüksek maliyetli yatırımlar arasındadır. Ancak bu yüksek yatırımların öngörülen hedefleri gerçekleştirmesi durumunda, kuruluşlar personel giderlerinden, hizmet karşılıklarından, reklam giderlerinden, kırtasiye giderlerinden ve işlem risklerinden maliyet açısından daha avantajlı sonuçlar elde edeceklerdir. Bu iki tezat önerme değerlendirildiğinde yapılan yatırımların etkinliği ve işlevin yaygınlaştırılması son derece önem arz etmektedir. Finans ve banka kuruluşları bir taraftan, ellerindeki yatırım kaynaklarını ekonomik biçimde kullanmaya çalışırken, diğer taraftan bu altyapıların sağlanması amacıyla uzman teknoloji firmalarından yararlanmak zorundadırlar. Yapılan yatırımlardan istenilen sonuçlara ulaşılması ise büyük ölçüde uygulamalara yaygınlık kazandırılarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasına bağlıdır. Değişim sürekli ve ısrarcı bir hale gelmekte ve normal bir olay olarak algılanmaktadır. Yeni ürün ve hizmetlerin sunum hızı teknolojik değişimin hızı ile orantılı bir şekilde artmaktadır. Paradigmaldaki değişimle paralel olarak gelişen internet teknolojisi, bu teknolojilerle uyumlu uygulama olanağı bulunan bankacılık hizmetlerinin gelişimini hızlandırmıştır. Dolayısıyla, değişimi yönetmek günümüz işletme örgütlerinin en önemli konusu haline gelmiş bulunmaktadır. Zira örgütler; ya bilinçli olarak veya ekosistem kanunları çerçevesinde veya moda ya da geçici özentilerle kendilerini kısmen veya tamamen değiştirmek durumundadırlar. Bankaların özellikle son on yıl öncesindeki en önemli rekabet avantajı yaygın şube ağları ve personel sayısı iken günümüz dünyasında bu değerler dizisi internet tabanlı bankacılık hizmetleri ile değişime uğramıştır. Günümüz ekonomisinde hemen hemen tüm sektörlerde daha verimli çalışma ve müşteri taleplerini zamanında yerine getirme, kuruluş imajı ve sürekliliği açısından büyük öneme sahiptir. Müşteri memnuniyetinin sağlanması müşteriyle sağlıklı iletişimin kurulmasına bağlıdır. Özellikle bankacılık sektöründe hızlı çalışma temposu ve operasyonel işlem yükü sektör çalışanlarının verimli çalışmasını engellemekte, rutin işlemler personel motivasyonunu olumsuz yönde etkilemektedir. İnternet tabanlı teknolojilerin yaygınlaşmasından önceki dönemde bankacılık ve finans sektöründe operasyonel iş yükü ve operasyonel risk her zaman göz önünde bulundurulması gereken temel

<sup>9</sup> <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (03.05.2015)

## Bankacılık Sisteminde İnternetin Olumlu Vve Olumsuz Yönleri

sorunlar arasındaydı. Bu sorunların aşılması için kullanılan en pratik ve en etkin çözüm yolu ise personel istihdamının artırılması olarak görülmekteydi. Bu süreçte ise personelin eğitimi ve işe adaptasyonu zaman almakta, iş yükünün artışıyla paralel maliyet ve zaman kısıtı yetkin personelin görevlendirilmesini geciktirmektedir. Günümüzde ise bilgi teknolojisi araçlarının kullanımı ve yaygınlaşması bankacılık ve finans hizmetlerinin büyük oranında internet ve mobil teknolojiler vasıtasıyla yerine getirilme imkânını sunmaktadır. Bu imkân ise operasyonel yükü hafifletirken buna bağlı olarak çalışan işlemlerinden doğabilecek hata risklerini azaltmaktadır.<sup>10</sup>

Müşteriler tarafından kullanılan e-şube hizmetlerinin faydaları;

- Şubelerdeki işlem yükü azalır, müşteri ihtiyacı ve bankacılık konuları ile ilgili danışmanlık hizmetleri e-şube yoluyla sunulur,
- Şubelerde her müşteri için yapılan birim maliyet, zaman ve gider açısından minimum düzeye indirgenmiş olur.
- E-şube'ler vasıtasıyla klasik şube yoğunluğu ve işlem hacmi düşürülür, banka personelinin olası hata riski azalır.
- E-şube'ler vasıtasıyla müşteriler bilgilendirilir, bankacılık konularında doğru bilgi sahibi olmaları sağlanır.
- E-şube hizmetleri ile çapraz pazarlama faaliyetleri uygulanır, hizmetler hakkında farkındalık yaratılarak, kullanıcıların ihtiyaç duyduğu diğer hizmetler sunulur.
- Elektronik bankacılık hizmetleriyle zamandan bağımsız işlem yapma/sunma olanağı sağlanır.
- Elektronik bankacılık hizmetleriyle mekandan bağımsız işlem yapma/sunma olanağı sağlanır.
- Bireylerin ve şirketlerin nakit yönetimini kolaylaştırır.

Bankalar tarafından sunulan genel bankacılık hizmetlerinin yanı sıra doğrudan bankayı ilgilendirmeyen birtakım tahsilât işlemlerinin şubelerin işlem yükünü artırdığı görülmektedir. Bankalar şubeleri kanalı ile bankacılık faaliyet alanı dışında hizmetler verirken, adına hizmet verilen kurumla yapılan protokolle belirlenen oranlarda komisyon geliri elde etmektedirler. Ancak elde edilen komisyon geliri genellikle sunulan hizmetin gerçek değerinde olmamaktadır. Bankaların bu tür hizmet vermelerinin asıl nedeni, hem kurumsal hem de gerçek kişi olarak yeni müşteri kazanmaktır. Şubeler açısından durum böyle iken, e-finans ve bankacılık hizmetleriyle kurumsal ödeme ve tahsilatların tümü şubelerden bağımsız olarak gerçekleştirile-bilmekte, komisyon bedellerinden teknoloji kullanımıyla yüksek kar marjı sağlanabilmektedir.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (03.05.2015)

<sup>11</sup> <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf> (03.05.2015)

## 2.2. İnternet Bankacılığında Temel Öğeler

İnternet bankacılığını ev ve ofis bankacılığından ayıran özellik, internet bankacılığında bankanın günün her saatinde milyonlarca müşteriye hizmet verebilmesidir.

ABD’de başlayan internet bankacılığı fiziksel para çekimi hariç bütün hizmetleri müşterilere sunabilmektedir. Sanal cüzdanların 2000’li yıllarda (smart card- akıllı kartlar) kullanımının yaygınlaşması ile beraber para çekiminin de gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

IBM Danışma gurubuna göre, ABD ve AB’de gerçekleştirilen bankacılık işlemlerinin bugün için yaklaşık % 5’ini temsil etmesine rağmen, internetin 10 yıl içerisinde finansal hizmetlerin sunumunda en önemli dağıtım kanalı olması öngörülmektedir.

Bir ülkede internet bankacılığının uygulanması kişisel bilgisayar miktarı, telefon aboneliği ve internet bağlantısıyla doğrudan ilişkilidir.<sup>12</sup>

## 2.3. İnternet Bankacılığı Kullanımının Olumlu Ve Olumsuz Yönleri

- İnternet üzerinden yapılan işlem maliyeti şubeden yapılan işlem maliyetine göre oldukça ucuzdur. Maliyetteki düşüş yanında bölgesel farklılık gözetmeden günün her saatinde her türlü hizmet verebilmede rahatlık ve uygunluk finansal hizmetlerin pazarlamasında önemli rekabet avantajı ortaya çıkarmıştır.

- İnternet bankacılığının en olumsuz yönü büyük miktarda yatırım gerektirmesidir. Yoğun rekabet koşullarında ise internet bankacılığı uygulamasına geçildikten sonra uzun bir süre bu işlemlerden kazanç sağlamaları mümkün olmamaktadır. Ancak, bu yatırım yapılmadığı takdirde bankaların sektördeki rekabet güçleri azalacaktır.

- Daha çok eğitim düzeyi yüksek ve teknoloji ile büyüyen gençler arasında daha yaygın olan internet bankacılığın başarısında, güvenlik, gizlilik ve toplumsal güvenin sağlanması önemli rol oynamaktadır.

- İnternet bankacılığında temel riskleri güvenlik, itibar, yasal, kredi, likidite, faiz oranı ve piyasa oluşturmaktadır. İnternet bankacılığının diğer bir olumsuz yönü ise şubelerde gerçekleşen bire bir müşteri ilişkilerindeki olumlu yönlerin ortadan kalkmasıdır.<sup>13</sup>

## 2.4. İnternet Bankacılığının Adımları

İnternet bankacılığının gerçekleşme aşamalarını da inceleyecek olursak, internette bankacılık beş ana adımda gerçekleşmektedir.

1.Adım: Stratejik sayfalar, bankanın kendisinin, hizmetlerinin ve ürünlerinin tanıtıldığı yani müşteri ilişkilerinin düzenlemede kullanıldığı ilk adımdır. İlk adımda aktivite azdır. Bu adımda bilgi sunulmaktadır. Bankanın ürünleri hakkında ayrıntılı bilgiler verilerek, banka müşterisinin donanımı artırılmaktadır.

12 [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

13 [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)



## Bankacılık Sisteminde İnternetin Olumlu Vve Olumsuz Yönleri

2.Adım: İnteraktif bir sayfa hazırlanmakta, ilgili programlar sayfadan indirilebilmekte, basit hesap fonksiyonları gerçekleştirilmektedir. Formlar doldurulmakta, adres değişimleri, hareket sorgulamaları yapılabilmektedir.

3.Adım: Bu adımda gerçek bankacılık işlemlerine ilk giriş yapılmakta, hesap işlemleri internet üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bu adımda fatura ödemeleri, havale, EFT (Elektronik Fon (para) Transferi) yapılabilmekte olduğu gibi yeni hesap açtırmak da mümkün olmaktadır.

4.Adım: Bir önceki adıma ek olarak müşteri kendi portföyünü yönetebilmektedir. Gelecekteki yatırımları için tavsiyeler alabilmekte, kredi başvurusu yapabilmekte, kredi açtırabilmektedir.

5.Adım: Elektronik para çekiminin yapılması bilgisayar, telefon veya televizyon yoluyla elektronik cüzdan doldurulduğunda fiziksel şubenin yaptığı tüm işlemlerin yapılmış olacağı düşünülmektedir.<sup>14</sup>

### 2.5.İnternet Bankacılığının Önemi

Bankaların internet bankacılığı uygulamasını tercih etmelerinin bir çok nedeni vardır. Genel olarak bankalar da bir ticari işletmedir ve amaçları kar maksimizasyonudur. Bunu sağlayacak olan bütün fırsatlar ve yenilikler değerlendirilmelidir. Bu yeniliklerden belki de en önemlisi elektronik bankacılıktır. İnternet bankacılığı da elektronik bankacılık hizmetlerinin en göz alıcısıdır. İnternetteki teknolojik gelişmeler ilerledikçe, hem banka şubelerinin sayısı hem de ATM ile ev ve ofis bankacılığının önemi azalacaktır. Nakit para yatırma ve çekme işlemleri dışındaki bankacılık işlemlerinin çoğu internet üzerinden yapılabilecektir.

İnternet kullanımının gelişimi beraberinde müşteri eğilimlerinde de bir değişiklik meydana getirmiştir. Müşterilerin artık bir çok kanaldan işlem yapmaya istekli oldukları görülmektedir. Bankalar da müşterilerini en çok ekonomik yönden avantaj sağlayacak kanala yönlendirmektedir. İnternet, bu kanalların en başında gelmektedir. Bunun nedeni müşteri tarafından bir online işleminin bankaya çok daha ucuza mal olmasıdır. Müşterilerin de kişisel ve kalitesi daha yüksek hizmet bekledikleri görülmektedir.

Bankacılar genel olarak elektronik ödemelere endişeyle bakarlar. Çünkü, kağıda dayalı gelirler risk altındadır. Ancak elektronik ödemelerin de hemen ortaya çıkmayacak olan bazı gelir fırsatları sunması olasıdır. ATM'ler ilk ortaya çıktıklarında masraf artırıcı olarak görülmüşlerdir, ancak yavaş yavaş erişim ve değişim ücretlerinden gelen gelirleri artırmaya başlamışlardır. Aynı şekilde, finansal kurumlar müşterilerine online finansal yönetim hizmetleri ve ödeme çeşitlilikleri veya tüccarlara sahtekarlıktan korunma hizmetleri sunarak yarar sağlayabilmektedirler.

İnternet bankacılığındaki artış bireysel bankacılık uygulamaları ve yeni ürünlere olan talebi de artırmaktadır. İnternet kullanıcıları internet üzerinden yaptıkları alışverişler ve reklamlarla internet bankacılığı ürünlerini yakından tanıyıp taleplerini artırmaktadır.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

Bankaların sadece internet bankacılığı yatırımları yapmalarının yeterli olmayacağı kesindir. Hizmetlerin içeriğinde farklılık yarattıkları ve kendilerine en yüksek değeri katacak müşterilere ve onların ihtiyaçlarına odaklandıkları ölçüde internet bankacılığında başarılı olabilmeleri söz konusudur. Müşteriye özel üretilen ürün ve hizmetlerle müşteri sadakatiyle karlılık artırılacaktır. Çünkü, finansal kuruluşların yeni müşteri elde etmesi var olan müşterilerle çalışmasına oranla on kat daha maliyetlidir. Sürekli müşteriler daha fazla ürün ve hizmet almakta, fiyatlara karşı daha az hassasiyet göstermekte ve yeni müşterileri de beraberinde getirmektedirler.<sup>16</sup>

## **2.6. İnternet Hizmetlerinin Bankacılığa Sağlayabileceği Katkıları**

İnternet hizmetlerinin bankacılığa sağladığı katkıları şu şekilde açıklamak mümkündür:

- Bire bir iletişim imkanı sağlamaktadır; Elektronik posta veya etkileşimli sayfalar kullanılarak banka müşterisi bireyler veya şirketler ile direkt iletişim imkanı elde edilir. Normal posta hizmetinden çok daha hızlı, hatasız, takibi kolay ve maliyeti düşüktür.

- Kişiselleştirme ile müşteriye önemli olduğu hissettirilebilmektedir; İnternet Şubesi sayfalarında kişilere özel bankacılık bilgileri sunmak mümkündür. Bu, müşteri memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir.

- Yeni bankacılık araçları imkanı sunmaktadır; İnternet bankacılığını, yalnızca kullanılan bankacılık enstrümanlarının internet ortamına taşınması olarak düşünmek gerekmektedir. Dünyada hızla artan internet kullanımı ve elektronik ticaretin önümüzdeki yıllarda ülkemizde de yoğun olarak kullanılacağı kesin gözükmektedir.

- Artan bireysel işlemlerin işlem masrafını azaltmaktadır; Bankacılık sisteminde bireysel bankacılığın önemi son yıllarda oldukça artmıştır ve önümüzdeki yıllarda daha da çeşitlenmesi ve hacminin artması beklenmektedir. Daha çeşitli ve çok sayıda işlem ise şubelerdeki masrafı artırabilecektir. Ancak, bireysel bankacılık çok önemli bir kâr kaynağıdır; dolayısı ile artan düşük miktarda ve kişisel işlemleri iyi yönetebilmek ve düşük harcamalar ile gerçekleştirmek ihtiyacı bulunmaktadır.

- Müşteri veri tabanı oluşturma imkanı vermektedir; Çeşitli nedenlerle bankalar tarafından şubelerindeki müşteri kayıtları ihmal edilmiş olabilmektedir. Bugüne kadar kişisel bilgiler önemli olarak görülmemekle birlikte, günümüzde ticari firmalar için müşterilerinin yaşı, cinsiyeti, doğum tarihi, mesleği gibi bilgiler büyük önem taşımaktadır. Burada e-müşteri ilişkilerinden (e-crm) bahsetmek gerekmektedir. CRM, tüm süreçleri (üretim, finans, pazarlama, satış) kapsayan bir "yönetim felsefesi" ya da yaklaşımı olarak ifade edilmektedir. Buna bağlı olarak e-ticaret uygulamalarının temelinde müşteri odaklı bu yönetim anlayışını yerleştirmişse buna da kısaca e-CRM denilmektedir.

- Bankanın imajını artırıcı bir unsur konumundadır; Gelişen teknolojinin dışında kalmamış olmak, bankaların hizmet boyutlarının genişlemesi, müşteri üzerinde olumlu bir

15 [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacilik%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacilik%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

16 [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacilik%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacilik%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

## Bankacılık Sisteminde İnternetin Olumlu Vve Olumsuz Yönleri

etki yaratmaktadır. Klasik şube anlayışının yanında müşterilerin olası beklentilerine cevap vermeye hazır bir sanal şube, bankaların yenilikçi ve gelişmeye açık olduğunun göstergesi sayılabilmektedir.

- Şubeleri WEB tabanlı sistemlere terfi ettirebilmektedir.<sup>17</sup>

### 2.7. İnternet Bankacılığının Müşterilerine Sağladığı Olanaklar

İnternet bankacılığı, müşterilerine, internet erişimi olan herhangi bir bilgisayar üzerinden yılın 365 günü, günün 24 saati işlem yapabilmeye olanağı sağlamaktadır. Evden, işyerinden veya o an için bulunulan mekandan dışarı çıkmadan, bilgisayar başında, para çekme dışındaki tüm bankacılık işlemleri bu sistem sayesinde yapılabilmektedir. Şubeden yapılan işlemlerin ortalama maliyeti yüksekken, maliyetin yüksekliği bakımından telefon bankacılığı, ATM'den yapılan işlemler gelmekte ve bunu en düşük maliyet olarak internet bankacılığı izlemektedir. İnternet bankacılığı, bir banka müşterisinin mümkün olan en kısa sürede, en kolay şekilde ve en ekonomik işlem yapabilmesine imkan tanımaktadır. İnternet üzerinden yapılabilen, para çekme dışındaki tüm işlemlere göz atmakta fayda bulunmaktadır.<sup>18</sup>

Bunlar :

- Hesap Açılışları (vadeli, vadesiz, yatırım, vb.)
- Para Transferleri (havale, eft, otomatik havale talimatları)
- Yatırım İşlemleri (repo, yatırım fonu, hisse senedi, döviz, hazine bonusu gibi menkul kıymetlerin alımı ve satımı)
- Ödeme İşlemleri (fatura, vergi, trafik, üniversite harç, vb. ödemeler)
- Kredi Kartı İşlemleri (her türlü kredi kartı borç ödemeleri)
- Başvuru İşlemleri (hesap açma, kredi kartı istemi, otomatik ödeme talimatı verme, vb.)
- Bilgi Hizmetleri (hesaplarınızla ilgili anlık ve geriye yönelik tüm bilgiler) olarak sıralanabilmektedir.<sup>19</sup>

### 2.9. İnternet Bankacılığında Karşılaşılan Sorunlar

Müşteri, karşısındaki web sitesinin gerçekten banka olup olmadığına emin olmayabilmektedir. Kendisini banka olarak ilan eden web sitesi, gerçekte o banka olmayıp banka ile ilgisi olmayan kişilerin oluşturduğu, bankanın gerçek web sitesine benzer bir şekilde tasarlanmış bir site olabilmektedir. Bu site, sadece kullanıcının ismi, şifresini kayıt eden ve sonra bir hata mesajı göstererek kullanıcıyı aldatan bir mekanizmadan ibaret olabilmektedir. Böylelikle bu sahte banka sitesi, kullanıcının giriş bilgilerine (kullanıcı ismi ve şifresine) sahip olabilmektedir.

17 [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

18 [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

19 [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

Banka ile kullanıcı bilgisayarları arasında kurulan iletişim dinlenerek içeriğinde bulunan şifre, hesap no, kredi kartı bilgileri gibi hassas bilgiler başkaları tarafından elde edilebilmektedir.

Kullanıcıların internet bankacılığı yaparken kullandıkları kişisel bilgisayarlar yeterince güvenli olmayabilmektedir. İnternette gerek e-posta yoluyla, gerek indirilen programların bilgisayarlara yüklenmesiyle, virüs, truva atı gibi zararlı programlarla sürekli karşı karşıya kalınabilmektedir. Buna örnek olarak, kullanıcıların bilgisayarlarına yerleştirilebilecek (e-posta içine saklamak ya da bir oyun, ekran koruyucu içine gizlice yerleştirmek yoluyla) bir tuş kayıt edici program (keylogger) veya ekran kaydedici program (screenlogger) ile kullanıcılar iyi şifreler kullansalar dahi şifreleri kayıt edilebilmekte ve/veya sonradan öğrenilebilmektedir.<sup>20</sup>

## **2.8. İnternet Bankacılığı Kullanımında Dikkat Edilecek Hususlar**

İnternet bankacılığının sağladığı yararların yanında kullanımının beraberinde getirdiği bir takım riskler de söz konusudur. Önemli bir işleve sahip olan internet bankacılığı işlemlerinde, olası dolandırıcılık eylemlerine karşı bilgi işlem güvenliğine özel bir önem verilmektedir. Bu çerçevede; kullanıcıların bilgilendirilmesi açısından güvenlik için aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

Günümüzde artık internet bankacılığı problemlerini çözebilen hem elektronik imza atabilen, hem bir sefer kullanılacak şifre üretebilen, hem akustik hem görsel olarak çalışan ürünler ortaya çıkmaktadır.

Alternatif kanalları cazip hale getirmek bankalar açısından maliyetleri azaltmakta ve rekabet avantajının artırmaktadır. Kullanıcıların bir kısmında var olan hatalı inanışları ortadan kaldırmak, kişilerin sistemlere olan güvenlerini artırmak, kullanımı özendirmek için bankalar çeşitli etkin, kolay, basit çözümlere yatırım yapmalı, bunları kullanıcılarına sunmalı ve kullanıcıları bu konularda bilinçlendirerek eğitmelidir.

Bankalar son zamanlarda, sms şifreleme sistemi ile yeni bir güvenlik sistemi geliştirmişlerdir. Bu sistemde, siz işleminizi yapmadan hemen önce cep telefonunuza bir şifre gönderilmekte ve bunu girerek işleminizi bitirmeniz istenmektedir. Bu da önemli bir güvenlik artırıcı sistem olarak görülebilir.<sup>21</sup>

Kullanıcıların bilgilendirilmesi açısından güvenlik için aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- Kimlik ve kişisel finansal bilgilerinizi isteyen e-postalar konusunda dikkatli olunmalıdır.
- Kişisel bilgilerin talep edildiği bu tür e-postalar kesinlikle doldurulmamalıdır.

<sup>20</sup> [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

<sup>21</sup> [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

## Bankacılık Sisteminde İnternetin Olumlu Vve Olumsuz Yönleri

- Kişisel bilgiler, şifre, vesaire mutlaka ekran klavyesi kullanılarak girilmelidir.
- Bankalar tarafından verilen müşteri numarası, parola ve şifre bilgilerinin üçüncü şahıslarla kesinlikle paylaşılmaması gerekmektedir.
- Banka ve ticari kurumlardan gelmiş gibi gösterilen ve şifre, kullanıcı adı, müşteri numarası, kredi kartı numarası, kimlik numarası gibi bilgileri talep eden e-postalara itibar edilmemelidir.
- Bankalar e-posta yoluyla hiç bir şekilde müşterilerin kişisel bilgilerini istememektedir.
- Bankalar, e-posta yoluyla hiç bir şekilde herhangi şifre işlemleri yaptırmamaktadır.
- E-postalarda bulunan linkler ile e-postalar içerisinde yönlendirilen linklere girilmemelidir.
- Kredi kartının kullanıldığı ya da kişisel bilgilerin girildiği bilgisayarın güvenli olmasına dikkat edilmelidir (Kullanılan web sitesi <http://> yerine <https://> olmalıdır).
- Phishing web sitesi sahtekârlıklarına karşı uyarılmak için bilgisayara İnternet'ten uyarıcı bir web tarayıcısı yüklenebilmektedir. ([http:// www.earthlink.net/earthlinktoolbar](http://www.earthlink.net/earthlinktoolbar) İnternet'ten ücretsiz olarak yüklenebilen bir tarayıcıdır).
- Düzenli olarak çevrimiçi hesaplar kontrol edilmelidir.
- Her hesap numaranız için farklı bir şifre belirlenmelidir.
- Hesap numarasının ve kimlik numarasının yazılı olduğu materyalleri saklamamak gerekir. Bu materyaller derhal yok edilmelidir.
- Banka hesabı, kredi kartları ve banka kartlarının ekstreleri düzenli bir şekilde kontrol edilmelidir, şüpheli görülen durumlarda banka ile irtibata geçilmelidir.
- Kullanılan internet tarayıcısının güncel olmasına ve tüm güvenlik ayarlarının yüklenmesine dikkat edilmelidir. Eğer Microsoft Internet Explorer programı kullanılıyorsa, Microsoft Security ana sayfasından <http://www.microsoft.com/security/>'den konu ile ilgili özel güvenlik ayarları yüklenebilmektedir.
- Bilgisayarda güncel bir virüs koruma programı olmasına dikkat edilmelidir.
- Güvenlik duvarı (firewall) kullanımı güvenliği artıracaktır.
- İnternet bankacılık işlemleri güvenliğinden emin olunmayan bilgisayarlardan yapılmamalıdır. Bu amaçla internet cafe gibi umuma açık yerlerdeki bilgisayarların kullanılmaması tavsiye edilmektedir.<sup>22</sup>

### 2.10.Azerbaycanda Bankacılık Sistemi ve İnternet Bankacılığı.

Merkezi planlı ekonomiden piyasa ekonomisine geçen ekonomilerdeki ilk düzenlemeler bankacılık alanında olmakta ve bu ekonomiler tek banka sisteminden iki kesimli banka

<sup>22</sup> [http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacılık%20Hizmetleri.pdf) (03.05.2015)

yapısına geçmektedirler. Azerbaycan da benzer bir yol izlemiş, serbest piyasa ekonomisine geçme yolundaki en önemli adımlardan birisini oluşturan bankacılık ve merkez bankacılığı konusundaki düzenlemeleri geciktirmeden yürürlüğe koymuştur. Bununla da birinci kesimde merkez bankası, ikinci kesimde ise ticari bankaları olmakla beraber iki kesimli banka sistemi oluşmuştur. (Akdiş, www.kisi.gediz.edu.tr,14.10.2011) Yeni oluşmuş Azerbaycan banka sisteminin yapısı ACMB, Bankalararası Döviz Piyasası, devlet ve özel bankalardan teşkil olunmaktadır.<sup>23</sup>

11 Şubat 1992 tarihli Cumhurbaşkanı fermanıyla Sovyet döneminden kalma Sanayi ve İnşaat Bankası ile Tarım ve Sanayi Bankası yerine Azerbaycan Merkez Bankası oluşturulmuştur. 1995 yılında bağımsızlığını kazanmıştır. Finans dünyasında gelişen yeniliklere uyum sağlamak, ortaya çıkan ihtiyaçları karşılamak amacıyla 26 Aralık 2002'de yeni ferman imzalanırken, bunun esasında 10 Aralık 2004'de merkez bankası hakkında kanun yürürlüğe girmiştir. 12 Fasil ve 66 maddeden ibaret olan yeni kanun, merkez bankasının hukuki durumunu, maksat ve fonksiyonlarını, devlet kurumları arasındaki yeri ve rolünü daha kesin olarak belirlemektedir. Ayrıca bankanın sorumlulukları ve faaliyetlerini yerine getirirken şeffaflığı artırıcı önemli mekanizmalar dikkate alınmaktadır. (Aras, 2006, s.18) Yeni kanun, para ve kur politikalarının belirlenerek hayata geçirilmesi, ödeme sisteminin düzenlenerek geliştirilmesi, bankacılık denetimlerinin başlatılması, devletin UA altın ve döviz rezervlerinin idare edilmesi gibi merkez bankasının yerine getirdiği fonksiyonlarda etkinlik sağlayıcı imkânlar oluşturmuştur. 30 Mart 2004'de yürürlüğe giren BY'nda da UA standartlara uyulmaya çalışılmıştır. Bir yandan Basel prensiplerine tam uyum sağlanmaya çalışılırken, diğer yandan ülke bankacılığının itibarını artırıcı yeniliklerle mevduat ve kredi sahiplerinin çıkarlarının daha iyi korunmasına zemin hazırlanmıştır.<sup>24</sup>

Azərbaycan`da banka sisteminde yaşanan problemler, bankalara olan güvensizlik sebebiyle, hükümet bu eskiklerin giderilmesi amacıyla, 1999 da Dünya Bankası ve Uluslararası Para fonu nun eşgüdümü ile reform programları hazırlamıştır.

Azerbaycan Bankacılık sisteminde Ocak-2005 den itibaren “İnternet Bankacılığı” ve “Mobil Bankacılık” ödeme sistemleri uygulanmaya başlamıştır. Bu faaliyetler Dünya Bankası'nın (DB) ve İMF tavsiyelerine esasen hayata geçirilmiştir.<sup>25</sup>

Azerbaycan İnternet Bankacılığının amacı müşteri odaklı hızlı ve akılcı çözümlerle kullanıcılara ulaşmayı sürdürmektir. Şubeye gitmeye gerek kalmaksızın birçok işlemin kolaylıkla ve güvenle gerçekleştirilebildiği internet bankacılığı hizmetinin başlıca avantajları arasında; kart ve bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesi, mevduat ve kredi hesapları yönetimi, yurtiçi para transferi, döviz alım satım işlemleri, Akıllı Asistan ve Akıllı Kitapçık işlevlerinden yararlanmak yer alıyor. Aynı zamanda, kard ödemeleri, hesap bildirim işlemleri de yine internet bankacılığı üzerinden mümkün edilmektedir.

23 Qahir MİKAYILOV, Şahriyar MUXTAROV, “Azerbaycan Bankacılık Sisteminin Finansal Analizi: 2006-2011”, 2013. Volume 1, Number 1, s. 76

24 MİKAYILOV, MUXTAROV, a.g.e, ss. 76-77

25 Cihan Bulut, Osman Nuri Aras, Elçin Süleymanov, Azerbaycan Ekonomisi, s.42

## Bankacılık Sisteminde İnternetin Olumlu Vve Olumsuz Yönleri

Ayrıca ülkemizde Azerbaycan Mobil Bankacılık sistemi de geliştirilmeğe başladı ve müşterilerinin kullanımına sunulmuştur. Azerbaycan Mobil Bankacılık uygulaması; Android ve IOS işletim sistemine sahip mobil cihazlarla da uyumlu olarak çalışmakta. Hibrit altyapıda geliştirilmiş bu uygulama sayesinde mobil bankacılığa eklenmiş herhangi bir yeni işlem anında hem android hem de ios platformlarında devreye almaktadır.<sup>26</sup>

### SONUÇ

Bankacılık sektörünün de diğer sektörler gibi hatta onlardan da bir adım daha önde, ürünlerinin pazarlanması ve tanıtımı için, günümüzün en etkili iletişim araçlarından birisi olan internet teknolojisini kullanması önem arz etmektedir. Bankacılık sektörü, müşterisi ile iletişimi esnasında mesajların alıcıya iletilmesi ve sonrasında geri dönüşlerin verimli bir şekilde alınması internet tabanında daha verimli ve avantajlı olmaktadır. Bunun farkında olan bankalar web tabanlı ürünler geliştirmekte ve kullanmaktadırlar. Bankacılık işlemlerinin internet üzerinden yapılması banka ve müşterilerine büyük avantaj ve ayrıcalıklar getirmektedir.

Bankaların müşterilerine sundukları internet bankacılığı ürünü günümüz teknolojik çağının ve bankacılık sektörünün parlayan yıldızıdır. Müşteri ve banka iletişiminin temelindeki internet bankacılığı ürünü her gün gelişmekte ve geliştirilmektedir. İnternete bağlanılan, bilinen her türlü araç ile bankacılık işlemleri yapılabilmektedir. Bu araçlar arasında masanızın üzerindeki bilgisayardan tutun da, tablet bilgisayar, cep telefonu ve hatta internete bağlanabildiğimiz televizyonlar ile dahi işlemler yapabilmekteyiz. Teknolojinin baş döndüren hızına yetişmek mümkün görünmüyor. Bankaların gündemi yakından takip etmesi ve yatırımlarını bu yönde yapması gerekmektedir. Tüketici açısından internet bankacılığı uygulamalarının en önemli avantajı, şubeye gitme zorunluluğunun ortadan kalkmasıdır. Bu uygulamanın pratikliği ve bilginin anında akışı sayesinde, bireysel müşteri kendi yatırım ve ödemelerini günün 24 saati dilediği gibi idare edebilir ve tercihlerini daha bilinçli olarak yapabilir. Bu sistemin tüketici açısından en önemli dezavantajı ise olası güvenlik sorunlarıdır. Her türlü önleme rağmen, internet sitelerinin hala yüzde yüz güvenli olmayışı ve kişisel şifrelerin alakasız kişilerce ele geçirilme ihtimali birçok tüketicinin internet bankacılığı konusunda internet bankacılığına isteksiz kalmasının temel nedenidir. İnternet bankacılığı, geleneksel bankacılığın olumsuz sorunlarına çözüm olarak önerilmektedir. İnternet, bankaların müşterileri ile olan ilişki kurma yöntemlerini değiştirmekte yani müşterileri ile olan ilişkilerini başlatmalarını, geliştirmelerini ve sonlandırmalarını güçlü bir şekilde etkilemektedir. İnternet bankacılığının mevcut hizmetleri müşterilere aktarmanın farklı bir yolu olmanın yanı sıra birçok fayda sağlamaktadır. İnternet bankacılığı, internet ödeme sistemlerini kolaylaştırırken birçok hizmetin ve alışverişin aktarılmasını sağlar.

Müşteriler işlemlerini yapmak için konum değiştirmek ve fazla zaman harcamak zorunda kalmamaktadırlar. Hızlı ve kolay bir şekilde istedikleri yerden banka hizmeti alabilmektedirler. İnternet kanalında yapılabilecek işlemler tüm müşteriler için eşit ve aynı

<sup>26</sup> [http://www.teknolojigundem.com/haber/yapi-kredi\\_den\\_en\\_yahsi\\_bankaciligi/672953#](http://www.teknolojigundem.com/haber/yapi-kredi_den_en_yahsi_bankaciligi/672953#)

## **Besti ALIYEVA**

hızdadır. Bununla birlikte firmalar için, isteğe bağlı olarak özel yetkilendirme ve onay mekanizmaları kurulabilmektedir. Böylece firmalar, pratik ve güvenli bir otokontrol mekanizması sağlamaktadırlar.

İnternet bankacılığı, bankalara da önemli avantajlar sunmaktadır. İnternet bankacılığı sayesinde, bankaların maliyetlerinin azalması ve bankaların müşterileri ile direk olarak iletişim sağlamaları mümkün olmaktadır. İnternet bankacılığının diğer avantajları arasında bankanın ününü güçlendirmesi ve yeni müşteri çekmeyi sağlaması yer almaktadır. Dolayısıyla, bankalar, şubelerinin yüklerinin azalması ve müşterilere daha hızlı hizmet verebilme kolaylığı sonucu müşterilerini, internet şubelerine yönlendirmeye çalışmaktadırlar. Güvenlik açığı bulunan sistemi sunmaktan sorumlu olan bankaların gerekli güvenlik önlemlerini alması ve sistem güvenliğini sağlaması zorunludur.

## **KAYNAKÇA**

Kaplan, İbrahim. “Banka Hesabı Türleri, Hesap Sahibinin ve Hesap Türünün Tayininde Uygulanacak Kurallar”.

Mikayılov, Qahir, Şəhriyar Muxtarov. “Azerbaycan Bankacılık Sisteminin Finansal Analizi: 2006-2011”, 2013. Volume 1, Number 1

[www.muhasabedersleri.com/banka-islemleri/banka.html](http://www.muhasabedersleri.com/banka-islemleri/banka.html), (18.02.2015) Başlık: “Banka”  
4.[www.ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf](http://www.ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf) (03.05.2015)

[www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/E-bankacilik%20Hizmetleri.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/E-bankacilik%20Hizmetleri.pdf)  
(03.05.2015)

[www.biraz.gen.tr/bankacilik/bankaciligin-tarihi-gelisimi](http://www.biraz.gen.tr/bankacilik/bankaciligin-tarihi-gelisimi) (18.02.2015) Kaynak tarihi:  
03.08.2012, Başlık: “Bankacılığın Tarihi Gelişimi”

[www.muhasabedersleri.com/banka-islemleri/banka.html](http://www.muhasabedersleri.com/banka-islemleri/banka.html), (18.02.2015)  
Başlık:Banka”[http://www.teknolojigundem.com/haber/yapi-kredi\\_den-\\_en-yahsi\\_-bankaciligi/672953#](http://www.teknolojigundem.com/haber/yapi-kredi_den-_en-yahsi_-bankaciligi/672953#)