Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri

Oğuzhan Aytar[1], İkbal Yeğen[2], Namık Kemal Erdemir[3]

[1]Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Finans, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Karaman

[2]Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Finans, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Karaman

[3] Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Finans, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Karaman

oguzhanaytar@kmu.edu.tr, iyegen@kmu.edu.tr, nkerdemir@kmu.edu.tr

Özet: Bankacılık sektöründe son dönemde yaşanan gelişmeler sektör verimliliğini artırmasının yanı sıra müşteri memnuniyeti ve faydası açısından son derece önemli açılımlar ortaya koymuştur. Günümüz ekonomik koşullarında rekabetin ulaşmış olduğu boyutlar, bankaların her geçen gün kendilerini daha iyi düzeylere taşıyacak yeni stratejiler geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır. Bilgisayar ve internet tabanlı teknolojilerin pek çok sektörde kullanılması elektronik kelimesini niteleyen "e" harfini faaliyet ve konu terimlerinin önüne taşımış, söz konusu terimlerle ilgili işlem, bilgilendirme, kayıt, iletişim ve sürecin internet ortamında bilgi teknolojisi araçlarıyla yapılabileceği gerçeğini göstermiştir. Bu sonuç hem banka örgütleri açısından hem de müşteriler açısından daha kaliteli ve daha nitelikli hizmet ilişkisini doğurmuştur. Bilgi teknolojisi araçları kullanımının genç nüfus potansiyelimizle paralel biçimde artışı, sektörün bu alandaki gelişimine hız kazandırmıştır. Bankacılık sektöründe iletişim ve bilgi teknolojileri kullanımının artmasıyla önemli bir açılım kazanan bankacılık uygulamaları, hız, güvenlik, etkinlik ve maliyet avantajı yanı sıra kullanıcı ve müşteri memnuniyeti konularında önemli aşamalar kaydetmiş durumdadır. Çalışmamızda bu aşamaların geldiği nokta, banka ve müşteri bazında elde edilen faydalar ile sektörün genel değerlendirmelerine yer verilecektir.

Anahtar Sözcükler: E-bankacılık, E-ticaret, Bilgi Yönetimi, İnternet.

Electronic Branch and Electronic Banking Services

Abstract: The recent developments in the banking sector besides increasing the efficiency of the sector is extremely in terms of customer satisfaction and benefit has revealed important expansions. In today's economic conditions have reached dimensions of competition, the banks develop themselves to new strategies to carry levels better with each passing day makes it mandatory. Computers and Internet-based technologies used in many sectors that characterize the electronic word "e" letter of the business and moved in front of subject terms, about the information, records, communications and the process can be done on the internet showed the fact with information technology tools. This results both in terms of bank organizations and customers better quality and more property services to has led to the relationship. Increasing young population potential in Turkey paralleling to technology trends, becoming operative of electronic trade and electronic banking applications caused living big changes in finance markets; especially banks affected from dense rivalry ambient and so enter into searches to present more qualified service and applications through customer desires and needs. In our study, where the point of these stages, on the basis of benefits derived from the bank and the customer, it will be included with the sector's overall assessment.

Keywords: Keywords: E-banking, E-trade, Information Management, Internet.

1. Giriş

Bankacılık sektöründe yaşanan hızlı değişim ve dönüşümler örgütlerde işbirliğini, piyasada güven oluşturmayı, yenilikçiliği, çalışanların sorumluluk bilincine sahip olmalarını ve departmanlar arası işbölümünün uyum içinde yürütülmesini gerektirmektedir. İnternet tabanlı uygulamalarla, devlet, bankalar, finans kuruluşları, işletmeler ve bireyler, bilgi teknolojisi araçlarını kullanarak birbirleri arasındaki etkileşimlerle toplumsal gelişimi çok daha üst düzeylere taşıyabilmektedirler. Böyle bir etkileşimle ekonomiye tek başlarına yapabilecekleri etkiler toplamından daha fazla bir sonuç ortaya çıkarabilirler. Bu şekilde alt sistemlerin kendi aralarındaki etkileşimlerle üst sistemde, tek başlarına oluşturabilecekleri etkilerin toplamından daha üst düzeyde bir performans artışı sağlamaları ülke ekonomisi ve refahı açısından oldukça önemli bir kaldıraçtır.

2.Bankacılıkta İnternet Tabanlı Teknolojiler

Küresel rekabet ortamın da 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.

Bankacılıkta bilgisayar başlangıçta genel müdürlük ve şubeler arasında bilgi akımını sağlamak, elde edilen verilerin toplanıp saklanması, bilgi haline dönüştürülmesi ve ilgili yerlere kanalize edilmesi amacıyla kullanılmıştır[13]. İnternet teknolojisinin gelişmesiyle birlikte bilgisayarların kullanımı farklı bir boyut kazanarak pek çok alanda kullanılmaya ve yaygınlaşmaya başlamıştır. Dünya'da internet teknolojisinin doğuşu her ne kadar savunma sanayilerinin çalışmasına dayansa da ülkemizde internet teknolojisinin kurulması ve kullanılması üniversiteler aracılığıyla gerçekleşmiştir. Daha önce Ege Üniversitesi'nin internet teknolojisi ağı ile ilgili çalışmaları bulunmasına rağmen, Türkiye'de ilk internet bağlantısı 1993 tarihinde Orta Doğu Teknik Üniversitesi aracılığıyla kiralık hat kurularak Washington ile sağlanan bağlantı sayesinde gerçekleşmiştir. Ancak bu gelişimlerin öncesinde bankalar ile Merkez Bankası arasında yapılan ve elektronik ticaret kapsamında değerlendirilebilecek elektronik fon transferi işlemlerine 1992 tarihinde başlandığı görülmektedir.

1995 yılında Türk Telekom, interneti Türkiye genelinde yaygınlaştırmak için yatırım kararı alarak TURNET ihalesini gerçekleştirmiştir. TURNET çalışmalarına paralel olarak TÜBİTAK ve YÖK işbirliği ile Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) kurularak, ULAKNET adında bir omurga oluşturulmuştur. ULAKNET, 1996 yılında üniversitelerin ve Ar-Ge kurumlarının, hem ulusal hem de uluslar arası düzeyde bilgi kaynaklarına elektronik ortamda hızlı ve kesintisiz bir şekilde ulaşabilmesini sağlamak amacıyla kurulmuştur. ULAKNET'te Türkiye'deki tüm üniversiteler ile bunların fakülte ve diğer alt birimleri, TÜBİTAK birimleri, Askeri Okullar, Harp Akademileri ve Polis Akademileri, DPT, Türk Tarih Kurumu, Milli Kütüphane, YÖK, ÖSYM, Türkiye Atom Enerjisi Kurumu ve Türk Silahlı Kuvvetlerinin Ar-Ge birimlerinden oluşan toplam 191 birime Türk Telekom A.Ş. den kiralanan hatlar kullanılarak ücretsiz hizmet sağlamaktadır.1998 yılında yaşanan sorunlar nedeniyle TURNET projesi durdurularak TTNET çalışmalarına başlanmıştır[16]. İnternetin ülkemizde yaygınlaşmasıyla birlikte ilk olarak web tabanlı reklam, pazarlama faaliyetleri önem kazanmış elde edilen sonuçlar iş dünyasında uygulamaya dönük süreçler içinde kullanılmaya başlanmıştır. Günümüzde Türkiye'den internete olan bağlantı altyapısı genel olarak şu unsurlardan oluşmaktadır[16]:

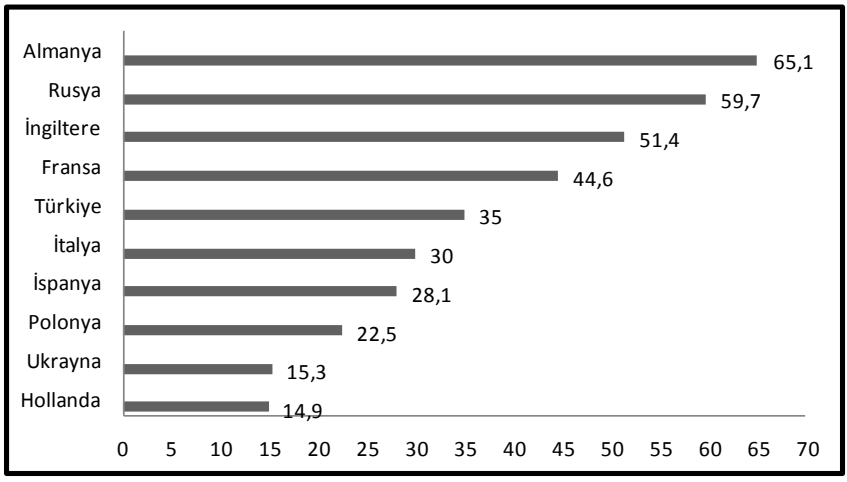
- Üniversiteler ve akademik birimlerin internet bağlantı çıkışları,
- Genellikle ticari kuruluşların ve internet servis sağlayıcılarının yararlandığı TTNET çıkışları,
- Diğer bazı özel şirketlerin ve servis sağlayıcılarının TTNET ile yaptıkları İnternet Erişim Noktası anlaşması sonrasında kullandıkları işletme bazlı doğrudan yurtdışı internet çıkışları

- Bunların dışında kalan diğer bağlantılar.

Web (world wide web-www) internet temelli bir gezinti, bir enformasyon dağıtım ve yönetim sistemi olup kitlesel ya da kişisel iletişimde dinamik bir biçimde işlemektedir. Web siteleri internet üzerinde her geçen gün katlanarak artmaktadır[10]. Gerçeklik üç boyutlu iken, web sayfaları iki boyutludur. Kullanıcı, dünyanın içinde olup görüntüyü önünde görebilmektedir. Dahası kullanıcı, nesneler ve insanlar ile sanki aynı mekânda gibi iletişim kurmaktadır [6]. İnternet ortamı, benzer konuda çalışan çeşitli mekânlardaki insanları, aynı veya farklı zamanlarda bir araya getirerek fikirlerini birbirlerine aktarma olanağı yarattığı gibi, karşıt fikirlerin tartışma listelerine dâhil edilerek tartışılmasını da sağlamaktadır. Üyelerine anlık piyasa bilgileri sunarak gelişmeleri üyelerin katılımıyla değerlendiren interaktif finans siteleri bu kapsamda değerlendirilebilir. Bankalar ve finans kuruluşları kendi operasyonları yanı sıra bankalar arası işlemlerde de teknoloji destekli uygulamalar gerçekleştirmektedirler.

Bu kapsamda, elektronik çek takas sistemi, doğrudan borçlandırma sistemi ve EFT sistemi bankalar arası işlemlerde önemli bir yere sahiptir. Ayrıca önemli bir uluslararası ödeme sistemi olan SWIFT sistemi de uzun yıllardır bankalar tarafından kullanılmaktadır. Bankacılık uygulamalarının internet yoluyla müşteri kullanımına sunulması bu işlemlerin yaygınlık kazanmasını sağlamıştır.

Ülkemizde internet gelişimi hızla devam ederken, özellikle az gelişmiş ve genç nüfus potansiyeli yüksek ülkelerde bir yıl öncesine göre gelişim oranının daha fazla olduğu gözleniyor. Nüfusun büyük bölümünün internetle uğraştığı ve nüfus artış hızının düşük olduğu gelişmiş ülkelerde, internet kullanım oranlarının oldukça yüksek olduğu ve internet kullanımının her yaştan birey için kabullenildiği görülmektedir. Internet World Stats'ın Haziran 2010 yılı araştırması değerlendirildiğinde Türkiye'nin dünya internet kullanıcı sayısı ilk yirmi ülke sıralamasında otuz beş milyonluk kullanıcı sayısıyla on ikinci sırada yer aldığı görülüyor. Ayrıca ülkemizin, internet teknolojisinin oldukça yaygın olarak kullanıldığı Avrupa'da, internet kullanıcı sayısı açısından Avrupa'nın ilk on ülkesi arasında beşinci sırada yer aldığı görülmektedir.



Şekil 1.İnternet Kullanıcı Sayısı Açısından Avrupa'nın İlk On Ülkesi (Milyon Kullanıcı)
Kaynak: İnternet World Stats – www.internetworldstats.com/stats4.htm.

3.Bankacılık Sektörü Açısından Elektronik Bankacılık Hizmetleri Sunumu

Yeni teknoloji kullanımı hem gelişmiş büyük ölçekli kuruluşlar için, hem de teknoloji, pazar, finans ve yönetim kısıtları olan, küresel boyutta çalışma olanağı olmayan kuruluşlar için takip edilmesi gereken stratejik bir konudur. Günümüzde her yeni buluş ve teknoloji ile yeni fırsatlar doğmakta, bu fırsatlar potansiyel risk ve rakipleri de beraberinde getirmektedir. Günümüzde özellikle ekonomi ve finans alanında değişen dinamikler iyi takip edilerek analiz edilmeli rakiplere teknoloji odaklı rekabet üstü kazanımlar elde etme fırsatı tanınmamalıdır. 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. Bankalar bu anlamda ilk kullanıcılardan sayılabilir[12].

Bilişim teknolojisi her sektörü, çalışanlarıyla birlikte etkileyen, gelişmiş ülkelerde başlayıp tüm dünyayı saran bir gelişmedir[3]. Bankacılık ve finans sektöründe bilgisayar teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaştırma amaçlarından en önemlisi sektördeki rekabetin ulaşmış olduğu boyuttur. Ülkelerin ekonomik ve finansal sınırlarının kalkarak, tüm dünyanın tek pazar haline dönüşmesi sonucunda ortaya çıkan küreselleşme yöneliminin amacı, rekabeti en ekstrem boyutta gerçekleştirmektedir [15]. 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 [5]. Bu gün gelinen noktada ise pek çok ürün ve hizmet seçeneğinden beklenen, müşteri memnuniyetini maksimum kılacak faydayı yaratmaktır. Günümüz örgütleri, yoğun bir rekabet ortamında faaliyetlerini devam ettirmek zorundadırlar. Sözü edilen yoğun rekabet ortamı içinde, etkin bir şekilde çalışmayı başaranlar varlıklarını devam ettirebilecek, başaramayanlar ise, yok olup gitmeye mahkûm olacaklardır.

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[13].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[5].Paradigmalardaki 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 [8]. 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 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 geciktirmekteydi. Günümüzde ise bilgi teknolojisi araçlarının kullanımı ve yaygınlaşması bankacılık ve finans hizmetlerinin büyük oranın internet ve mobil teknolojiler vasıtasıyla yerine getirilme imkânını sunmaktadır. Bu imkân ise operasyonel yükü hafifletirken buna bağlı olarak çalışan işlemlerinden doğabilecek hata risklerini azaltmaktadır.

4. Türkiye'de Elektronik Bankacılık Hizmetleri

Günümüzde örgütler, küresel ekonomi ve sürekli değişen rekabet koşullarında doğru bilgiye en kolay şekilde ulaşarak daha hızlı karar vermenin ve yeniliklere uyum sağlamanın yollarını aramaktadır. Bilgiye hızla ulaşan ve bilgiyi yönetenler, rekabette avantaj sağlamaktadır. İletişim teknolojilerinin gelişmesi ile bilgiye hızla ulaşabilme olanağı doğmuştur. İnternet kullanımının yaygınlaşması ile artık her şey ağlar üzerine taşınmış ve e-bankacılık, e-finans, e-devlet, e-ticaret, e-okul, e-posta, e-iş, gibi başına "e" gelen yani bunların elektronik ortamda yapıldığını gösteren kavramların sayısı da artmaya başlamıştır. İnternet her şeyi hızla değiştirmekte ve günümüz dünyasında bizlere mekândan ve zamandan bağımsız olarak işlem yapma ve bilgi sahibi olma imkânı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra eskiden mevcut olmayan yeni pazarlar oluşturmakta ve yeni fırsatlar ortaya çıkarmaktadır[14]. Finans ve bankacılık işlemlerinin internet ortamına taşınması ile birlikte kullanıcı sınırları ortadan kalkmakta, yatırımlarını yönlendirmek isteyen kişinin veya grubun tercihleri daha çok önem arz etmektedir.

Bütün bu gelişmeler daha önce bankaların vazgeçilmez bir unsuru olan şubelerin eski önemini kaybetmesine neden olmuştur. Ancak, şubeler şekil değiştirmekle birlikte, halen vazgeçilmez bir dağıtım kanalı olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Teknolojik gelişmelerle ortaya çıkan ATM'ler, akıllı kartlar, telefon ve internet bankacılığı, şubelerin önemini azalmaktan ziyade, bankacılık hizmetlerinin değişik kanallarla, değişik hedef kitlelere ulaşmasını sağlayacak destek hizmetleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bankalarda güven unsuru ilk

planda yer aldığı için, müşterinin insan ilişkisine yönelik beklentisi çok yüksektir ve bu ancak gelişmiş teknolojik altyapısını tamamlanmış ve insanların hizmet sunduğu şubelerle mümkün olabilecektir[13].

E-şube genel anlamda fiziki bir bankada yapılabilecek pek çok bankacılık işleminin kullanıcıya tahsis edilen birtakım güvenlik unsurlarıyla yapılabilme imkanı sunan internet tabanlı bir hizmettir. Bu hizmet aynı zamanda bir takım ticari ilişkilerin güvenli şekilde yürütülmesi amacıyla da kullanılmaktadır.

E-finansı nelerin oluşturduğu konusunda genel kabul görmüş tanımlar bulunmamakla birlikte bir finansal kuruluşun dâhil olduğu ve internet aracılığıyla yapılan herhangi bir işlem e-finans olarak kabul edilmektedir. Bu çerçevede; bireylerin veya finans-dışı kuruluşların internet veya benzer bir iletişim ağı kullanarak gerçekleştirdikleri finansal işlemler elektronik finans işlemi olarak tanımlanmaktadır[4].

Elektronik ticaret, mal ve hizmetlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemlerinin bilgisayar ağları üzerinden yapılmasıdır. Elektronik ticaretin, ticari işlemlerden biri veya tamamının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi yoluyla reklam ve pazar araştırması, sipariş ve ödeme ile teslim olmak üzere üç aşamadan oluştuğu görülmektedir. İnternetin hızla yaygınlaşması, elektronik ticareti, ticari işlemlerin yürütülmesinde yeni ve çok etkin bir araç haline getirmiştir. Elektronik ticaret, tüm dünyada ticaretin serbestleştirilmesiyle birlikte son on yılda yaşanan ve bilgi iletişimini kolaylaştıran teknolojik gelişmelerin bir ürünü olarak ortaya çıkmıştır. Elektronik ticaretin kapsamı ve işlevi değerlendirildiğinde; elektronik bankacılık ve finans uygulamalarının e-ticaretin temel ve alt unsurlarından biri olduğu söylenebilir.
Elektronik bankacılığın iki temel özelliği; faaliyetlerinin yürütüldüğü teslim kanallarının yapısı ve müşterilerin bu kanallara erişme yollarıdır. Yaygın teslim kanalları arasında kapalı ve açık ağlar vardır. Kapalı ağların erişimi, üyelik koşulları anlaşması ve bağlı olan katılımcılarla (finansal kurumlar, tüketiciler, tüccarlar ve üçüncü şahıs hizmeti sağlayıcılar) sınırlı tutulur. Açık ağların bu tür üyelik koşulları yoktur. Müşterilere elektronik bankacılık ve hizmetlerinin sağlandığı, yaygın olarak kullanılan erişim araçları, satış noktaları terminalleri, otomatik vezne makineleri, telefonlar, kişisel bilgisayarlar, akıllı kartlar ve diğer cihazları içerir [13].

Hızlılık, erişilebilirlik, kolaylık, gizlilik, güvenilirlik ve müşteriye özel olma hali dünya genelinde bankacılık hizmetleri için vazgeçilmez temel standartlar halini almıştır. Bankaların temel ana fonksiyonlarının icrası çerçevesinde daha çok teknoloji temelli geliştirilen yeni ürün ve hizmetler kısa bir süre içinde, yakın rakipler sonrasında da tüm sektör ve sisteme mal olmaktadır. Bankacılık sektöründe aynı ürün ve hizmeti bir diğer bankanın ürün ve hizmetinden farklı kılan ise, ürün ve hizmete ait temel standartların güçlü ve/veya etkin oluşudur. Rekabet ürün ve hizmet çeşitliliğinin yanı sıra bu ürün ve hizmetlere ilişkin temel standartların kalitesi noktasında gerçekleşmektedir[7].

Ülkemizde internet üzerinden sunulan bankacılık hizmetleriyle, herhangi bir bankanın vermiş olduğu operasyonel işlemlerin neredeyse tamamı internet şubeleri aracılığıyla sunulurken, yatırım danışmanlığı gibi uzmanlık isteyen konularda ise bilgilendirme yapılmaktadır. Türk Bankacılık Sektöründe faaliyet gösteren ve Türkiye Bankalar Birliğine üye olan kırk dört kuruluştan yirmi dördünün internet tabanlı hizmet altyapısına sahip olduğu dolayısı ile elektronik bankacılık hizmeti sunduğu görülmektedir. Bireysel bankacılık hizmeti sunan bankaların internet tabanlı uygulamalara daha çok önem verdiği görülmektedir. Aşağıda e-finans ve bankacılık hizmeti sunan bankalar sıralanmıştır.

Tablo 1.Türkiye'de Elektronik Bankacılık Hizmeti Sunan Bankalar

Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
Türkiye Halk Bankası A.Ş.
Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.
Akbank T.A.Ş
Alternatif Bank A.Ş.
Anadolubank A.Ş.
Şekerbank T.A.Ş.
Tekstil Bankası A.Ş.
BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
Türkiye İş Bankası A.Ş.
Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
Citibank A.Ş.
Turkish Bank A.Ş.
The Royal Bank of Scotland N.V.
ING Bank A.Ş.
Millennium Bank A.Ş.
Turkland Bank A.Ş.
Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
HSBC Bank A.Ş.
Finans Bank A.Ş.
Denizbank A.Ş
Eurobank Tekfen A.Ş.
Denizbank A.Ş

Kaynak: TBB Sektör Bilgilerinden Yararlanılarak Oluşturulmuştur.

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.

Türkiye'de elektronik bankacılık hizmeti sunan kuruluşların hizmet kapsamı değerlendirildiğinde, orta düzey bir banka şubesinde yapılabilecek tüm işlemlerin müşterilerin kullanımına sunulduğu görülmektedir. Bu hizmetlerden birçoğunun banka kuruluşlarının sistemlerinde farklı isimlerle, farklı gruplandırmalar arasında yer almasına rağmen temel bankacılık hizmetleri açısından değerlendirildiğinde aynı işlevleri yerine getirdiği görülmektedir.

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[13]. Şubeler açısından durum böyle iken, e-finans ve bankacılık hizmetleriyle Tablo 2. de sayılan kurumsal ödeme ve tahsilâtların tümü şubelerden bağımsız olarak gerçekleştirilebilmekte, komisyon bedellerinden teknoloji kullanımıyla yüksek kar marjı sağlanabilmektedir.

Tablo 2.Türkiye'de Kullanıcılara Sunulan İnternet Bankacılığı İşlemleri

Hesap İşlemleri	Bakiye ve Hesap Hareketi Kontrolü			
	Vadesiz Hs. Açma	Vadeli Hs. Açma	Faiz Oranı Hesaplama	Faiz Oranı İzleme
Para Transferleri	Havale	EFT	SWIFT	Toplu Transfer İşlemleri
Kredi Kartları	Kart Bilgisi/Hesap Özeti/Dönem İçi Hareket Görüntüleme	Borç Ödeme/Puan Sorgulama	Başvuru/Talimat İşlemleri	Sanal Kart Oluşturma İşlemleri
Yatırım İşlemleri	Yatırım Fonu/Tahvil/Bono Alım Satımı		Eurobond/YP Tahvil Alım Satımı	
Ödemeler	Fatura Ödemeler/TL Yükleme/Bağışlar	Yurtkur/MEB/ ÖSYM/SGK Ödemeleri	Vergi/Trafik Cezası Ödemeleri	Otomatik Ödeme Talimatları
Kredi İşlemleri	Bireysel Kredi Başvuru/Ödeme	Kredi Hesabı İzleme	Artı Para Hs.Tanımlama	
Borsa İşlemleri	Hisse Senedi Alım Satımı	Emir Hazırlama/ Takip	Virman İşlemleri/Raporlar	Halka Arz İşlemleri/VOB
Döviz ve İthalat İşlemleri	Döviz Alım/Satımı	İthalat İşlemleri	Arbitraj İşlemleri	
OGS İşlemleri	OGS talep işlemleri	OGS ödeme işlemleri	OGS talimat işlemleri	
Kur ve Oran Bilgileri	Döviz Kurları	Repo Oranları	Kredi Faiz Oranları	
Kurumsal Üye İşlemleri	POS İşlemleri		Ekstre Görüntüleme	
Güvenlik ve Bilgi Güncelleme	Güvenlik Bilgileri Güncelleme		İletişim Bilgileri Güncelleme	

Kaynak: E-Bankacılık Hizmeti Sunan Örnek Bankaların(TC. Ziraat Bankası, T.Halk Bankası, Garanti Bankası, Akbank) İnternet Şubelerinden Yararlanılarak Oluşturulmuştur.

Yine elektronik bankacılık hizmetleri kapsamında değerlendirilebilecek Doğrudan Borçlandırma(DBS) ve Doğrudan Tahsilat Sistemleri(DTS) ticari hayatın daha sağlıklı, daha hızlı ve daha güvenli işlemesini sağlamaktadır.Doğrudan borçlandırma ve doğrudan tahsilat sistemi bayi aracılığıyla satış yapan büyük firmaların yaptığı satışlardan doğan alacakların hızlı ve garantili olarak satıcının hesabına aktarılmakta, hesap müsait değilse tutar banka tarafından alıcı şekilde elektronik ortamda, bayi nezdindeki hesaplarından tesis edilmiş kredi limitleri dahilinde, tahsilatını sağlayan bir ödeme sistemidir. Bu sistem ile tahsilatlar, ana firmanın bankaya ilettiği tutarların, vade tarihinde, bayi hesaplarından otomatik olarak alınması ve ana firma hesaplarına transfer edilmesi ile gerçekleştirilir.Hesapta fatura tutarı var ise fatura tarihinde tutar otomatik

hesabı otomatik olarak kredilendirilerek, satıcı hesabına fatura tutarı transfer edilmektedir.DBS'nin avantajları;

- Teminat mektubu, çek ve senet riski, takibi, vade kaybı ve masrafı sıfırlanmış olur
- Operasyonel iş yükü her açıdan azalır.
- Ödemelerin kredili olması ile ödeme kolaylığı sağlanır.
- Satıcı işletmenin tahsilat riski sıfırlanmış olur.
- Alıcı takibi ve maliyeti azalır
- Alım satım işlemleri fatura ilişkileri üzerinden yürür.

SONUÇ

Günümüzün hızlı değişen rekabet ortamlarında banka ve finans kuruluşlarının birçok farklı stratejiyi aynı anda uygulamaları gerekmektedir. Yönetsel uygulamaların, rekabet avantajı kazanmada büyük paya sahip olduğu düşünülmektedir. İşletmelerde ileri bilişim teknolojilerinin örgütsel, sektörel ve stratejik sinerji üretimine yönelik olarak optimal kullanımının sağlanması için öncelikle bilişim teknolojileri yatırım fırsat ve alternatifleri rasyonel biçimde değerlendirilmelidir[9]. Bu kuruluşlar rekabet stratejilerini geliştirirken teknolojik gelişmelere paralel değişen koşullara uyum sağlayabilmeli, teknolojinin sunduğu yüksek yatırım maliyetine sahip, gelecek kar marjı yüksek yeniliklere yönelmelidirler.
Elektronik ticaretin yaygınlaşmasıyla birlikte, maliyet avantajı sağlayan, mekân ve zaman kısıtı olmaksızın ticari işlemlerin daha hızlı ve daha etkin yerine getirilmesi teknoloji temelli ekonominin gelişimini sağlamıştır. Elektronik ticaretle birlikte ekonomi ve iş dünyası yeni bir boyut kazanmış, genel iş yapma biçimleri değişmekle birlikte birçok sektör yapısal değişiklere gitmek zorunda kalmıştır. Bilgi teknolojisi araçlarını kullanan ve bu araçların gelişimini yakından takip eden banka ve finans kuruluşları; elektronik ticaret faaliyetleri sonucu ortaya çıkan bedel ilişkilerini güvenli bir zeminde gerçekleştirme misyonunu üstlenmişlerdir. Ülkemizde bu misyonla birlikte ana işlevlerinin çoğunun özellikle küçük hacimli, anlık ve personel odaklı işlemlerinin internet tabanlı sistemler kurularak yerine getirilebileceği görülmüş, pazarlama faaliyetleri genç nüfus potansiyelinin eğilimleriyle paralel yürütülerek e-finans ve bankacılık uygulamalarının gelişimi sağlanmıştır.

Elektronik bankacılık uygulamalarının gelişim sürecini tehdit eden ve bu yeniliklerin kullanımından uzak duran kişilerin temel kaygıları arasında konu hakkında bilgi sahibi olmama, değişime direnç ve en önemlisi işlem güvenliği konuları yer almaktadır. Ülkemizde hizmet sunucularının sektör denetleyicileri tarafından standartları belirtilmiş güvenlik sistemleri kullanmaları yasal zorunluluk olarak öngörülmüş, ayrıca kullanıcı güvenliği için hizmet sunucuları tarafından belirlenen güvenlik tedbirleri ilan edilmiştir. Bu çerçevede kurallara uygun kullanımın herhangi bir risk oluşturup oluşturmadığı belirli zaman aralıklarında uzman banka personelleri tarafından test edilmektedir.

Önümüzdeki yıllarda teknolojideki gelişmeler hızlandıkça banka şubelerinin sayısı azalabilir. Ancak, teknoloji ne kadar ilerlerse ilerlesin banka şubeleri önemini kaybetmeyecektir. Çünkü insanların bankalardan talep ettikleri hizmet ve beklentilerin tümünü teknolojik araçların karşılaması mümkün değildir. Bazı bankacılık hizmetleri için insan faktörü önemli bir unsur olmaya devam edecektir[13].

Sonuç olarak; zamanın gerisinde kalmak, banka ve finans örgütlerinin değişim karşısında savunmasız kalmaları demektir. Tüm yöneticiler ve çalışanlar çağın getirdiklerine seyirci kalmak yerine rekabet üstü stratejiler geliştirmenin ve onlara adapte olabilmenin yollarını aramalıdırlar. Ekonomik aktörlerin piyasa ortamında bir araya gelerek yoğun, karmaşık ve bürokratik faaliyetlerine dayanan geleneksel finans yöntemleri geçmişte kalmaya, yerini daha hızlı daha güvenli daha ekonomik; hareket

alanı daha geniş finans ve bankacılık tekniklerine bırakmaya başlamıştır. Hızlı ve yoğun rekabet ortamı içindeki finans örgütleri, bilgi teknolojilerinin sunmuş olduğu imkânları iyi kullanarak faaliyet süreçlerinde hız, etkinlik ve maliyet avantajı yanı sıra, müşteri memnuniyeti ve elektronik ortamda işlev güvenliğini de sağlamaya yönelmelidirler.

6. Kaynaklar

[1] Aşıkoğlu, Rıza (1993) "Globalleşme Sürecinde Uluslararası Finansal Yönelimler", D.P.Ü. İ.İ.B.F Yayın No:2

[2] Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (2011) "Türk Bankacılık Sektörünün Genel Görünümü Raporu" Sayı:2011/1, http://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Raporlar/Diger_Raporlar/9523tbs_genel_gorunum_mart_2011.pdf

[3] Çoban, Hasan, "Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş" İnkılap Kitabevi, İstanbul, 141, (1997).

[4] Erdoğdu, Cemal "Elektronik Finans: Ekonomik ve Diğer Faktörler" Bankacılar Dergisi, Sayı: 43, (2002).

[5] Hammer, Michael-Champy, James "Değişim Mühendisliği İş İdaresinde Devrim İçin Bir Manifesto", (Çev. Sinem Gül), Sabah Kitapları, İstanbul, 19, 20, (1997).

[6] Harris, Dave (1999) "Internet Based Learning Tools" Kogan Paae Ltd., London.

[7] Işkın, Seyit Ahmet, "Türk Bankacılık Sisteminde Alternatif Dağıtım Kanalları (Elektronik Bankacılık) Hizmetlerinin Riskleri ve Denetimi", Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 27, (2010)

[8] Koçel, Tamer, "İşletme Yöneticiliği" Beta Basım-Yayım A.Ş, 5.Baskı, İstanbul, 278, (1995)

[9] Öğüt, Adem- Güleş, H. Kürşat- Bülbül, Hasan "Post-Endüstriyel İş Dünyasında İleri Bilişim Teknolojileri Kullanımının Örgütsel, Sektörel ve Stratejik Sinerji Üretimine Etkileri", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:13, 312, (2005)

[10] Özen, Üstün, "Web Tabanlı Uzaktan Eğitimde Sistem Tasarımı", Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, Şubat Sayısı, 86, (2001).

[11] Özmen, Şule (2003) "Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu: E-ticaret", İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul

[12] Saka, Tamer (2001) "Türk Bankacılık Sektöründe Bilgi Teknolojileri Denetimi", TBB Yayınları No.224, İstanbul.

[13] Takan, Mehmet-Boyacıoğlu, Melek Acar "Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem", Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 319, 508, (2011).

[14] Yazıcı, Selim "E-Öğrenme: İnsan Kaynakları Eğitiminde Stratejik Dönüşüm" Alfa Basım, İstanbul, 159, (2004).

[15] Yelkikalan, Nazan, "İşletmeler Arası İşbirliği Stratejilerinin Sinerjik Boyutları" Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, 146, (1994)

[16] Zerenler, Muammer, "Dijital İş Yaşamı: Tüm Boyutlarıyla Elektronik Ticaret", Gazi Kitabevi, Ankara, 47, 145, (2007).

http://www.bddk.org.tr

http://www.tbb.org.tr

http://www.ziraat.com.tr

http://www.halkbank.com.tr

http://www.garanti.com.tr