



**Bankaların Dijital Yolculukları ve  
Türkiye Bankalar Birliği  
Çalışmaları  
(07.02.2022)**

İnternet altyapısındaki gelişmeler, mobil telefonlar ve tabletlerin yaygın olarak kullanılması, finansal hizmetlerin dijital kanallar üzerinden sunulmasını önemli oranda artırdı. Bugün dijital bankacılık konusunda bankalar daha açık ve tanımlı dijital stratejilere sahip.

Bankalarımızın, hızlı değişen ve gelişen teknolojik imkanları da kullanarak dijital kanallar üzerinden geliştirdikleri ve sundukları geniş bir ürün ve hizmet çeşitliliği bulunmaktadır.

Dijitalleşme yolculuğunda, müşterilerin talep ve beklentileri daha çok dikkate alınmakta. Zaman ve mekandan bağımsız kolay kullanılabilir uygulamalar müşteriler tarafından daha çok tercih edilmekte.

Bankalar uygulamalar hakkında müşterilerden gelen geri bildirimlere daha çok önem vermekte ve bu öneriler titizlikle değerlendirilerek uygulamalarda iyileştirmeler yapılmaktadır.

Dijital yolculuğa bakıldığında;

- 1966'da ABD'de ilk kez debit kartlar kullanıldı. 1968 yılında Türkiye'de seyahat ve dinlenme kartı olarak Diners Club'ı kullanılmaya başlandı. Çipli POS lar 1970'lerin başında üretildi, debit kartlar tüm dünyaya yayıldı. Dijital ödeme kabul etmek kolaylaştı.
- Türkiye'de ATM cihazı ilk kez 1982 yılında T. İş Bankası tarafından Bankamatik ismiyle hizmete alındı.
- E-ticaret: 1979'de Michael Aldrich isimli bir İngiliz iş yerleriyle tüketiciler ya da şirketler arası online ticaretin mucidi oldu. 80'lere gelindiğinde dijital ödemelerin güvenlik ayağında da gelişmeler yaşandı. Kredi kartlarında sahteciliğin önüne geçmek için hologram teknolojisi bu yıllarda kullanılmaya başlandı
- Türkiye'de internet bankacılığı uygulaması 1997 yılında T. İş Bankası A.Ş. tarafından başlatıldı, daha sonra diğer bankalar internet üzerinden müşterilerine hizmet vermeye başladı.
- Son dönemlerde, akıllı telefon ve tablet kullanımının yaygınlaşması ve bu cihazların sürekli internete bağlı olması mobil bankacılığı dijital bankacılığın merkezi haline getirdi.
- TC Merkez Bankası tarafından 1992 yılında EFT sistemi devreye alındı, bankalararası para transferi yapılmaya başlandı; 2013 yılında EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Transferi) devreye alındı
- Fonların Anlık ve Sürekli Transferi (FAST) Sistemi, 18 Aralık 2020 tarihinde sadece banka çalışanlarının ödeme gönderebilecekleri bir pilot süreç ile devreye alındı. 8 Ocak 2021 tarihinde müşterilerin kullanımına açıldı.
- Dijital kanallar üzerinde hemen hemen tüm bankacılık hizmetleri yapılabilir duruma geldi

**Dijital Bankacılık Ürün Ve Hizmetleri**

- Müşterilerin uzaktan müşteri edinimi
- İnternet bankacılığı ve mobil uygulamalar üzerinden yapılan her türlü para transferi, yatırım, fatura ve kredi kartı işlemleri
- Kredi başvuru işlemleri

- Yatırım işlemleri: döviz, altın, hisse senedi
- Sigorta prim ödemeleri
- Trafik cezası ödeme
- Vergi ödemeleri
- Engellilere yönelik geliştirilen bankacılık ürün ve hizmetleri (Şube, internet, Mobil ve ATM lerde fiziki erişimde ve hizmetlere erişimde kolaylıklar)
- Hesap cüzdanının elektronik ortamda düzenlenmesi ve talep eden müşterilere elektronik ortamda iletilmesi
- Sanal POS kullanımı (e ticaretin yaygınlaşması)
- Kartların POS cihazlarında, temassız olarak kullanılması (350 TL'ye kadar harcamalarda şifresiz)
- Mevduat hesaplarının bulunduğu banka listesinin e-devlet platformunda sunulması
- Tapu ipotek ve terkin işlemlerinin e-ortamda yapılması
- E-ticarete ek güvenlik unsuru olarak 3D kullanılması
- Karekodlu işlemler, (ATM'lerde para çekme, ...),
- Ödeme sistemlerinde TR karekodun kullanılması (standardı oluşturuldu kuruluşların uyumlu hale gelmesi bekleniyor)
- Dış ticarete bankalar tarafından üretilen belgelerin e-ortamda düzenlenmesi ve iletilmesi
- Belge ve bilgi doğrulama sistemlerinin devreye alınması (KPS: kimlik paylaşım sistemi, APS: adres paylaşım sistemi, kurum ve kuruluşlardan alınan belgelerin elektronik ortamda alınması ve doğrulanması – Örnek: öğrenci belgeleri)