

NEVŞEHİR
HACI BEKTAŞ VELİ
ÜNİVERSİTESİ

750.YIL

HÜNKAR
HACI BEKTAŞ VELİ
ANMA ve ARMAĞAN KİTABI



2021
UNESCO
HACI
BEKTAŞ
VELİ
YILI

1. Baskı

750. YIL HÜNKÂR HACI BEKTAŞ VELİ ANMA VE ARMAĞAN KİTABI

CİLT I

Editörler

Prof. Dr. Mustafa Hilmi ÇOLAKOĞLU

Prof. Dr. Ersan KABALCI

Arş. Gör. Serkan DERİCİ

Nevşehir, 2021

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Yayınları No: 32

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesine aittir. Bütün hakları saklıdır.

Kitabın tümü ya da bölümü/bölemleri Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinin yazılı izni olmadan elektronik, optik, mekanik ya da diğere yollarla basılamaz, çoğaltılamaz ve dağıtılamaz.

Copyright 2021 by Nevşehir Hacı Bektaş Veli University. All rights reserved.

No part of this book may be printed, Reproduced or distributed by any electronical, optical, mechanical or other means without the written permission of Nevşehir Hacı Bektaş Veli University.

Kapak Tasarımı ve Düzeni: Öğr. Gör. Bülent BİLGİN

Dizgi ve Mizanpaj: Arş. Gör. Serkan DERİCİ

Takım ISBN: 978-605-4163-50-2

ISBN: 978-605-4163-51-9

1. Baskı

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir, 2021

ÖNSÖZ

1209 yılında tarihi Horasan sınırları içerisinde doğan ve Anadolu'ya yerleşen Hacı Bektâş Velî, 13. yüzyılda Anadolu'nun İslamlaşmasında etkili olan "Horasan Erenleri"nden biri olarak kabul edilen Türk-İslam mutasavvıfıdır. Hacı Bektâş Veli, Horasan tasavvufu ve Hoca Ahmet Yesevi'nin (1103-1165) kurucusu olduğu Yesevilik tarikatının Anadolu'daki temsilcilerinden biri olarak kabul edilmektedir. Horasan'dan Anadolu'ya gelişi sırasında farklı bölgeler ve bu bölgelerdeki farklı kültür ve inanç sistemlerinin güzel yönlerini harmanlayan Hacı Bektâş Veli, günümüzde Nevşehir sınırları içerisinde bulunan Hacıbektaş'a (Sulucakarahöyük) yerleşmiştir. Burada hoşgörüyü ve çoğulculuğa dayanan öğretisi ile Anadolu coğrafyasında birleştirici bir etkiye sahip olmuş, kurduğu sosyo-kültürel ve itikadî düzen ile Osmanlı Devleti'nin kuruluş devrinde Anadolu'da sosyal yapının gelişmesinde önemli katkılarda bulunmuştur. Vefatından sonra, Hünkâr Hacı Bektâş Veli adı ve öğretileri, 16. yüzyılda Balım Sultan önderliğinde Bektaşî (babagan) tarikatının; öte yandan Osmanlı ordu sisteminin temelini oluşturan Yeniçerilik içinde varlığını ve etkisini sürdürmüştür. Bektaşî tarikatının merkezi, Hünkâr Hacı Bektâş Veli'nin ömrünün önemli bir kısmını geçirdiği ve vefat ettiği yer olan Hacı Bektâş Veli Dergâhı olmuştur.

Bektâşilik Anadolu coğrafyasında teşekkül etmiş, varlığını da bu coğrafyada günümüze kadar sürdürebilmiştir. Anadolu'nun mayası ile mayalanan bu inanç sistemi tarihi ve coğrafya temelleri bakımından Anadolu'da bulunan Alevi ve Bektaşî zümreler için önem arz etmektedir. Hünkâr Hacı Bektâş Veli gerek Bektaşî toplulukların gerek Alevi topluluklarına hitap eden geniş bir hinterlanda sahiptir. Bu yüzden Bektaşîlerin her iki kolu ister Babagan koluna bağlı Bektaşîler ister Çelebi koluna bağlı Bektaşîleri isterse de Alevi ocaklarının büyük bir bölümü Hacı Bektâş'ı serçeşme olarak kabul etmiş ve en üst makam olarak konumlandırmıştır. Bu nedenle Hacı Bektâş Veli Dergâhına birçok Bektaşî ve Alevi ocaklarının bağlı olduğu bir merkez mahiyetindedir.

Buna ilaveten Hacı Bektâş Veli'nin etki alanının sadece Anadolu coğrafyasına sınırlanamaz. Zira günümüzde de şahit olduğumuz gibi doğuda Tarihi Horasan, İran'ın farklı bölgeleri, Tarihi Azerbaycan sınırları ve batıda Balkanlar, Arnavutluk, Yunanistan, Bulgaristan, Bosna, Kosova, Makedonya ve Macaristan'da yaşayan ve bu inanç sistemine mensup olan insanlar için Hacı Bektâş ve günümüzde Hacıbektaş ilçesinde bulunan dergâh söz konusu insanlar için kutsal şahsiyet ve kutsal mekan anlamı taşımaktadır.

Nitekim Hacı Bektâş Veli ister günümüz Anadolu Alevi-Bektâşîler için olsun isterse dünya Alevi-Bektâşî zümreler için merkezi bir şahsiyet olup onun dergâhı söz konusu zümreler için kutsal mekân mahiyetini taşımaktadır.

Hünkâr Hacı Bektâş Veli 13. yüzyıla damgasını vuran ve kendinden sonraki kuşağa da düşünceleriyle etkisini hissettiren önemli bir isim olarak karşımıza çıkmaktadır. Gerek düşünce dünyası gerekse inanç dünyasında önemli bir yere sahiptir.

Öğretileri yüzyıllardan beri insanlığa ışık tutmakta olup, hoşgörü çerçevesinde herkesi eşit gören ve sevgi ve saygıyı yücelten Hünkâr Hacı Bektâş-ı Veli, "Gelin canlar bir olalım" diyerek birlik ve beraberliğin önemini, "İlimden gidilmeyen yolun sonu karanlıktır" diyerek cehaletin karanlığından kaçınılması gerektiğini, "Eline, beline, diline sahip ol" diyerek barış, huzur, güven ve aile birliğine verdiği önemi, "Dili dini rengi ne olursa olsun iyiler iyidir" diyerek engin hoşgörü çerçevesinde tüm insanlığı birleştirmek düsturuyula evrenseli yakalamamız gerektiğini,

”Okunacak en büyük kitap insandır” diyerek ise insana ait bilgi ve derinliğin bitimsiz olduğuna vurgu yapmış, insanı yücelten ve ona değer veren bir yaklaşımı öğütlemiştir. “İncinsen de incitme, düşmanın dahi insan olduğunu unutma, yetmiş iki milleti bir gör” şeklindeki ifadelerine bakıldığında ise ne derece büyük ve evrensel bir hoşgörüyü sahip olduğunu görmekteyiz.

Hünkâr felsefesi ile bir nevi ahlak ve maneviyat eğitiminin temel ilkelerini ortaya koymuştur. Bu bakımdan, Hacı Bektâş Veli, gerek örnek hayatı gerekse eserleri ile Anadolu'nun son derece çalkantılı bir döneminde gönüllere taht kurmuş Türk tasavvuf ve sosyal hayatında etkili olmuş, çağları aşan düşünce ve öğretileriyle evrenseli yakalamış ve böylelikle insanlığa rehber olacak nitelikte derin bir miras bırakmıştır.

Bu doğrultuda Cumhurbaşkanlığın 12 Şubat 2021 tarih ve 31393 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan 2021/3 sayılı Genelgesiyle 2021 yılının Hacı Bektâş Veli Yılı olarak kutlanmasına karar verilmiştir. Ayrıca “UNESCO'nun 12-27 Kasım 2019 tarihinde gerçekleştirilen 40. Genel Konferansında 40 C/15 sayılı belgesi çerçevesinde alınan karar gereğince ‘Hacı Bektâş Veli’nin Vefatının 750. Yıl Dönümü’ Azerbaycan, İran, Kuzey Makedonya ve Romanya’nın desteğiyle 2021 UNESCO Anma ve Kutlama Yıl Dönümleri arasına alınmıştır.”

Cumhurbaşkanlığı genelgesinde, “Hacı Bektâş Veli’nin “inanç, ahlak, hoşgörü, sevgi ve saygıyı esas alan” felsefesinin “gelecek nesiller tarafından anlaşılıp benimsenmesi amacıyla 2021” yılında düzenlenmesi öngörülen etkinlikler uyarınca Nevşehir Hacı Bektâş Veli Üniversitesi “750. Yıl Hünkâr Hacı Bektaş Veli Anma ve Armağan Kitabı” hazırlanmasını tasarlanmıştır.

Prof. Dr. Semih Aktekin
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Rektörü

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

	Sayfa / Page
KÜRE-YERELLEŞMENİN ÜÇ VEÇHESİ: OLGU, PROJE, İDEOLOJİ / THREE ACHIEVEMENTS OF GLOBAL-LOCALIZATION: CASE, PROJECT, IDEOLOGY	1
Süleyman TOPALOĞLU	
ERKEN ÇOCUKLUKTA YARATICI HİKAYE ANLATMA TEKNİKLERİ / CREATIVE STORYTELLING TECHNIQUES IN EARLY CHILDHOOD	14
Seçil YILDIZ Ayşen TÜKEL	
DİJİTAL BANKACILIK: DÜNÜ, BUGÜNÜ VE GELECEĞİ / DIGITAL BANKING: PAST, PRESENT AND FUTURE	26
Mehmet UÇAR Müjdet GÜNGÖR Ferhat CANLITEPE Mert Anıl ATAMER	
TÜRKİYE'DE REEL SEKTÖR DIŞ BORÇLANMASININ GELİŞİMİ / THE DEVELOPMENT OF REAL SECTOR EXTERNAL BORROWING IN TURKEY	41
Mehmet UÇAR Melek KIDEMLİ Feyzullah TECİRLİ	
COVID-19 PANDEMİ DÖNEMİNDE BİYOSENSÖRLER VE PAZARLAMA İLETİŞİM ARACI OLARAK GAZETELER: NEVŞEHİR ÖRNEĞİ / BIOCENSORS AND NEWSPAPERS AS MARKETING COMMUNICATION TOOLS IN THE COVID-19 PANDEMIC PERIOD: NEVŞEHİR CASE	55
Neşe ACAR Furkan SOYSALDI	
HACI BEKTAŞ VELİ'NİN KÜLTÜR TURİZMİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ / EVALUATION OF HACI BEKTAŞ VELİ IN THE CONTEXT OF CULTURAL TOURISM	65
Sevgi BALIKÇIOĞLU DEDEOĞLU	
EMİNE İŞINSU'NUN TASAVVUFİ ESERLERİ VE HACI BEKTAŞ ADLI ROMANI / EMİNE İŞINSU'S SUFISTIC WORKS AND HER NOVEL TITLED HACI BEKTAŞ	76
Ece SERRİCAN KABALCI	
ALEVİ BEKTAŞI RİTÜELİ SEMAH VE RUH SAĞLIĞI ÜZERİNE: NİTEL BİR ARAŞTIRMA ALEVI BEKTASHI RITUAL SEMAH AND MENTAL HEALTH: A QUALITATIVE STUDY	106
Kamuran ÖZDİL Gülhan KÜÇÜK ÖZTÜRK	
HACI BEKTAŞ VELİ DERGÂHI: MİLLİ MÜCADELE'DEN MÜZE OLANA KADAR GEÇEN SÜREÇ / HACI BEKTAŞ VELİ DERVISH LODGE: PASSED PROCESS FROM NATIONAL STRUGGLE UNTIL TO BE THE MUSEUM	118
Enes ÖZ	

ALEVİ-BEKTAŞI KÜLTÜRÜNDE NAZAR İNANCI VE NAZAR İNANCI İLE İLGİLİ YAPILMIŞ EL SANATLARI ÜRÜNLERİ / HANDICRAFT PRODUCTS MADE WITH THE EVIL BELIEF AND RELATED TO THE NARRATIVE BELIEF IN ALEVİ-BEKTAŞI CULTURE/135	
Şükran DOĞRU GÜRPINAR	
NEVŞEHİR MÜZESİ'NDEN BİR GRUP TERRAKOTTA FİĞÜRİN / A GROUP TERRACOTTA FIGURINES FROM NEVSEHİR MUSEUM169	
Barış Emre SÖNMEZ	
ÖRGÜTSEL SESSİZLİK / ORGANIZATIONAL SILENCE192	
Ebru DEMİREL	
Evren ARI	
Mustafa Cihan YARALI	
NANOBIYOTEKNOLOJİDE BİTKİSEL KAYNAKLARIN KULLANIMI / USE OF PLANT-DERIVED SOURCES IN NANOBIO TECHNOLOGY205	
Cevahir ALTINKAYNAK	
ALEVİ BEKTAŞI İNANÇ SİSTEMİNDE YEMEK KÜLTÜRÜ / FOOD CULTURE IN THE ALEVİ BEKTAŞI BELIEF SYSTEM214	
Ecem TEZGEL ÇOBAN	
Yasin GÜNDEM	
HACI BEKTAŞ VELİ'NİN HAYATININ ZİHİN HARİTASI İLE ANLATILMASI / EXPLAINING HACI BEKTAŞ VELİ'S LIFE WITH A MIND MAP220	
Gökhan KEVEN	
PESTİSİTLER ÜZERİNE İNCELEME / REVIEW ON PESTICIDES231	
Coşkun ASLAN	
Murat ŞEN	
Aysel KEKİLLİOĞLU	
Arif KIZILIRMAK	
HACI BEKTAŞ VELİNİN AÇTIĞI HOŞGÖRÜ PENCERESİNDEN TURİZM SEKTÖRÜNDE HOŞGÖRÜ OLGUSU / THE PHENOMENON OF TOLERANCE IN THE TOURISM SECTOR FROM THE PERSPECTIVE OF TOLERANCE EXHIBITED BY HACI BEKTAŞ VELİ252	
Arif Nihat SAMUR	
Oğuz SAYGIN	
TÜKETİCİ İHTİYACINA DAYALI İNOVASYON EKOSİSTEMİ VE YÖNETİMİ / CONSUMER NEED-BASED INNOVATION ECOSYSTEM AND MANAGEMENT259	
Serdar Vural UYGUN	
Esra SİPAHİ	



DİJİTAL BANKACILIK: DÜNÜ, BUGÜNÜ VE GELECEĞİ

Mehmet UÇAR
Müjdet GÜNGÖR

Ferhat CANLITEPE
Mert Anıl ATAMER

Özet

Günümüzde bankacılık kavramı teknolojinin gelişimi ve finansal aktörlerin bu gelişime hızla ayak uydurmaları ile gündelik finans ile ilgili işlemlerimizin neredeyse tamamına cevap verir hale gelmiştir. Banka kavramının ilk ortaya çıkışından itibaren sürekli gelişim gösteren bankacılık sistemi mevduat saklama, para aktarma, kredi sağlama, ödeme faaliyetlerine aracılık yapmak ile kişi ve kurumlara gayri nakdi kredi sağlayarak kefil olma gibi müşterinin bankaya gitmesi ile uygulanan ana bankacılık faaliyetleri ile yoğunlaşırken günümüze baktığımızda internet ve mobil bankacılık uygulamaları ile müşteri bankaya gitmeden bütün bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. 2021 yılı haziran ayı itibarıyla aktif bankacılık müşteri sayısı 71 milyon kişiye ulaşmış, bu sayının 58 milyon 927 bin kişisini ise mobil bankacılık kullanıcıları oluşturmuştur. 2020 yılında dünya üzerinde yaşanan Covid-19 pandemisi ile çoğu sektörde olduğu gibi bankacılık sektöründe de kısmi çalışma ile banka personelinin evden çalışma uygulamasına geçilmiş bu durum da dijital bankacılık hizmet ve ürünlerine olan talebi artırmıştır.

Çalışmamızda dijital bankacılık hizmet ve ürünleri hakkında bilgiler yer almakta ayrıca günümüz dijital bankacılık işlem ve hizmetlerini istatistiklerine yer verilmiş ve bankacılık sektörünün geleceği ile ilgili tahminlerden bahsedilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mobil Bankacılık, İnternet Bankacılığı, Dijital Bankacılık, Covid-19

Abstract

Today, the concept of banking has become responsive to almost all of our daily finance-related transactions, with the development of technology and the rapid adaptation of financial actors to this development. While the banking system, which has been developing continuously since the first emergence of the concept of the bank, concentrates on the main banking activities such as deposit keeping, money transfer, providing loans, intermediary in payment activities, and being a guarantor by providing non-cash loans to individuals and institutions, today, thanks to internet and mobile banking applications, the customer can perform all banking transactions without going to the bank. As of June 2021, the number of active banking customers reached 71 million, and 58 million 927 thousand of this number were mobile banking users. With the Covid-19 pandemic in the world in 2020, as in most sectors, the banking sector also started to work from home with partial work, and this situation increased the demand for digital banking services and products.

In our study, information about digital banking services and products is included, and today's digital banking transactions and services statistics are included and predictions about the future of the banking sector are mentioned.

Keywords: Mobile Banking, Internet Banking, Digital Banking, Covid-19

Giriş

Bilişim sektöründe son yıllarda hızla artan gelişmeler neredeyse bütün sektörleri etkilediği gibi finans sektörünü dolayısıyla bu sektörün en önemli aktörlerinden birisi olan bankacılık sektörünü de etkilemiş, geleneksel bankacılık faaliyetlerinin dijital ortamda bilişim sistemleri ürünleri üzerinden yürütülmesine neden olmuştur.

Günümüzde ticaretin küreselleşmesi ile her sektörde artan rekabetten bankacılık sektörü de payını almış ve rakipleri ile olan rekabeti güçlendirmek ve öne geçebilmek için teknolojik altyapıya önemli sermayeler harcamışlardır. Ürün ve hizmetlerini geliştirmek, çeşitlendirmek, müşteriye daha hızlı ve kolay ulaşabilmek, için ATM, internet bankacılığı, mobil bankacılık, telefon bankacılığı ve online ödeme sistemleri gibi hizmetleri müşterileri sunmuşlar ve her geçen gün teknoloji ile hareket ederek hizmet yelpazelerini geliştirmeye devam etmektedirler.

İlk kredi kartının kullanıldığı 1914 yılından günümüze kadar geçen sürede temassız ödeme yöntemleri, NFC özellikle akıllı cihazlar ile yapılabilen ödeme yöntemleri gibi alışveriş kolaylıkları, e-ticaret işlemleri teknoloji ile paralel şekilde ilerlemiş ve dijital bankacılık hizmet ve ürünleri hayatımızın her anına girerek bizlerin şubeye gitmeden daha az zaman kaybı ile oturduğumuz yerden finansal iş ve işlemlerimizi bireysel ya da kurumsal müşteriler olarak yapmamıza fırsat sağlamıştır.

Haziran 2021 itibariyle aktif dijital bankacılık hizmeti kullanan (internet, mobil bankacılık) 70 milyon seviyesini geçmiştir, bu sayı 2017 yılında 35 milyon seviyesinde iken sadece son 4 yılda %100'den fazla bir artış göstermiştir. Dijital bankacılık hizmet ve ürünlerini kullanma yaş guruplarına bakıldığı zaman en yoğun yaş aralığı 36-55 yaş gurubudur, onu 26-35 ve 18-25 yaş aralığı izlemektedir bu durum bizlere dijital bankacılık hizmet ve ürünlerinin gelecekte bütün yaş gurupları için bilinen ve tercih edilen bir bankacılık yöntemi olacağına haberini vermektedir (Türkiye Bankalar Birliği, 2021).

Dijital bankacılık hizmet ve ürünlerinin zaman tasarrufu, masrafların azalması, personel ve şube ihtiyacının azalması, hızlı işlem yapabilme gibi avantajları yanı sıra teknolojinin bir negatif dışsal getirisi olan bilgisayar korsan ve dolandırıcıları gibi riskleri mevcuttur. Bu risklerden kaçınmak ve korunmak için hizmet sağlayıcıları olan bankalar ile müşterilerin güvenlik önlem ve uyarılarını dikkate alması gerekmektedir.

1. Türk Bankacılık Sektöründe Teknolojik Gelişmeler

Türk Dil Kurumu sözlüğünde teknoloji kavramı, bireylerin fiziksel çevresini kontrol altına almak ve değişiklik yapmak amacıyla geliştirdiği araçlar ve bunlara ait bilgilerin tümü olarak ifade edilmektedir (TDK, 2021). Teknoloji; bireylerin dolayısıyla kurumların kullanmak zorunda olduğu bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu gereklilik kurumların bulunduğu sektörü ayırt etmeksizin üretim yapanından hizmet verenine kadar tüm süreçlerinde vazgeçilmez bir unsurdur.

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren bankaların teknolojiyi kullanmasının iki nedeni bulunmaktadır (Akpınar, 1993). Bunlar;

- Maliyet bazlı nedenler,
- Gelişen bilgi toplumunun talepleri,
- Rekabet üstünlüğü olarak ifade edilebilir.

Günümüz gelişen teknolojisi karşısında teknolojiyi kullanım zorunluluğu olan bankalar, bu gelişimi yakından takip etmeleri gerekmektedir. Teknolojideki her bir yenilik ve buluş, bankaların rakiplerini ve potansiyel riskleri arttırmaktadır (Koçtaşlı, 2017). Ayrıca bankacılık sektörü teknolojik gelişmeleri süratle sahiplenen sektörler arasında yer alıp, bu sayede hızlı hizmet ve işe dair süreçlerde yüksek verimlilik sağlayabilmektedir.

Teknolojiye dayalı bankacılık uygulamaları şu şekilde sıralanabilir (Işın, 2006) (Takan & Boyacıoğlu, 2018);

- Kredi Kartları
- (POS) Satış Noktası Terminalleri,
- (ATM) Otomatik Vezne Makineleri,
- Telefon Bankacılığı,
- İnternet Bankacılığı,
- Mobil Bankacılık,

Ayrıca bankacılık uygulamalarında kullanılan EFT (Elektronik Fon Transferi Sistemi), SWİFT (Dünya Bankalararası Finansal İletişim Birliği), VOİP (İnternet Protokolü Üzerinden İletişim) teknolojileri de sayılabilir.

Kredi kartları; müşterinin banka hesabında nakit bulunmasa dahi üye işyerlerinde bulunan satış noktası terminalleri (POS) üzerinden ödemeye olanak sağlayan kartlardır. Bu süreçte banka, alışveriş tutarını müşterisi adına ödeme yapar. Yerine ödeme yapılan müşteri belirli bir süre sonra (hesap kesiminden sonra) bankaya gerekli ödemeyi yapması gerekmektedir (Yazıcı, 2011:80). Kart sahibinin herhangi bir nakit ödeme yapmasına gerek olmadan mal ve hizmet satın alma imkânı veren kredi kartının ilk uygulaması ABD’de 1914 yılında General Petroleum Corporation Of California çalışanlarına ve seçkin müşterilerine vererek, ülkemizde ise ilk kredi kartı 1968 yılında Koç grubuna bağlı Setur A.Ş. ihraç etmiştir (Takan & Boyacıoğlu, 2018).

Otomatik Vezne Makinesi (ATM); para yatırma, para çekme, yatırım işlemleri ve para transferi yapmaya olanak sağlayan Otomatik Vezne Makinesi (ATM); ülkemizde ilk olarak 1987’de Türkiye İş Bankası sayesinde tanıtılmıştır (Koca, 2018).

Türkiye’de ilk olarak 1991 yılında kullanılan Telefon Bankacılığı; banka müşterisine verilen şifre yardımıyla telefon aracılığıyla hesapları hakkında işlem yapmasına olanak sağlayan bir sistemdir.

İlk olarak 1998 yılında Türkiye İş Bankası A.Ş. tarafından uygulamaya sokulan İnternet Bankacılığı; banka tarafından web tabanlı (www) tasarlanmış olan internet şubesine kullanıcının kendi bilgisayarından internet kanalı ile giriş yaparak, dilediği zamanda ve dünyanın istediği yerinden hesaplarına görüntülü erişimini ve banka tarafından tanımlanan limitler dahilinde işlem yapmasına olanak sağlayan bankacılık türüdür (Vurucu & Arı, 2015).

Mobil Bankacılık; mobil cihazların spesifikasyonlarına göre düzenlenmiş yazılımlarla, geleneksel bankacılık işlemlerinin yapılmasına olanak veren sistemdir (Seyrek & Akşahin, 2016). Ülkemizde ilk olarak Türkiye İş Bankası A.Ş tarafından 2007 yılında mobil bankacılık uygulaması yapılmıştır (Türkiye, 2017).

EFT (Elektronik Fon Transferi); Türk lirası üzerinden yapılan ödeme işlemlerinin bankalar arasında elektronik ortamda gerçekleştirilmesini sağlayan ödeme sistemidir. 1992 yılında faaliyete geçen EFT Sistemi, 2000 yılında gerçekleştirilen yeniden yapılandırma ile yerini ikinci nesil EFT Sistemine bırakmıştır. TCMB, teknik birimleri tarafından geliştirilen üçüncü nesil EFT Sistemi de 2013 yılında işleme alınmıştır (TCMB, 2021).

Ülkemizde 1989 tarihinden itibaren kullanılan SWİFT (Dünya Bankalararası Finansal İletişim Birliği); yurtdışında gerçekleştirilen elektronik fon transferi sistemine benzeyen ancak uluslararası alanda bankaların elektronik ve fon transferini sağlayan sistemdir (Yazıcı, 2011).

2. Elektronik Bankacılık Hizmet ve Ürünleri

Çağımızda neredeyse bütün sektörler rekabet ortamında öne geçebilmek ve verim artışı gibi nedenlerle teknoloji yatırımı yapmaktadır. Finansal hizmet endüstrisi de bu yatırımı özellikle internet kullanımının yoğunlaşması ile birlikte yapmış ve finans sektörü eskiye göre farklı bir yapıya dönüşmüştür. (Mattila & Suoranta, 2004). Elektronik bankacılık kavramı içinde;

- İnternet Bankacılığı
- Mobil Bankacılık
- ATM Bankacılığı
- Telefon Bankacılığı
- EFTPOS

kavramlarını barındırmaktadır.

2.1. İnternet Bankacılığı

İnternet, sanal ağlar sayesinde dünya üzerinde milyonlarca bilgisayar birbirine bağlayan sisteme verilen isimdir (Geray, 2003). Bankacılık hizmet ve ürünleri de bu ağlar sayesinde şubelere alternatif bir dağıtım kanalı olarak karşımıza çıkmaktadır, bankalar neredeyse şubeden sundukları hizmetlerin tamamına yakını internet bankacılığı üzerinden sunabilmektedirler. İnternet bankacılığı tarafından sunulan hizmetlere yılın her günü ve günün her saatinde ulaşılabilen ve işlemler yapılabilir. (Işkın, 2012). İnternet bankacılığı ile bankalar;

- *Hesap İşlemleri*; Hesap açma-kapatma işlemleri, vadeli-vadesiz hesap yönetimleri, kredi, yatırım ve POS hesapları yönetimleri.
- *Para Transferleri*; Virman, EFT, Havale, FAST.
- *Kart İşlemleri*; Banka, kredi ve sanal kart işlemleri.
- *Ödemeler*; Otomatik ve düzenli ödeme talimatları, fatura ödemeleri, kredi kartı ödemeleri, SGK prim tahsilatları, vergi ve resmi kurum (trafik cezası, tapu harcı, sürücü ve kimlik kartı, pasaport harcı vb.) ödemeleri, eğitim ve sınav ödemeleri.
- *OGS-HGS İşlemleri*
- *Bağış işlemleri*; Resmi veya özel yardım kuruluşları dernek ve vakıflara yapılacak bağışlar.
- *Kredi İşlemleri*; Kredi kullandırma ve açılmış kredi hesaplarının takip ve ödemeleri.
- *Sigorta ve emeklilik işlemleri*.
- *Yatırım İşlemleri*; Yatırım fonu, borsa ve halka arz işlemleri.

hizmetleri sunmaktadırlar. Bu hizmetler bireysel ve kurumsal müşterilerin şubeye gitmeden banka işlemlerini yerine getirmesine imkân sağlamaktadır.

2.2. Mobil Bankacılık

Cep telefonları son yıllarda hayatımıza kattığı imkanlar, taşıma ve iletişim kurmada sağladığı kolaylıklar ile vazgeçemediğimiz teknolojik cihazlar arasında yer almaktadır (Bal, 2020). İnternete bağlanabilen ve son yıllarda akıllı telefon olarak adlandırılan cep telefonlarının hayatımıza girmesi ile birlikte kullandığımız uygulamalar arasında banka uygulamaları da dahil oldu. Mobil cep şubesi adı verilen bu uygulamalar ile internete bağlı bir telefon ile internet bankacılığında gerçekleştirebildiğimiz ve “İnternet Bankacılığı” başlığı altında saydığımız banka işlemlerinin hepsini yapabilmekteyiz. Bu işlemlerin internet şubesine göre avantajı olarak sürekli yanımızda taşıdığımız cep telefonları ile daha hızlı ve ulaşılabilir olmasını söyleyebiliriz.

2.3. ATM Bankacılığı

ATM (Automatic Teller Machine) otomatik vezne makinesi olan ve bankamatik olarak bilinen makinedir. Dünya’da ilk olarak John Shephard-Barron tarafından tasarlanmış ve 1967 yılında kullanıma sunulmuştur (Eğmir & Sağbaş, 2021). Ülkemizde ise 1980’li yıllardan sonra bankalar tarafından ATM kullanımını yaygınlaştırmaya başlamış ve bugün yaklaşık 49.000 adet ATM kullanılmaktadır (BDDK, 2021).

İlk kullanılmaya başlandığı zamanlarda sadece para veren makineler olan ATM’ler daha sonra teknoloji ve internetin gelişmesi ile bankacılık hizmetlerinin birçoğunu yapar hale gelmiş ve bankaların hizmet maliyetlerinin düşmesini sağlamışlardır. ATM’ler kullanmaya başlamadan önce giriş esnasında banka veya kredi kartı ya da karekod gibi güvenlik aşamaları ile kimlik belirleme işlemi yapıldıktan sonra müşteriye 7/24 hizmet vermesi, yaygın kullanımı ile internet ve mobil bankacılıkta olmayan nakit para işlemlerini yapabilmesi sebebiyle önemli bir dijital banka hizmetidir. Para yatırma, para çekme, fatura ödeme, fon ve hisse senedi işlemleri, havale-eft işlemleri, yatırım işlemleri, fatura ödemeleri, kredi işlemleri gibi internet bankacılığı ile yapılabilen işlemlerin yapılmasına aracılık etmektedirler (Zeybek, 2018).

2.4. Telefon Bankacılığı

Bankaların önemli dijital hizmet kanallarından birisi de telefon bankacılığıdır. Müşteriler özellikle internet ve mobil bankacılık aracılığıyla yapamadıkları işlemleri müşteri temsilcisi aracılığıyla yapabilmekte veya karşılaştıkları sorunlara çözüm bulabilmektedirler. Müşteriler ev, iş veya cep telefonu aracılığıyla kurumsal banka numaralarını arayarak işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler (Kansu, 2000).

Müşteriler kredi, banka kartı kayıp veya çalıntı durumunda hızlı bir şekilde telefon bankacılığı ile hesaplarına bloke koyabilir kartlarını işleme kapatabilir ve kötü kullanımının önüne geçebilirler, ayrıca bunun yanında müşteriler telefon bankacılığı ile hesap özeti, borç bakiyesi, en yakın şube adresi, yatırım danışmanlığı, menkul kıymet fiyatları, piyasa bilgileri gibi hizmetlere de ulaşabilmektedirler. Telefon bankacılığında işlem yapabilmek için telefon şubesi şifresi, ses tanıma veya güvenlik sorularını geçmek gerekmektedir.

2.5. EFTPOS

Günümüzde güvenlik, paranın banka hesaplarında durması gibi sebeplerle nakit para taşıma oranında meydana gelen azalma müşterileri kredi, banka kartı ya da mobil temassız ödeme kullanımına yöneltmiştir.

EFTPOS sistemi nakit kullanmadan POS adı verilen el terminalleri ile müşteride bulunan kredi veya banka kartı sayesinde banka ile POS cihazını telefon hattı aracılığıyla buluşturarak ödemenin gerçekleşmesini sağlar (Korkmaz & Gövdeli, 2004). Günümüzde online alışverişin artması, taksit imkânı, ödeme erteleme, banka promosyonları gibi nedenlerde kredi kartı kullanımı çok artmış (BDDK, 2021) bu artış POS cihazlarının da kullanımının artmasına ve yaygınlaşmasına sebep olmuştur (Işkın, 2012).

3. Türk Bankacılık Elektronik Bankacılık Hizmet İstatistikleri

Türkiye bankalar birliğinin Haziran 2021 raporunda yer alan verilere göre, Türkiye Bankalar Birliği üyesi olup internet bankacılık hizmeti veren 28 banka ile mobil bankacılık hizmeti veren 22 bankanın verilerini kapsamaktadır. Bu bankalar arasında mevduat, kalkınma ve yatırım bankaları yer almakta olup katılım bankası bulunmamaktadır.

İnternet bankacılığını kullanarak son üç ay içinde bir kez bile sistemi kullanan müşterilere aktif dijital müşteri adı verilmektedir. Bu bağlamda dijital bankacılık hizmetlerini kullanan müşteriler kurumsal müşteri ve bireysel müşteri olmak üzere iki grupta toplanmaktadır. (Tablo 1)

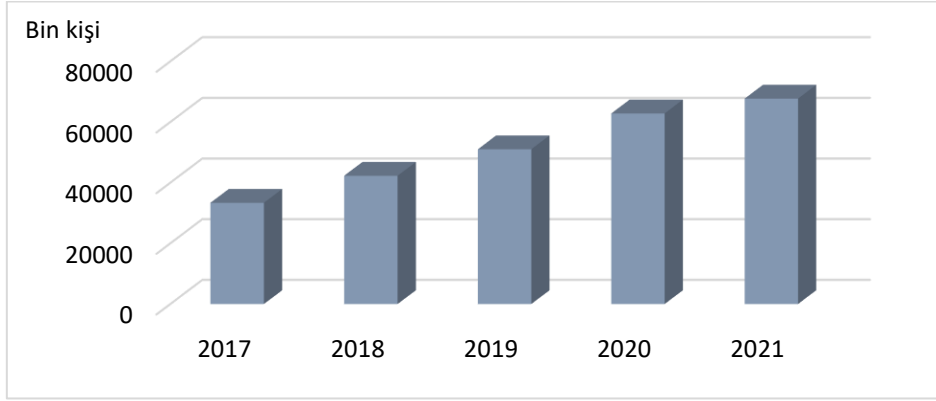
Tablo 1. Toplam Aktif Bireysel Dijital Müşteri Sayısının Son 5 Yıla Göre Dağılımı

Toplam Aktif Dijital Müşteri Sayısı (Bin kişi)	2017	2018	2019	2020	2021
Kurumsal Müşteri	1,615	1,894	2,143	2,850	3,065
Bireysel Müşteri	33,374	42,288	51,104	62,827	67,711

Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

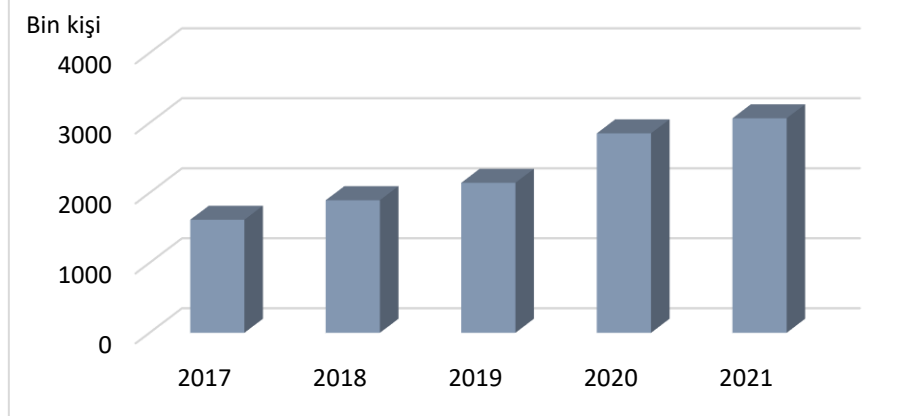
Tablo 1'e göre aktif olarak bireysel dijital müşteri sayısının son 5 yıl içerisinde arttığı gözlemlenmektedir. Örneğin 2017 yılı verilerine göre aktif dijital müşteri sayısı 33,374,000 iken 2021 yılı verilerine göre 67,711,000 olmuştur. Bu durumda 4 yıllık bir süre içinde 2 kattan fazla bir artışın olduğunu söylemek mümkündür. Aktif kurumsal dijital müşteri sayısı benzer şekilde yıllar içerisinde artmıştır. 2017 yılında 1,615,000 aktif kurumsal dijital müşteri sayısı 2021 yılında 3,065,000 kişi olmuştur.

Grafik 1. Toplam Aktif Bireysel Dijital Müşteri Sayısının Son 5 Yıla Göre Dağılımı



Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Grafik 2. Toplam Aktif Kurumsal Dijital Müşteri Sayısının Son 5 Yıla Göre Dağılımı



Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Dijital bankacılık müşteri sayısı; sadece internet bankacılığı kullanan müşteri ile sadece mobil bankacılığı kullanan müşteri ve hem internet bankacılığı hem de mobil bankacılığı kullanan müşterinin toplamından oluşmaktadır (Tablo 2).

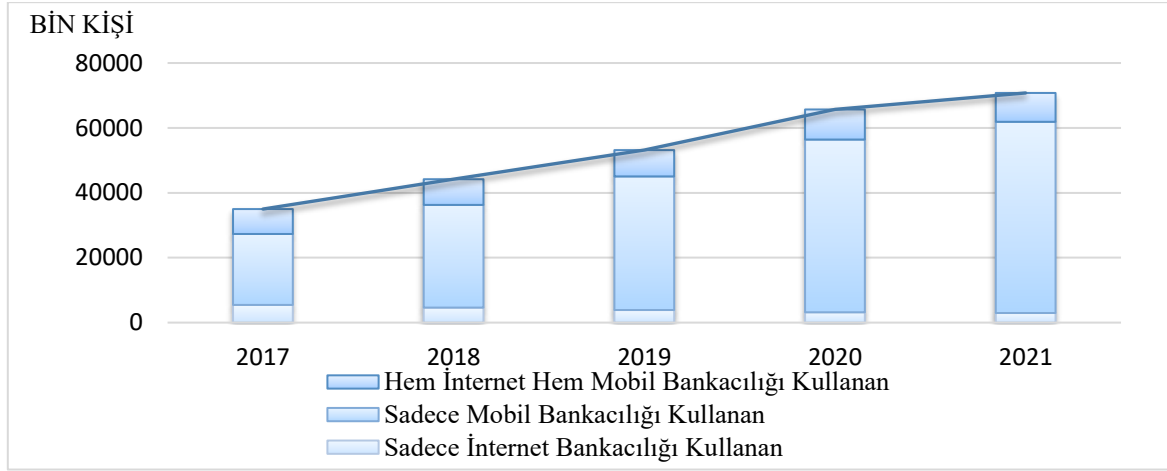
Tablo 2. Toplam Aktif Dijital Müşteri Sayısının İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılığı Kullanımının Son 5 Yıla Göre Dağılımı

Dijital Bankacılık Müşteri Sayısı (Bin kişi)	2017	2018	2019	2020	2021
Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	5,448	4,630	3,878	3,177	2,957
Sadece Mobil Bankacılığı Kullanan	21,865	31,638	41,172	53,234	58,927
Hem İnternet Hem Mobil Bankacılığı Kullanan	7,677	7,914	8,106	9,267	8,891
Toplam	34,990	44,182	53,156	65,678	70,775

Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

2021 yılı verilerine göre sadece internet bankacılığı kullanan müşteri sayısı 2,957,000 kişi iken sadece mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısı 58,927,000 kişi olup hem internet hemde mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısı 8,891,000 dir. Burada dikkat çeken unsur internet bankacılığı kullanan müşteri sayısı son 5 yıl içerisinde azalırken mobil bankacılığı kullanan müşteri sayısının artmasıdır. Bu durum teknolojiye bağlı olarak cep telefonlarının kullanımın fonksiyonel hale gelmesiyle açıklanabilir. Dolayısıyla herhangi bir bilgisayara ihtiyaç duymadan bankacılık işlemlerini gerçekleştirme olanağı veren bankaların mobil bankacılık hizmeti gelişerek devam etmektedir.

Grafik 3. Toplam Aktif Dijital Müşteri Sayısının İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılığı Kullanımının Son 5 Yıla Göre Dağılımı



Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Aktif olarak bireysel dijital bankacılık müşteri sayıları incelendiğinde erkek müşteri sayısının kadın müşteri sayısından daha fazla olduğu görülmektedir. Öte yandan 2021 yılının haziran ayı verilerine göre kadın müşteri sayısı bir önceki yıla göre yaklaşık %8,83 (1,768 kişi) artarken aynı dönemde erkek müşteri sayısı yaklaşık %7,27 (3,115 kişi) artmıştır (Tablo 3).

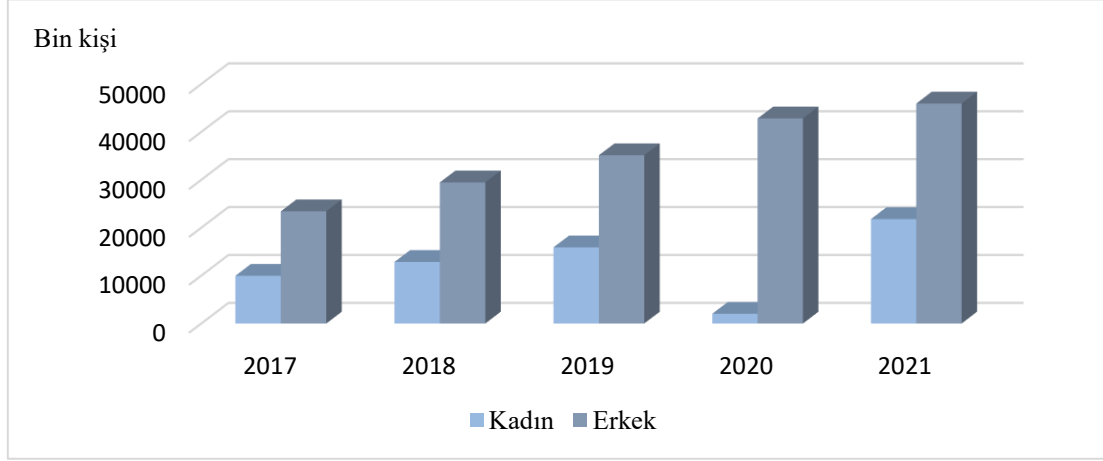
Tablo 3. Toplam Aktif Bireysel Dijital Müşteri Sayılarının Cinsiyetlere Göre Son 5 Yıldaki Dağılımı

Cinsiyet (Bin kişi)	2017	2018	2019	2020	2021
Kadın	9,959	12,841	15,892	20,021	21,789
Erkek	23,415	29,447	35,122	42,807	45,922

Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Toplam aktif bireysel dijital müşteri kullanıcı sayıları cinsiyetlere göre değerlendirildiğinde erkek sayısının kadın kullanıcı sayısına göre fazla olduğu görülmektedir. Örneğin 2017 verilerine göre bireysel dijital kadın kullanıcı sayısı 9,959,000 iken erkek kullanıcı müşteri sayısı 23,415,000'tir. 2021 verilerine baktığımızda kadın müşteri sayısı 21,789,000 kişi iken erkek müşteri sayısının 45,922, 000 kişi olduğu görülmektedir.

Grafik 4. Toplam Aktif Bireysel Dijital Müşteri Sayılarının Cinsiyetlere Göre Son 5 Yıldaki Dağılımı



Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Aktif bireysel dijital müşteri sayılarının yaş gruplarına göre son 5 yıldaki dağılımı incelendiğinde 36-55 yaş grubu ilk sıradadır. İkinci olarak 26-35 yaş grubu gelmektedir. 65 yaş üstü grubu ile ondan sonra gelen 0-17 yaş grubu ise son sırada bulunmaktadır (Tablo 4).

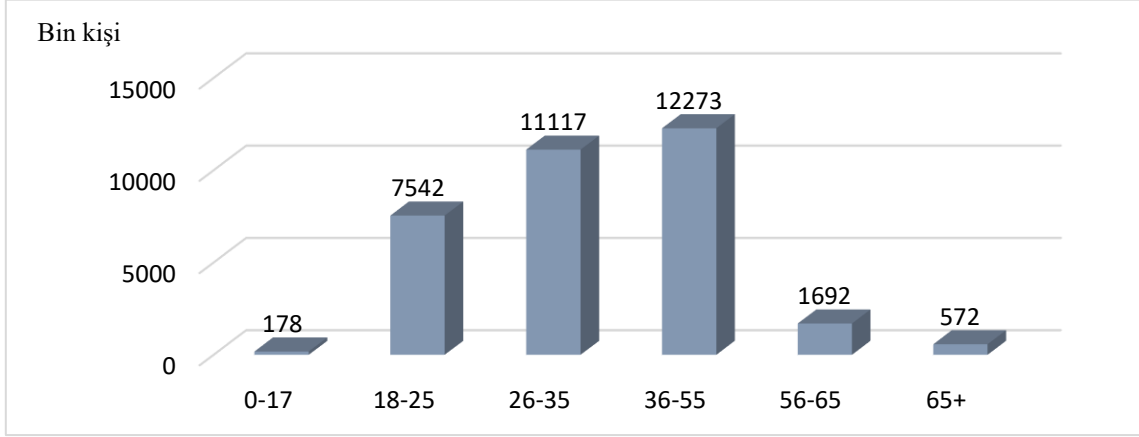
Tablo 4. Toplam Aktif Bireysel Dijital Müşteri Sayılarının Yaş Gruplarına Göre Son 5 Yıldaki Dağılımı

Yaş Grupları	2017	2018	2019	2020	2021
0-17	178	226	246	230	224
18-25	7542	9570	11080	12431	12943
26-35	11117	13329	15361	18204	19375
36-55	12273	16003	19785	25237	27474
56-65	1692	2419	3375	4884	5547
65+	572	741	1167	1841	2149

Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

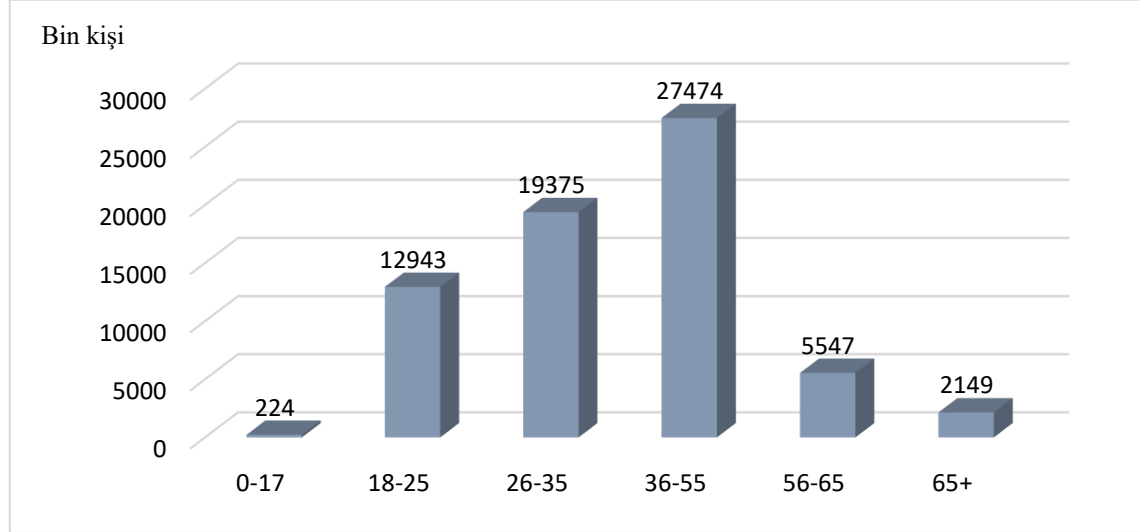
Aktif bireysel dijital müşteri sayılarının 2017 yılına göre dağılımı incelendiğinde 12 273 000 kullanıcı ile 36-55 yaş grubu ilk sırada yer alırken 11 117 000 kullanıcı ile 26-35 yaş grubu ikinci sırada yer almaktadır. 65 ve 65 yaş üstü kullanıcı sayısı 572 000 olup 178 000 kullanıcı ile 0-17 yaş grubu en son sırada yer almaktadır.

Grafik 5. Toplam Aktif Bireysel Dijital Müşteri Sayılarının Yaş Gruplarına Göre 2017 Yılı Dağılımı



Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Grafik 6. Toplam Aktif Bireysel Dijital Müşteri Sayılarının Yaş Gruplarına Göre 2021 Yılı Dağılımı



Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Aktif bireysel dijital müşteri sayılarının 2021 yılına göre dağılımı incelendiğinde tüm yaş gruplarında artış olduğu görülmektedir. 27,474,000 kullanıcı ile 36-55 yaş grubu ilk sırada yer alırken 19,375,000 kullanıcı ile 26-35 yaş grubu ikinci sırada yer almaktadır. 65 ve 65 yaş üstü kullanıcı sayısı 2,149,000 olup 224,000 kullanıcı ile 0-17 yaş grubu en son sırada yer almaktadır.

İnternet bankacılıkta kullanılan finansal işlemler; para transferleri, yatırım işlemleri, ödemeleri kredi kartı işlemleri ve diğer finansal işlemler adı altında toplanmıştır (Tablo 5).

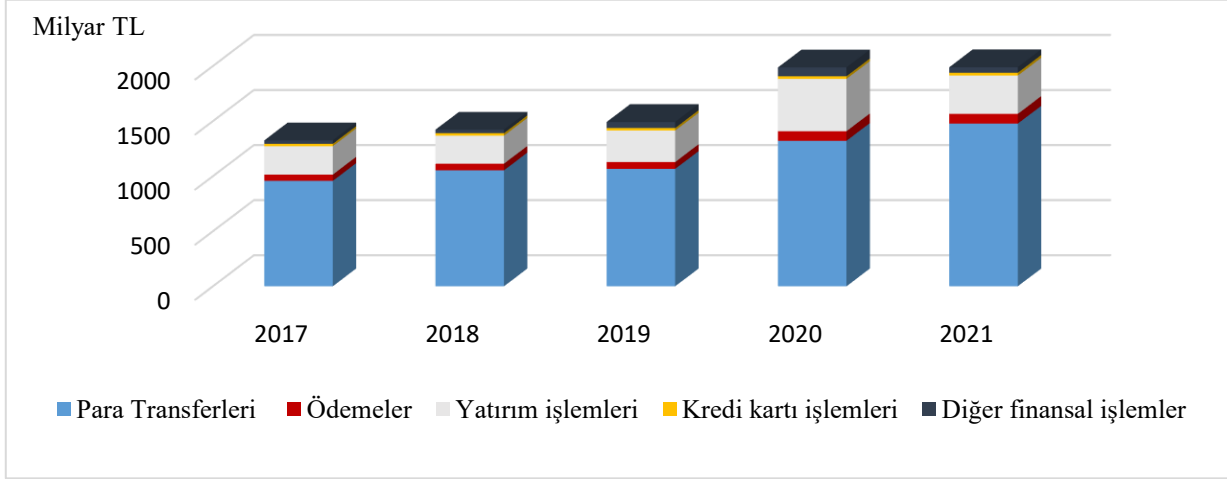
Tablo 5. İnternet Bankacılığında Finansal İşlemlerin Son 5 Yıla Göre Dağılımı

İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler (Milyar TL)	2017	2018	2019	2020	2021
Para Transferleri	957	1,053	1,066	1,321	1,477
Ödemeler	57	60	62	87	88
Yatırım işlemleri	258	254	286	475	348
Kredi kartı işlemleri	21	23	23	24	26
Diğer finansal işlemler	32	32	55	80	50
Toplam	1,325	1,422	1,492	1,987	1,989

Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Haziran ayı 2021 yılı verilerine göre sistemde kayıtlı olup en az bir defa giriş yapmak suretiyle internet bankacılığını kullanan müşteri sayısı 77,818,000'dir. İnternet bankacılığı hizmetlerinden faydalanarak yapılan işlemlerin tutarı yaklaşık olarak 2 trilyon TL'dir. EFT, döviz işlemleri ve havale gibi finansal işlemler 1 trilyon 477 milyar TL ile en büyük orana sahip olurken 348 milyar TL işlem hacmi ile yatırım işlemleri ikinci sırada yer almaktadır.

Grafik 7: İnternet Bankacılığında Finansal İşlemlerin Son 5 Yıla Göre Dağılımı



Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

İnternet bankacılığında kullanılan yatırım işlemlerini; hisse senedi işlemleri, döviz işlemleri, yatırım fonları, vadeli hesaplar, repo işlemleri, altın işlemleri ile tahvil ve bono işlemleri şeklinde sınıflandırılmıştır (Tablo 6).

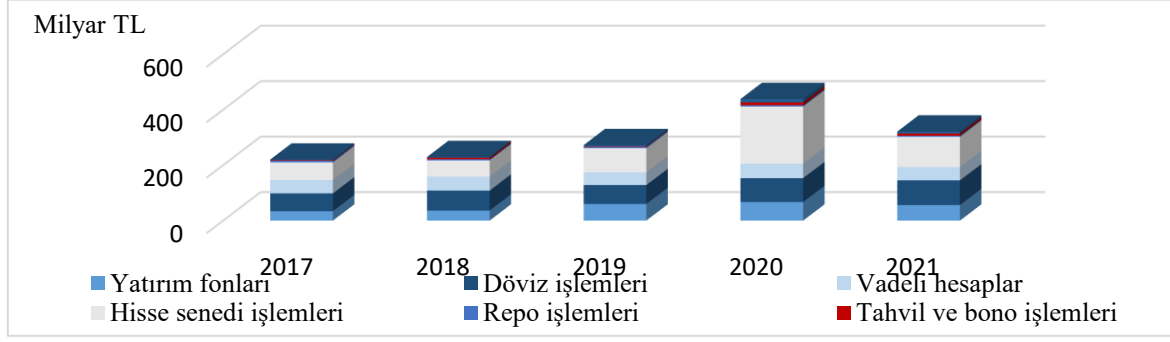
Tablo 6. İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemlerin Son 5 Yıla Göre Dağılımı

İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri (Milyar TL)	2017	2018	2019	2020	2021
Yatırım fonları	34	36	60	67	56
Döviz işlemleri	64	72	68	86	89
Vadeli hesaplar	48	50	46	52	48
Hisse senedi işlemleri	64	59	87	206	109
Repo işlemleri	6	4	5	5	4
Tahvil ve bono işlemleri	2	6	2	10	8
Altın	2	2	4	12	7
Toplam	220	229	272	438	321

Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

2021 yılı haziran ayı verilerine göre yatırım işlemlerini ise 109 milyar TL ile hisse senedi işlemleri ilk sırada yer alırken 89 milyar TL'lik işlem ile döviz işlemleri ikinci sırada bulunmaktadır. Son sırada ise 4 milyar TL'lik repo işlemleri son sırada yer almaktadır.

Grafik 8: İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemlerin Son 5 Yıla Göre Dağılımı



Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

Haziran ayı 2021 yılı verilerine göre mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olup en az bir defa giriş yapan müşteri sayısı 106 milyon 834 bin kişidir. Bu bağlamda mobil bankacılık işlemlerini kullanarak 3 trilyon 14 milyar TL'lik işlem yapılmıştır (Tablo 7).

Tablo 7. Mobil Bankacılığında Finansal İşlemlerin Son 2 Yıla Göre Dağılımı

Mobil Bankacılık Finansal İşlemler (Milyar TL)	2020	2021
Para Transferleri	1057	1823
Ödemeler	50	97
Yatırım İşlemleri	74	848
Kredi Kartı işlemleri	83	151
Diğer Finansal İşlemler	78	95
Toplam	2015	3014

Kaynak: (Türkiye Bankalar Birliği, 2021)

4. Elektronik Bankacılık Hizmetlerinde Riskler

Ekonomide küreselleşme ve gelişen teknoloji finansal piyasalara da yansımış ve bankalarda bu gelişime ayak uydurarak elektronik bankacılığa geçiş yapmışlardır. Fakat elektronik bankacılığın banka ve müşterilere sağladığı maliyet faydası ve rekabet üstünlüğü ile birlikte ortaya güvenlik problemi çıkmaktadır. Özellikle internet ve mobil bankacılığı hem kullananlar hem de kullanmayanlar güvenlik kaygısı yaşamaktadırlar (Özcan, 2007).

Elektronik bankacılık hizmetlerinde daha çok kullanılan cihazlar bilgisayar ve cep telefonları olsa da tüm elektronik bankacılık hizmetlerinde internet altyapısı kullanılması ile birlikte klasik donanım, yazılım, bilgi erişimi ve iletimi riskleri kapsamında maddi, mali, itibari ve yasal riskler karışımına çıkmaktadır (Işkın, 2012).

Elektronik bankacılık, bankalar açısından rekabet avantajı ve personel maliyeti gibi avantajları yanında bankalar açısından önemli bir gider kalemi ortaya çıkarmaktadır bu gider teknolojik altyapı maliyeti olarak bankaların karşısına çıkmaktadır (Aliyeva, 2016).

Bilişim, “İnsanoğlunun teknik, ekonomik ve toplumsal alanlardaki iletişimde kullandığı ve bilimin dayanağı olan bilginin özellikle elektronik makineler aracılığıyla düzenli ve akla uygun bir biçimde işlenmesi bilimi, enformatik.” (TDK, 2021) Olarak tanımlanmakta ve bu tanımlamada yer alan bilginin başkaları tarafından ele geçirilmesi bilişim suçunu ortaya çıkarmaktadır.

Bankacılık açısından bilişim suçlarına baktığımızda kişisel verilerin ele geçirilmesi (banka, kredi kartı bilgileri, şifreler) banka sistemlerine yapılan saldırılar, sahte banka siteleri aracılığıyla dolandırıcılık, mobil şube saldırıları karşımıza çıkmaktadır. 2019 yılı ilk çeyreğinde Türkiye'ye 150 milyondan fazla zararlı yazılım saldırısı olmuştur (Enç, 2019).

“İstanbul Sultangazi’de cep telefonuna gelen virüslü mesajı onaylayan esnafın mobil bankacılık hesabından 15 bin lira para çekildi.” (DHA, 2020)

“2016 yılında Kuzey Koreli bilgisayar korsanları az kalsın Bangladeş Merkez Bankası’ndan 1 milyar dolar çalmayı başarıyordu. Tamamen tesadüfi bir aksilik yüzünden son anda parayı çekemediler, yaklaşık 81 milyon dolarla yetindiler.” (BBCNEWS, 2021)

Tarihe Lazarus Soygunu olarak geçen bu soygun “Geoff White” tarafından aktarılmaktadır. Bu tür saldırılar bize gösteriyor ki elektronik bankacılık kullanması faydaları yanında bilişim suçlarının iştahını kabartan bir alan olarak karşımıza çıkıyor. Bankaların ve müşterilerin güvenlik önlemlerine yatırım yapmaları ve dikkatli olmaları bu tür saldırılardan korunmak için gerekliliktir.

4.1. Elektronik Bankacılığın Güvenli Kullanımı İçin Neler Yapılmalıdır?

Bankalar ve müşterilerin elektronik bankacılık hizmet ve ürünleri kullanmaları nedeniyle karşılaşacakları;

- İnternet Şubesi siber Saldırıları
- Mobil Şube Siber Saldırıları
- ATM Dolandırıcılıkları
- Kredi ve Banka Kartı Dolandırıcılıkları
- Cep Telefonu Dolandırıcılıkları

gibi elektronik bankacılık üzerinden kullanılan alternatif dağıtım kanallarının hepsine karşı bilişim suçu işlenebilmektedir. Bu suçlar *“crackers, hackers, (saldırgan ve kırıcı), joy-rider (izinsiz gezintiye çıkan), vandals (bilerek zarar veren), spy (casus), score keeper (skor tutucu), naive user (saf kullanıcı), e-dolandırıcılık, e-gasp, e-kapkaç, e-hile, parola hırsızlığı, parola avcılığı (phishing), sms üzerinden dolandırıcılık, hizmet engelleme saldırıları”* olarak sıralanabilir. Bu saldırılardan kaçınmak için şunlara dikkat edilmelidir;

- Ortak kullanım alanlarında bankacılık hizmetleri kullanılmamalıdır.
- Bilgisayar ve cep telefonlarımıza şifre konulmalıdır.
- Bankalardan gönderilen SMS’lerin gerçekliği kontrol edilmelidir.
- Şifreler hiç kimse ile paylaşılmamalıdır.
- Kablosuz modemler kullanılırken güvenlik talimatlarına uyulmalıdır.
- Lisanslı işletim sistemi ve programlar kullanılmalı asla kırık programlar kullanılmamalıdır.
- Lisanslı antivirüs programları kullanılmalıdır.
- Kaynağı belli olmayan güven vermeyen e-postalar asla açılmamalı direk silinmelidir.
- Yazılımlar güncel tutulmalıdır.
- Bankaların internet şubesine girerken ekran klavyesi kullanılmalıdır.
- Mobil şubeye girişte parmak okuyucu veya yüz tanımlayıcı özellikler kullanılmalıdır.
- Telefon ile arayarak banka personeli olduğunu iddia eden kişilere kişisel bilgiler asla verilmemelidir.
- Kaynağı belli olmayan programlar yüklenmemelidir.
- Hesaplar düzenli olarak kontrol edilmelidir.

- Her banka hesabı için farklı şifre belirlenmelidir.
- Güvenli Alışveriş Sertifikası olmayan online alışveriş sitelerinden alışveriş yapılmamalıdır.
- Kredi kartı ekstrelere kontrol edilmeli şüpheli işlemler bankaya bildirilmelidir.
- Banka ve kredi kartları online alışverişe kapalı olmalı sadece kullanılacağı zaman açılmalıdır.

Sonuç

Bankacılık hizmetleri geleneksel bankacılık olarak şubelerden yürütülürken günümüzde teknoloji ve bilişim-yazılım sistemlerinin her sektöre olan etkisinden finansal sektörlerde etkilenmiş ve bankacılık hizmet ve ürünleri dijital ortamda online şekilde müşterilerle buluşmuşlardır.

Bilgisayar ve akıllı cep telefonlarının hayatımızın her noktasına sirayet etmesi iletişim kolaylığı, hızı ve ulaşılabilirliği bizlerin mobil ve internet bankacılığında faydalanmasına olanak sağlamış ve dijital bankacılık kullanımı 0-17 yaş aralığında dahi 2021 yılı haziran ayı itibariyle 224 bin kişi ye ulaşmıştır. Nisan-Haziran 2021 dönemi içinde toplam (bireysel ve kurumsal) aktif dijital bankacılık kullanıcı sayısı 70 milyonu geçmiştir.

Aralık 2019 yılında Çin'in Wuhan eyaletinde başlayan ve hızla dünyaya yayılan Covid-19 virüsü sebebiyle dünya sağlık örgütü tarafından pandemi ilan edilmesiyle birlikte tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de sıkı tedbirler alınmıştır. Bankacılık sektörüne ilişkin kredi genişlemesi düşen talebin artması için alınan önlemlerden biriyken kısmi çalışma yöntemi de yine temasın azalması ve virüsün yayılma hızının düşmesi için alınan önlemlerden bir tanesiydi. Bu dönemde kapalı olan veya kısmi çalışma uygulayan banka şubelerine gidilemediğinde dijital bankacılık hizmetlerinin ne kadar kıymetli ve kullanışlı olduğunu daha net gördük. Bu durum bize gelecekte bankacılık sektörünün dijital ortamda genişlemeye devam edeceği ve şube bankacılığının kullanımının azalacağına mesajını vermektedir.

Kaynakça

- Özcan, Z. Ö. (2007). Türkiye'de Elektronik Bankacılık: İnternet Bankacılığı Üzerine Bir Çalışma. *Yüksek Lisans Tezi*. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akpınar, H. (1993). *Daha Hızlı Daha Güçlü Daha Yüksek*. Ankara: Türkiye Bankalar Birliği.
- Aliyeva, B. (2016). Bankacılık Sisteminde İnternetin Olumlu ve Olumsuz Yönleri. *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 237-252.
- Bal, E. (2020). Akıllı Cep Telefonu Bağımlılığı: Kişilik Özellikleri ve Kullanım Örüntülerinin Etkinliği Üzerine Bir İnceleme. *Erciyes İletişim Dergisi*, 7(1), 369-394.
- BBC NEWS. (2021, 22 Haziran). Erişim Adresi: <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-57554598>
- Aylık Bülten. (2021, 20 Ağustos). BDDK. Erişim Adresi: <https://www.bddk.org.tr/>: <https://www.bddk.org.tr/BultenAylık>
- Bingöl, H., & Karakoç, M. M. (2015). İnternet Bankacılığı ve Telekomünikasyon Alanında Siber Güvenliğe Genel Bakış. *Türk Doğa ve Fen Dergisi*, 4 (1), 23-35.
- DHA. (2020, 4 Mart). *cnnturk*. Erişim adresi: <https://www.cnnturk.com/turkiye/onayladigi-mesaj-yuzunden-banka-hesabi-bosaltildi>.
- Enç, U. (2019, 29 Ekim). *Sözcü Gazetesi*. Sözcü Gazetesi Haberler Ekonomi: Erişim adresi: <https://www.sozcu.com.tr/2019/ekonomi/siber-guvenlik-uzmani-celik-mobil-bankacilik-saldirilarinda-turkiye-ikinci-sirada-5416975/>
- Eğmir, R. T., ve Sağbaş, İ. (2021). ATM Bankacılık Sistemi ve Regülasyon Faaliyetleri. *Gümrük Ticaret Dergisi*, 8(24), 24-36.
- Geray, H. (2003). *İletişim ve Teknoloji*. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Işın, F. B. (2006). Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği ve Türkiye'deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 107-120.
- Işkın, S. A. (2012). *Elektronik Bankacılık Hizmetleri ve Denetim*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Kansu, M. (2000). Telefon Bankacılığı. *Banka ve Para Teknolojileri Dergisi* 10, 36.
- Koçaşlı, İ. O. (2017). Yeni Teknolojilerin Türk Bankacılık Sektörüne Ekonomik Etkileri. *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 7(3), 375-412.
- Koca, Z. (2018). Atm (Otomatik Vezne Makinesi) Güvenilirliği ve Yapılması Gerekenler. *Mesleki Bilimler Dergisi (MBD)*, 7(2), 174-180.
- Korkmaz, S., & Gövdeli, Y. E. (2004). Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri ile Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1-12.
- Mattila, M., & Suoranta, M. (2004). Mobile Banking and Consumer Behaviour: New Insights Into The Diffusion Pattern. *Journal of Financial Services Marketing*, 8(4),354-366.
- Seyrek, H. İ., & Akşahin, A. (2016). Mobil Bankacılık Uygulamaları Kalite Faktörlerinin Analitik Hiyerarşi Prosesi ile Karşılaştırılması. *International Review Of Economics And Management*, 4(3), 47-61.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2021, Haziran). *Türkiye Bankalar Birliği İstatistik Raporlar*. Türkiye Bankalar Birliği.Erişimadresi:https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3621/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Haziran_2021.pdf
- Türkiye, M. (2017, Kasım 2). *Marketing Türkiye*. Erişim adresi: www.marketingturkiye.com.tr: <https://www.marketingturkiye.com.tr/haberler/iscep-10-yasinda/>
- Takan, M., & Boyacıoğlu, M. A. (2018). *Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- TCMB. (2021, 24 Ağustos). *TCMB*. Erişim adresi: www.tcmb.gov.tr: <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TR/TCMB+TR/Main+Menu/Temel+Faaliyetler/Odeme+Sistemleri/Turkiyedeki+Odeme+Sistemleri/Elektronik+Fon+Transfer+%28EFT%29+Sistemi>
- TDK. (2021, 21 Ağustos). *Türk Dil Kurumu*. Türk Dil Kurumu Sözlükleri, Erisim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Vurucu, M., & Arı, M. U. (2015). *Bankacılık Ürün ve Hizmetleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yazıcı, M. (2011). *Bankacılığa Giriş*. İstanbul: Beta.
- Zeybek, H. (2018). Dijital Bankacılık. *Mali Çözüm*, 28(150), 79-107.

YAZARLAR

Öğr. Gör. Mehmet UÇAR

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Bankacılık ve Sigortacılık Programı

mehmet.ucar@nevsehir.edu.tr

ORCID: 0000-0001-6078-7536

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü Öğretim Elemanı olarak çalışmakta olup 2017 yılından bu yana bölüm başkanlığını da yürütmektedir. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalında 2015 yılında yüksek lisans eğitimini tamamlamış ve doktora eğitimine devam etmektedir.

Öğr.Gör. Müjdet GÜNGÖR

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Bankacılık ve Sigortacılık Programı

mujdetgungor@nevsehir.edu.tr

ORCID:0000-0001-8327-2543

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü Öğretim Elemanı olarak çalışmaktadır. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Matematik Anabilim Dalında 2017 yılında yüksek lisans eğitimini tamamlamış ve Mersin Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Uzaktan Algılama ve CBS Anabilim Dalında doktora eğitimine devam etmektedir.

Öğr. Gör. Ferhat CANLITEPE

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü Lojistik Programı

ferhatcanlitepe@nevsehir.edu.tr

ORCID: 0000-0001-6078-7536

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yönetim ve Organizasyon Bölümü Öğretim Elemanı olarak çalışmakta olup 2018 yılından bu yana bölüm başkanlığını da yürütmektedir. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında Finansman Programında 2013 yılında yüksek lisans eğitimini tamamlamış ve doktora eğitimine Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında devam etmektedir.

Öğr. Gör. Mert Anıl ATAMER

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Bankacılık ve Sigortacılık Programı

mertatamer@nevsehir.edu.tr

ORCID: 0000-0002-1238-9020

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü Öğretim Elemanı olarak çalışmaktadır. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalında 2018 yılında yüksek lisans eğitimini tamamlamış ve doktora eğitimine Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalında devam etmektedir.