**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE DİJİTALLEŞME DÜZEYİNİN**

**DİJİTAL BANKACILIK UYGULAMALARINA ETKİSİ**

**ÖZ**

Bankacılık sektörü sürekli gelişmekte ve değişmektedir. Her gün farklı değişimlerin devam ettiği bu sektör aynı zamanda gelişen teknolojiler ile birleşerek dijitalleşme üzerine birçok yenilik ortaya koymaktadır. Türkiye’deki bireylerin bu konudaki bilgi düzeyinin ve dijitalleşen bankanın yenilikleri konusunda kullanım düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışma dijital dönüşümde gelişen yenilikleri ortaya koyarak bankacılık sektörüne katkı sağlamaya yöneliktir.

Günümüzde hızla değişen teknoloji ile bankacılık sektöründe dijitalleşme önemli hale gelmiştir. Dijitalleşen bankacılık sektörünün önemi ve kullanıldığı alanlar gün geçtikçe artmaktadır. Bu kapsamda Türkiye’de dijital bankacılığın yeniliklerinin incelenmesi mevcut durumların ortaya konması ve sonrasında dijitalleşmenin müşteriler üzerindeki etkisinin araştırılması gereği doğmuştur. Çalışma bu konuda Türkiye’de yapılan çalışmalar arasında dijitalleşen bankaların tespiti açısından öncül çalışmalardan biridir.

Çalışma dijitalleşen bankacılık sektörünün günümüze kadar olan sürecini anlatarak, bu konuda kamuoyuna ve ilgili kurumlara bilgi sağlayıcı bir görev üstlenmekte ve bankacılık sektöründe, bu konuda eğitim veren sektörler için de yararlı bir kaynak olmaktadır.

Çalışmada Türkiye’de bireylerin yaş ortalamasına , cinsiyeti eğitim durumlarına göre dijital bankacılığı kullanımlarına bakılmıştır. Bağımsız değişkeni dijital bankacılık kullanımıdır. Bağımlı değişken ise Türkiye de bireylerin yaş ortalaması, cinsiyet ve eğitim durumlarına göre kullanım oranlarının farklılık göstermesidir.

Bireyler çoğunluk olarak mobil bankacılık uygulamasını kullanmaktadır. Banka tercihlerine bakıldığında Ziraat ve Garanti bankasını kullanım yoğunluğu fazladır. Bulguların sonuncunda bireyler para transferi, ödemeler vb bir çok işlemi dijital banka üzerinden gerçekleştirmiştir. Banka uygulamalarını 4-7 yıldır kullanım oranı daha da artmaktadır. Bireyler bu yıllar bandında dijital bankacılığa yoğunlaşmışladır. Banka uygulamalarını kullanırken güvenli şekilde işlemlerini yapmak istemektedirler. Kullanımı kolay olması dijital bankacılığı tercihini artırmaktadır. Kullanım sıklıklarına bakıldığında bireylerin %45,5 her gün kullanmaktadır. Bu işlemler çoğunlukla öğleden sonra tercih edilmektedir. Kullandıkları uygulamaları %95’i çevresine önermektedir. Bankacılık sektöründe bireylerin % 80,4’ü yeni değişikler yapılacağını düşünmektedir. Çalışmaya katılan bireylerin %82,4 dijital bankacılığın yeni iş yükü getirmeyeceğini düşünmektedir. %86,5’i dijital bankacılıkta yeterli eğitime sahiptir. Çalışmaya katılan bireylerin %87,9 bankaların kendi aralarında rekabet edebileceğini düşünmektedir. %89,33 yeni meslek grupların oluşacağını düşünmektedir. Bu durumda bankacılık sektöründe yeni meslek modellerinin oluşacağını düşünmektedir.   
Bireylerin %80,4’ü bankaların maddi açıdan olumlu etki yarattığını düşünmektedir. Bireylerin %71,2’si dijital bankacılık sektöründe siber saldırının olabileceğini düşünerek siber saldırı sonucunda bankaya olan güven %50 oranında azalmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Dijitalleşme, Dijital Dönüşüm**,** Dijital Bankacılık

**THE PLACEAND DEVELOPMENT OF DİGİTALİZATİONİN THE**

**THE TURKİSH BANKİNG SECTOR**

**Abstract**

The banking sector is constantly developing and changing. This sector, where different changes continue every day, also introduces many innovations on digitalisation by combining with developing technologies. It is aimed to measure the level of knowledge of individuals in Turkey on this subject and the level of use of digitalised bank innovations. The study aims to contribute to the banking sector by revealing the innovations developed in digital transformation.

Today, digitalisation has become important in the banking sector with rapidly changing technology. The importance of the digitalised banking sector and the areas where it is used are increasing day by day. In this context, it is necessary to examine the innovations of digital banking in Turkey, to reveal the current situation and then to investigate the impact of digitalisation on customers. This study is one of the pioneering studies in terms of identifying digitalised banks among the studies conducted in Turkey.

By explaining the process of the digitalised banking sector until today, the study undertakes the task of providing information to the public and relevant institutions on this issue and is a useful resource for the banking sector and the sectors that provide education on this subject.

In the study, the use of digital banking according to the average age, gender and educational status of individuals in Turkey was examined. The independent variable is the use of digital banking. The dependent variable is the difference in usage rates according to the average age, gender and educational status of individuals in Turkey.

Individuals use mobile banking application as the majority. When the bank preferences are analysed, the intensity of use of Ziraat and Garanti banks is high. At the end of the findings, individuals have carried out many transactions such as money transfers, payments, etc. through digital banks. The rate of using bank applications for 4-7 years is increasing even more. Individuals have concentrated on digital banking in this band of years. When using bank applications, they want to make their transactions safely. The ease of use increases the preference for digital banking. Considering the frequency of use, 45.5% of individuals use it every day. These transactions are mostly preferred in the afternoon. 95% of them recommend the applications they use to their environment. In the banking sector, 80.4% of the individuals think that new changes will be made. 82.4% of the individuals participating in the study think that digital banking will not bring new workload. 86.5% of the respondents have sufficient training in digital banking. 87.9% of the individuals participating in the study think that banks can compete among themselves. 89.33% think that new professional groups will be formed. In this case, they think that new professional models will be formed in the banking sector.

80.4% of the individuals think that banks have a positive financial impact. 71.2% of the individuals think that cyber-attacks may occur in the digital banking sector and trust in the bank decreases by 50% as a result of a cyber-attack.

Keywords: Digitalization , Digital Transformation , Digital banking,