

FİNANS

Alanında Uluslararası Çalışmalar

EDİTÖR

DOÇ. DR. Umut Tolga GÜMÜŞ

Horizon 2025

Genel Yayın Yönetmeni / Editor in Chief • Eda Altunel

Kapak & İç Tasarım / Cover & Interior Design • Serüven Yayınevi

Birinci Basım / First Edition • © Haziran 2025

ISBN • 978-625-5897-46-6

© copyright

Bu kitabın yayın hakkı Serüven Yayınevi'ne aittir.

Kaynak gösterilmeden alıntı yapılamaz, izin almadan hiçbir yolla çoğaltılamaz. The right to publish this book belongs to Serüven Publishing. Citation can not be shown without the source, reproduced in any way without permission.

Serüven Yayınevi / Serüven Publishing

Türkiye Adres / Turkey Address: Kızılay Mah. Fevzi Çakmak 1. Sokak

Ümit Apt No: 22/A Çankaya/ANKARA

Telefon / Phone: 05437675765

web: www.seruvenyayinevi.com

e-mail: seruvenyayinevi@gmail.com

Baskı & Cilt / Printing & Volume

Sertifika / Certificate No: 42488

FİNANS

ALANINDA ULUSLARARASI ÇALIŞMALAR

EDİTÖR

DOÇ. DR. Umut Tolga GÜMÜŞ

İÇİNDEKİLER

Bölüm 1

FİNANSAL SUÇLARIN TÜRLERİ VE TEORİK TEMELLERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME

Ayşegül YILMAZ, Rüya KAPLAN YILDIRIM—1

Bölüm 2

TÜRKİYE'DE DİJİTAL BANKACILIĞIN GELİŞİMİ VE AVRUPA BİRLİĞİ ÜYESİ ÜLKELERLE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

Harun Erhan KAHTALI, Faruk AKIN—15

Bölüm 3

PETROL VE PETROKİMYA SEKTÖRÜNDE KÂRLILIK VE KALDIRAÇ DİNAMİKLERİ: BİST FİRMALARI ÜZERİNE BİR FİNANSAL RASYO ANALİZİ

Ezgi KUYU—35



Bölüm 2

TÜRKİYE’DE DİJİTAL BANKACILIĞIN GELİŞİMİ VE AVRUPA BİRLİĞİ ÜYESİ ÜLKELERLE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ¹

Harun Erhan KAHTALI², Faruk AKIN³

1 Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı, “Bankacılık Sektörünün Dijital Dönüşümü: Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma” isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

2 Yüksek Lisans Öğrencisi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı, <https://orcid.org/0009-0005-1999-1179>

3 Prof. Dr., Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü, <https://orcid.org/0000-0002-5921-2628>

1. GİRİŞ

Bankacılık kavramı, tarihsel süreç boyunca farklı dönemsel koşullara bağlı olarak çeşitli biçimlerde tanımlanmıştır. Kavramın içeriği zamanla değişiklik göstermiş olsa da temel işlevi genel olarak sabit kalmıştır. Bu bağlamda bankacılık, tasarruf sahiplerinden mevduat yoluyla fon toplayan ve bu kaynakları finansmana ihtiyaç duyan kişi ya da kuruluşlara, belirli bir vade ve getiri beklentisiyle kredi olarak aktaran finansal aracılık sistemidir (Mengüç, 2017: 2).

Bankalar, yalnızca finansal kaynakların ekonomik sistem içinde transfer edilmesini sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda çeşitli iktisadi ve mali işlevleri de yerine getirmektedir. Bu kurumlar, kaydi para oluşturma kapasitesi aracılığıyla para arzını etkilemekte; uygulanan para ve maliye politikalarının etkinliğine katkıda bulunmakta ve gelir ile servet dağılımının şekillenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu çok yönlü fonksiyonları sayesinde bankalar, ekonomik istikrarın sağlanmasında temel bir unsur hâline gelmekte ve toplumun genel refah düzeyini doğrudan etkileyebilmektedir (Yıldırım, 2020: 63).

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'nin dijital bankacılık alanındaki gelişimini Avrupa Birliği (AB) üyesi ülkelerle karşılaştırarak, dijitalleşmedeki konumunu somut veriler ışığında ortaya koymaktır. Bu kapsamda; Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinin 2017-2024 dönemine ait bireysel dijital bankacılık göstergeleri, Türkiye Bankalar Birliği (TBB) ve Eurostat verileri temel alınarak değerlendirilmiştir. Çalışmada, Türkiye'nin 2017-2024 döneminde bankacılık sektöründeki dijital dönüşümü analiz edilmiş ve bireysel dijital bankacılık kullanım oranları yaş grupları üzerinden Avrupa Birliği üyesi ülkelerle karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır.

2. DİJİTAL BANKACILIK

Elektronik ödeme sistemlerinin gelişimi, 1950'li yıllarda kredi kartlarının finansal piyasalarda kullanılmaya başlanmasıyla ivme kazanmıştır. Bu süreci takip eden dönemlerde, 1960'lı yıllarda bankacılık işlemlerinde ATM kullanımının yaygınlaşması, 1970'li yıllarda elektronik fon transfer sistemleri ve SWIFT altyapısının devreye girmesi, sektörde önemli yeniliklerin önünü açmıştır. 1980'li yıllarda bilgisayar teknolojisinin gündelik hayata entegrasyonu ve 1990'lı yıllarda internet kullanımının hızla artması, bankacılık uygulamalarında köklü değişimlere neden olmuştur. 2000'li yıllardan itibaren dijital dönüşümün etkisiyle birlikte, para transferi, hesap yönetimi ve fatura ödeme gibi işlemler kullanıcılar açısından daha erişilebilir ve pratik hale gelmiştir (Karyağdı, 2022: 859-860).

Modern teknolojinin hızlı gelişimi ve bilgi iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, finans ve bankacılık sektörlerinde köklü dönüşümlere yol

açmıştır. İnternetin yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte, bankalar dijitalleşme yönünde stratejik adımlar atmaya başlamıştır. Teknolojik altyapının güçlenmesi, kişisel bilgisayar kullanımının artması ve internet erişiminin geniş kitlelere ulaşması, bankacılık hizmetlerinin daha düşük maliyetlerle sunulmasına imkân tanımıştır (Karadeniz ve Karadeniz, 2023: 2-3).

2.1. Endüstri 4.0 ve Bankacılık Sektöründe Dijital Dönüşüm

Endüstri 4.0, dijital ve fiziksel bileşenlerin yüksek düzeyde entegrasyonu sonucunda ortaya çıkan, çevresel verileri algılayarak bu verilere dayalı kararlar alabilen ve sürekli öğrenme kapasitesine sahip siber-fiziksel sistemlerin (Cyber-Physical Systems - CPS) geliştirilmesini temel alan bir dönüşüm sürecini ifade etmektedir (Elitaş ve Arslan, 2024: 2).

Dijital dönüşüm süreci, özellikle teknoloji odaklı sektörlerde kapsamlı yapısal değişimlere yol açmış; bu değişimden en fazla etkilenen alanlardan biri de bankacılık sektörü olmuştur. Bu dönüşüm, geleneksel şube temelli hizmet modellerinin yerini, ürün ve hizmetlerin elektronik platformlar aracılığıyla sunulduğu dijital bankacılık anlayışına bırakmasına neden olmuştur. Böylece bankacılık faaliyetleri, zaman ve mekân sınırlamalarının ötesine geçerek daha erişilebilir ve kullanıcı odaklı bir yapıya kavuşmuştur (Kocatürk, 2023: 39).

Khanboubi ve Boulmakoul (2019), bankacılıkta dijital dönüşüm sürecini dört temel aşamada ele almıştır. İlk aşama olan Dijital Bankacılık 1.0 (1998–2002), çevrimiçi bankacılık hizmetlerinin ortaya çıktığı ve müşterilere hesap yönetimi ile ödeme işlemleri konusunda daha fazla özerklik tanındığı dönemi kapsamaktadır. İkinci aşama olan Dijital Bankacılık 2.0 (2003–2008) aşamasında, mobil uygulamalar ve çok kanallı stratejiler devreye girmiş; çevrimiçi fatura ödeme, internet tabanlı mevduatlar gibi yeniliklerle birlikte operasyonel maliyetlerde azalma sağlanmıştır. Üçüncü aşama olan Dijital Bankacılık 3.0 (2009–2014) aşamasında, IoT teknolojilerinin etkisiyle çevrimiçi hizmetlerin çeşitlendiği bir dönemi ifade etmektedir. Bu süreçte bulut bilişim ve büyük veri çözümleri öne çıkmıştır. Son aşama olan Dijital Bankacılık 4.0 (2015 ve sonrası) aşamasında ise, Nesnelerin İnterneti'nden Her Şeyin İnterneti anlayışına geçilen ve yapay zekâ, büyük veri madenciliği ile tahmine dayalı karar destek sistemlerinin bankacılık süreçlerine entegre edildiği dönemi tanımlamaktadır. Bu evrede, değişen müşteri davranışları ve finansal teknoloji şirketlerinin etkisiyle dijital dönüşüm süreci hız kazanmıştır (Khanboubi ve Boulmakoul, 2019: 160).

Bankacılık sektöründe rekabet, dijital kanalların ön plana çıkmasıyla birlikte giderek dijital bankacılık ekseninde yoğunlaşmaktadır. Bu reka-

bet ortamında, bankaların müşteri profillerini ayrıntılı biçimde analiz ederek dijital sistemlerini sürekli geliştirmeleri stratejik bir gereklilik hâline gelmiştir. Dijitalleşmenin temel hedefi bankacılıkta kârlılığı artırmak olup, bu bağlamda dijital bankacılığın finansal performans üzerindeki etkisi önemli bir alan olarak değerlendirilmektedir (Ulusoy ve Demirel, 2022: 185-186).

2.2. Dijital Bankacılığın Avantajları ve Dezavantajları

Dijital bankacılık, müşterilere haftanın yedi günü ve günün 24 saati işlem yapma olanağı sunarak fiziksel şubeye duyulan ihtiyacı azaltmakta ve zaman ile ulaşım maliyetlerinde tasarruf sağlamaktadır. İnternet bağlantısının olduğu her yerden erişilebilir olması ve gerektiğinde telefonla destek sunulması, hizmet sürekliliğini artırmaktadır. Bankalar daha avantajlı faiz ve kredi oranları sunabilmekte; ürünlerini daha düşük maliyetlerle pazarlayabilmektedir. Dijital bankacılık aynı zamanda hesap hareketlerinin izlenmesine olanak sağlayarak güvenlik açısından da avantaj sunmakta; mobil cihazlar üzerinden erişim, otomatik ödeme ve elektronik transfer gibi özelliklerle işlemleri kolaylaştırmaktadır. Bütçe yönetimi, yatırım analizi ve kredi hesaplamaları gibi gelişmiş dijital araçlar da kullanıcı deneyimini zenginleştirmektedir. Bununla birlikte, kâğıt kullanımını azaltması nedeniyle dijital bankacılık çevresel sürdürülebilirlik açısından da önemli katkılar sağlamaktadır (Koskosas, 2011: 54; Vural vd., 2019: 75).

Dijital bankacılık, çeşitli avantajlarına rağmen bazı dezavantajları da beraberinde getirmektedir. Öncelikle, müşteri ile banka arasındaki doğrudan etkileşimin azalması, özellikle kredi başvuruları gibi kişisel değerlendirme gerektiren süreçlerde dezavantaj oluşturabilmektedir. Dijital bankacılık altyapısının sürdürülebilir biçimde işletilmesi, uzman personel istihdamı ve teknik destek sistemlerinin kurulması gibi sabit yatırım maliyetlerini beraberinde getirmektedir. Güvenlik açıklarının zamanında fark edilmemesi, müşteri kayıplarına yol açabilmektedir. İnternet altyapısının yetersiz kalması, dijital bankacılık hizmetlerinin hızını ve etkinliğini olumsuz etkilemektedir. Bu durum, özellikle işlem sürelerinin uzaması nedeniyle müşteri memnuniyetini azaltmakta ve kullanıcıların dijital hizmetlere olan bağlılığını zayıflatabilmektedir (Koskosas, 2011: 55-56; Vural vd., 2019: 75-76).

2.3. Dijital Bankacılığın Geleneksel Bankacılık Üzerindeki Etkileri

Bankalar, hem maliyetleri azaltmak hem de müşteri deneyimini geliştirmek amacıyla dijital teknolojilere önemli yatırımlar gerçekleştirmektedir. Bu kapsamda, ATM'ler, internet ve mobil bankacılık uygulamaları ile dijital kiosklar gibi çeşitli dijital hizmet kanalları devreye alınmıştır.

İşletme giderlerini düşürme ve kârlılığı artırma hedefi doğrultusunda yaygınlaştırılan bu uygulamaların, geleneksel şube işlemlerine olan bağımlılığı azalttığı ve buna bağlı olarak operasyonel maliyetlerde düşüş sağladığı gözlemlenmektedir (Kaur vd., 2021: 107).

Covid-19 pandemisinin ortaya çıkışı, finansal kurumlar açısından hâlihazırda öncelikli bir stratejik hedef olan dijital dönüşüm sürecinin ivme kazanmasına neden olmuştur. Bu dönemde müşteriler, bankalarla etkileşimlerini sürdürebilmek amacıyla telefon bankacılığı, internet bankacılığı ve mobil uygulamalar gibi dijital hizmet kanallarını daha yoğun şekilde kullanmaya yönelmiştir. Geleneksel ödeme yöntemlerinin yerini alternatif dijital çözümlere bırakmaya başlamasıyla birlikte, kullanıcılar hem güvenlik hem de kullanım kolaylığı açısından kişiselleştirilmiş hizmet beklentisi içine girmiştir. Bu değişen kullanıcı taleplerine karşılık vermek üzere bankalar, dijital altyapılarını güçlendirmiş ve ilgili alanlara yönelik yatırımlarını önemli ölçüde artırmıştır (Vilhena ve Navas, 2023: 22).

2.4. Fintek Ekosistemi ve Bankalarda Kullanılan Dijital Teknolojiler

Nesnelerin İnterneti, blokzincir, büyük veri analitiği ve yapay zekâ gibi teknolojik yenilikler, finans sektöründe köklü dönüşümlere yol açmaktadır. Bu teknolojiler, yeni nesil ödeme sistemlerinden yapay zekâ tabanlı finansal danışmanlığa kadar uzanan geniş bir uygulama alanında katma değer üretmektedir. Bu çerçevede finansal teknoloji (fintek), finansal hizmetlerin dijitalleşmesini destekleyen ve yenilikçi çözümler sunan bir sektör olarak öne çıkmaktadır. Fintek, girişimler, ürünler ve hizmetleri kapsayan bütüncül bir kavram olup; erişilebilirliği artırmakta, operasyonel verimliliği geliştirmekte ve dijital güvenlik ile rekabet gücünü desteklemektedir. Ödeme sistemleri, para transferi, açık bankacılık ve varlık yönetimi gibi alanlarda faaliyet gösteren fintek uygulamaları, alternatif ödeme yöntemleri, robo danışmanlık ve kitlesele fonlama gibi çözümler sunarak sektörde önemli bir dönüşüm yaratmaktadır (Çokmutlu, 2023: 158).

2.4.1. Büyük Veri (Big Data)

Geleneksel bankalar ile finansal teknoloji (fintek) şirketleri, rekabetin yanı sıra stratejik iş birlikleri yoluyla geniş ölçekli müşteri verilerini kullanarak finansal analiz kapasitelerini geliştirmektedir. Bu süreçte, harici ve yapılandırılmamış veri kaynakları; kredi riskinin belirlenmesi, müşteri kredi değerliliğinin analiz edilmesi, banka portföy kalitesinin izlenmesi, erken uyarı sistemlerinin kurulması ve finansal suçların tespiti gibi alanlarda önemli işlevler üstlenmektedir. Büyük veriye dayalı bu analizlerde makine öğrenmesi ve algoritmik modelleme teknikleri yay-

gın olarak kullanılmakta; karar destek sistemlerinin etkinliğini artırarak bankacılık faaliyetlerinin daha öngörülebilir ve verimli şekilde yürütülmesine katkı sunmaktadır (Mirković ve Nikolić, 2024: 122).

Bankacılık sektörü, büyük veri uygulamalarını iş süreçlerine entegre ederek pazarlama stratejilerini geliştirme, müşteri memnuniyetini artırma ve operasyonel verimliliği yükseltme açısından önemli fırsatlar elde etmektedir. Büyük veri analitiği, bankaların finansal faaliyetleri detaylı şekilde izlemelerine ve nakit akışı ile tüketici davranışlarını daha doğru analiz etmelerine olanak tanımaktadır. Bu sayede dolandırıcılık riskleri önceden tahmin edilebilmekte ve kişiselleştirilmiş müşteri analizleri gerçekleştirilebilmektedir. Veri madenciliği teknikleri ise mevcut müşterilere yönelik hizmetlerin iyileştirilmesinin yanı sıra, yeni müşteri kazanımına fayda sağlamaktadır (Uçucu, 2023: 80-91).

2.4.2. Yapay Zekâ (Artificial Intelligence)

Endüstri 4.0 ile birlikte yapay zekâ, hizmet sektöründe dönüşümü tetikleyen başlıca teknolojilerden biri hâline gelmiştir. Bankacılık sektörü de bu dönüşüme uyum sağlayarak yapay zekâ tabanlı sesli yanıt sistemleri, internet ve mobil bankacılık uygulamaları, QR kod çözümleri ve sohbet robotları gibi dijital teknolojileri hizmet altyapılarına entegre etmiştir. Yapay zekâ, müşteri erişimini kolaylaştırma, talepleri öngörme, dijital finansal danışmanlık sunma ve güvenlik sistemlerini güçlendirme gibi işlevleriyle bankalara önemli katkılar sağlamaktadır (Akbaba ve Gündoğdu, 2021: 299-305).

Yapay zekâ teknolojileri, kişiselleştirilmiş hizmet sunumuyla müşteri bağlılığını artırmakta; aynı zamanda otomasyon yoluyla operasyonel maliyetleri düşürmekte ve iş gücü verimliliğini artırmaktadır. Öngörüye dayalı analiz yetenekleri sayesinde risk yönetimi süreçleri daha etkin biçimde yürütülebilmekte; bu da bankaların belirsizliklere karşı daha dirençli hale gelmesini sağlamaktadır. Dijitalleşme sürecinde ilerleyen bankalar için yapay zekâ, hem rekabet gücünü korumak hem de hızla değişen piyasa koşullarına ve müşteri beklentilerine uyum sağlamak açısından önemli bir avantaj sunmaktadır (Tian, 2024: 5).

2.4.3. Açık Bankacılık (Open API)

Açık bankacılık, bankacılık sektöründe “verilerin demokratikleşmesi” olarak tanımlanmakta ve dijitalleşen finansal sistemde önemli bir rol üstlenmektedir. Bu yaklaşım, bireylerin rızasına dayalı olarak bankaların sahip olduğu müşteri verilerinin yetkilendirilmiş üçüncü taraflarla paylaşılmasına imkân tanımaktadır. Açık bankacılık uygulamaları, finansal hizmet alanında şeffaflığı artırmakta, rekabet ortamını güçlendirmekte

ve ürün-hizmet yelpazesinin çeşitlenmesini desteklemektedir. Ayrıca, müşteri ile banka arasındaki etkileşimi yeniden tanımlayarak, finansal ekosistem içinde çok paydaşlı iş birliklerinin önünü açan stratejik bir yapı olarak öne çıkmaktadır (Baş Kutlu, 2025:73).

Açık bankacılık, dijital teknolojilerin etkin kullanımını sayesinde bireylerin finansal varlıklarını daha etkin biçimde yönetmelerine ve rasyonel kararlar almalarına katkı sunmaktadır. Bu sistemin kullanıcılar tarafından benimsenmesinde güven duygusu, kullanım kolaylığına ilişkin algı (beklenen efor) ve sağlanan faydaya dair beklenti (performans algısı) belirleyici unsurlar arasında yer almaktadır (Demirez vd., 2021: 15).

2.4.4. Blokzincir (Blockchain)

Blokzincir teknolojisi, geleneksel bankacılık süreçlerini dönüştürme potansiyeline sahip yenilikçi bir finansal altyapı olarak değerlendirilmektedir. Özellikle sınır ötesi para transferlerinde aracı kuruluşlara olan bağımlılığı azaltarak işlem sürelerini önemli ölçüde kısaltmakta ve maliyet etkinliğini artırmaktadır. Bu teknolojinin sunduğu akıllı sözleşmeler aracılığıyla, önceden tanımlanmış koşulların sağlanması hâlinde işlemlerin otomatik olarak gerçekleştirilmesi mümkün hâle gelmekte; böylece operasyonel süreçlerde verimlilik sağlanmakta ve müşteri deneyimi iyileştirilmektedir. Blokzincir yapısının merkeziyetsiz ve değiştirilemez nitelikleri, finansal işlemlerde şeffaflığı artırmakta ve dolandırıcılığın önlenmesine katkı sunarken, bankalar arası veri ve işlem güvenliğini de güçlendirmektedir (Köse, 2024: 77-78).

2.4.5. Nesnelerin İnterneti (Internet of Things)

İnternetin altyapısında yaşanan teknolojik gelişmeler ve kullanıcı alışkanlıklarındaki dönüşüm, bu kavramın geleneksel tanımını aşarak daha kapsamlı bir yapıya evrilmesine neden olmuştur. Günümüzde internet, yalnızca bir iletişim aracı olmaktan çıkmış; fiziksel nesnelerin dijital ortamla entegre olduğu Nesnelerin İnterneti (Internet of Things - IoT) kavramını gündeme getirmiştir. IoT, fiziksel nesnelerin internet bağlantısı aracılığıyla veri toplama, iletme ve işleme yetisine sahip olmasını ifade etmektedir (Erdal ve Ergüzen, 2020: 25).

IoT, fiziksel nesne ve cihazların sensörler ve mikroçipler yoluyla internet ağına entegre edilerek birbirleriyle veri alışverişi yapabilmesini sağlayan bir teknoloji olarak tanımlanmaktadır. Bankacılık sektörü bağlamında, IoT'nin en yaygın kullanım alanlarından biri temassız ödeme sistemleridir. Blokzincir teknolojisinin dolaylı bir uzantısı niteliğindeki temassız kredi kartları, IoT tabanlı çözümler aracılığıyla geliştirilmiş; özellikle Covid-19 pandemisi sürecinde Dünya Sağlık Örgütü'nün nakit-

siz ve temassız ödeme yöntemlerine ilişkin önerileri doğrultusunda bu sistemlerin benimsenmesi ve farkındalığı önemli ölçüde artış göstermiştir (Eren, 2020: 107-108).

3. LİTERATÜR TARAMASI

Eurostat verileri doğrultusunda Avrupa ülkelerindeki dijital dönüşüm süreçlerini ele alan literatürdeki bazı çalışmalar aşağıda sunulmuştur:

Hedvicakova ve Svobodova (2018), Çek Cumhuriyeti'nde internet bankacılığı kullanımını yaş, cinsiyet ve eğitim gibi demografik değişkenler temelinde analiz etmişler; en çok müşteriye sahip on bankanın uygulamalarını Avrupa Birliği ile karşılaştırmalı olarak incelemişlerdir. Eurostat'ın 2017 yılına ait verileri ile Çek İstatistik Ofisinden alınan veriler doğrultusunda, ülkede internet bankacılığı kullanım oranı %57 olarak tespit edilmiş, Avrupa Birliği ortalamasının (%51) üzerinde bulunmuştur.

Köse ve Güteryüz (2020), Türkiye'de bireylerin internet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörleri TÜİK'in 2016 BİT Anketi verileriyle lojistik regresyon yöntemiyle analiz etmiş; ayrıca Eurostat'ın 2019 verileriyle 2012-2018 döneminde Türkiye ile Avrupa Birliği ülkelerindeki kullanım oranlarını karşılaştırmışlardır. Bulgular, Türkiye'deki artışa rağmen internet bankacılığı kullanımının Avrupa Birliği ortalamalarının gerisinde kaldığını göstermektedir. 2018'de bu oran Avrupa Birliği'nde %54, Türkiye'de ise %28'dir. Çalışma, Türkiye'de bireylerin internet bankacılığı kullanım oranlarının Avrupa Birliği'ne kıyasla oldukça düşük olduğunu ortaya koymuştur.

Ionescu (2021), Avrupa Birliği'nde finansal ve dijital finansal okuryazarlık düzeylerini değerlendirmiş; üye ülkeler arasındaki farklılıkları ve bireylerin yeni finansal teknolojiler ile kripto paralara yönelik tutumlarını incelemiştir. 2019-2020 yıllarına ait Eurostat, OECD ve ING Bank verilerine dayanan çalışmada, ülkeler arasında hem okuryazarlık düzeylerinde hem de dijital finansal hizmetlerin benimsenmesinde belirgin farklar tespit edilmiştir. Bu duruma ilişkin olarak, 2020 yılında internet bankacılığı kullanım oranı Romanya'da %12 iken Danimarka'da %94'tür.

Kırbaşı ve Kılıç Satıcı (2022), Türkiye'de dijital bankacılığın gelişimini ele aldıkları çalışmalarında, kısa bir literatür taramasının ardından Türkiye Bankalar Birliğinin 2017-2021 verilerini kullanarak dijital bankacılığa ilişkin güncel istatistikleri sunmuşlardır. Çalışmada, aktif bireysel ve kurumsal müşteri sayıları, internet ve mobil kullanıcı verileri, işlem hacimleri ile yaş ve cinsiyete göre kullanım dağılımları tablo ve grafiklerle değerlendirilmiştir. Bulgular, söz konusu dönemde müşteri sayısı, işlem hacmi ve işlem sayısında artış yaşandığını; kadın kullanıcı

sayısının yaklaşık %130 arttığını ve kullanıcıların %40'ının 36-55 yaş grubunda toplandığını göstermektedir.

Özaydın (2024), teknolojik yeniliklerin Türk bankacılık sektöründeki etkilerini inceleyerek sektördeki dönüşümü değerlendirmiştir. Çalışmada, bankacılığın tarihsel gelişimi özetlendikten sonra, Türkiye Bankalar Birliğinin Eylül 2024 verileri doğrultusunda internet ve mobil bankacılık kullanım oranları yaş gruplarına göre analiz edilmiştir. Sonuç olarak, sektörün küresel teknolojik gelişmelere hızlı uyum sağladığı, özellikle internet ve mobil bankacılığın Türkiye'de yüksek kabul gördüğü ve kullanımının artış eğiliminde olduğu tespit edilmiştir.

4. TÜRKİYE'DE DİJİTAL BANKACILIĞIN GELİŞİMİ VE AVRUPA BİRLİĞİ ÜYESİ ÜLKELERLE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

Dijital bankacılık, teknolojik gelişmelerin finansal hizmet sunumuna yansıyan en belirgin uygulamalarından biridir. Bu uygulama, geleneksel şube temelli işlemlerin yerini dijital kanallarla yürütülen çözümlere bırakmasına zemin hazırlamış; böylece bankacılık sektöründe yapısal dönüşümün önünü açmıştır. Bu bölümde, ilk olarak Türkiye'nin dijital bankacılık alanındaki gelişimini göstermek adına bireysel dijital bankacılık müşteri sayılarına yer verilmiştir. Sonrasında, bireysel dijital bankacılık kullanım oranları yaş grupları üzerinden Avrupa Birliği üyesi ülkelerle karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Bu sayede, dijitalleşmenin yönü ve mevcut durumu hakkında bütüncül bir değerlendirme yapılması amaçlanmıştır. Değerlendirme, Türkiye Bankalar Birliği ve Eurostat tarafından yayımlanan 2017-2024 dönemine ait veriler temel alınarak gerçekleştirilmiştir. Tablo 1'de Türkiye Bankalar Birliğinin 2017-2024 döneminde bireysel dijital bankacılık müşteri sayıları gösterilmektedir.

Tablo 1. Bireysel Dijital Bankacılık Müşteri Sayıları

Dönem	Aktif bireysel müşteri sayısı (Bin)			TOPLAM
	Sadece İnternet Bankacılığı Kullanan	Sadece Mobil Bankacılık Kullanan	Hem İnternet Hem Mobil Bankacılık Kullanan	
2017	4.662	21.519	7.193	33.374
2018	3.903	31.030	7.355	42.288
2019	3.215	40.300	7.499	51.014
2020	2.493	51.753	8.581	62.827
2021	2.116	63.995	8.409	74.521
2022	1.678	79.780	8.867	90.325
2023	1.209	95.571	9.258	106.038
2024	884	106.436	7.078	114.398

Kaynak: (TBB, 2025)

2017 yılında yalnızca internet bankacılığı kullanan bireysel müşteri sayısı 4,66 milyon iken bu sayı, 2024 yılı sonunda 884 bine gerilemiştir. Bu azalış, internet bankacılığı kullanımında sürekli bir düşüş eğiliminin bulunduğunu ve bireylerin alternatif dijital kanallara, özellikle mobil bankacılığa yöneldiğini göstermektedir. Nitekim yalnızca mobil bankacılığı tercih eden bireylerin sayısı 2017 yılında 21,51 milyon iken 2024 yılı itibarıyla 106,43 milyona ulaşmıştır. Bu yaklaşık beş katlık artışın, mobil teknolojilerin yaygınlaşması, kullanıcı dostu arayüzlerin geliştirilmesi ve mobil cihazlara erişimin kolaylaşması gibi etkenlerle doğrudan ilişkili olduğu söylenebilir. Öte yandan, hem internet hem de mobil bankacılığı birlikte kullanan bireylerin sayısı 2017 yılında 7,19 milyon iken 2024 yılında 7,07 milyona gerilemiştir. Bu durum, kullanıcıların tek bir dijital kanal üzerinde yoğunlaşma eğiliminde olduklarını ve büyük ölçüde mobil platformları benimsediklerini ortaya koymaktadır.

Söz konusu dönemde toplam bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 2017 yılında 33,37 milyon iken, 2018 yılında %26,73 artarak 42,28 milyona yükselmiştir. 2019 yılında artış oranı %20,69 ile sürmüştür ve müşteri sayısı 51,01 milyona ulaşmıştır. 2020 yılında büyüme oranı %23,16 seviyesinde gerçekleşerek toplam sayıyı 62,82 milyona taşımıştır. 2021 yılında %18,61 oranında artışla müşteri sayısı 74,52 milyona, 2022 yılında ise %21,21 oranında artışla 90,32 milyona yükselmiştir. 2023 yılında artış hızı %17,40'a gerilemiş, 2024 yılında ise %7,88 gibi daha sınırlı bir oranda artış göstererek toplam bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı 114,39 milyona ulaşmıştır. Bu veriler, 2017-2022 döneminde istikrarlı bir ivmeyle büyüyen bireysel dijital bankacılık müşteri sayısı, son iki yılda (2023-2024) belirgin bir yavaşlama sürecine girdiğini ortaya koymaktadır. Tablo 2.'de Eurostat verilerine göre Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye'de 2017-2024 döneminde bireysel dijital bankacılık kullanım oranları gösterilmektedir.

Tablo 2. Bireysel Dijital Bankacılık Kullanım Oranları (%)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Almanya	55,56	58,84	61,10	64,91	50,35	48,58	57,22	66,92
Avrupa Birliği	48,88	51,43	54,57	57,69	58,31	59,63	63,87	67,24
Avusturya	57,49	58,41	62,78	65,79	71,31	73,13	77,17	78,24
Belçika	66,63	68,74	71,18	75,30	75,26	79,51	79,60	83,34
Bulgaristan	5,49	7,37	8,57	12,57	14,87	22,44	23,43	31,33
Çekya	56,55	62,42	67,96	69,66	72,78	77,09	79,84	83,57
Danimarka	89,77	89,47	90,78	94,32	94,59	94,35	96,22	97,76
Estonya	79,23	80,36	80,72	79,84	81,51	83,36	84,89	83,39
Finlandiya	87,41	88,71	90,72	92,18	93,26	94,68	94,48	94,99
Fransa	62,01	63,48	65,55	-	71,60	67,86	72,41	71,88
GKRY	27,59	33,28	40,54	52,12	64,71	63,94	70,86	80,54
Hırvatistan	33,30	40,74	46,46	50,15	55,53	57,96	61,88	61,52
Hollanda	88,91	88,94	90,63	89,41	90,76	90,72	95,13	96,35
İrlanda	57,64	57,67	67,39	68,99	76,87	82,87	83,77	86,71
İspanya	46,18	48,66	54,88	62,10	65,16	69,60	71,45	74,96
İsveç	86,47	83,86	84,47	84,69	83,50	83,50	84,49	83,07
İtalya	30,83	33,83	36,31	39,45	45,15	48,35	51,55	55,01
Letonya	61,19	66,33	71,58	76,40	80,23	82,45	83,74	84,95
Litvanya	56,19	60,62	64,73	67,60	72,39	74,82	75,73	79,63
Lüksemburg	76,42	67,67	70,60	70,63	71,76	69,96	71,14	76,06
Macaristan	37,70	41,27	46,70	51,31	55,98	61,04	65,52	66,85
Malta	50,01	50,91	53,88	60,32	62,82	66,32	67,38	73,90
Polonya	39,77	44,01	47,27	49,49	52,24	55,55	59,09	56,75
Portekiz	31,29	38,55	41,95	47,06	52,83	57,45	58,88	63,49
Romanya	6,83	6,87	8,36	11,65	15,49	19,19	21,89	27,72
Slovakya	51,11	49,80	54,77	58,20	57,89	48,08	57,72	57,99
Slovenya	39,05	41,92	47,13	51,80	57,13	56,86	60,69	63,97
Türkiye	22,93	28,08	34,84	39,42	46,00	51,18	57,66	61,95
Yunanistan	25,12	27,28	30,51	36,55	42,40	49,78	52,01	54,15

Kaynak: (Eurostat, 2025)

2017-2024 dönemine ait veriler, dijitalleşme düzeylerinin Avrupa ülkeleri arasında belirgin farklılıklar sergilediğini ortaya koymaktadır. Özellikle Kuzey ve Batı Avrupa ülkeleri, dijital bankacılık hizmetlerinin

nüfusun büyük bir kısmı tarafından benimsendiği görülmektedir. 2024 yılı itibarıyla bireysel dijital bankacılık kullanım oranlarının en yüksek olduğu ülkeler arasında Danimarka (%97,76), Hollanda (%96,35) ve Finlandiya (%94,99) yer almakta olup; bu ülkelerde dijital bankacılık, alternatif bir kanal olmanın ötesine geçerek temel finansal erişim aracı hâline gelmiştir.

2017-2024 döneminde Türkiye'nin bireysel dijital bankacılık kullanım oranı %22,93'ten %61,95'e yükselmiş ve bu süreçte yaklaşık üç katlık bir artış gerçekleşmiştir. Türkiye'nin bireysel dijital bankacılık kullanım oranı, İtalya ve Yunanistan gibi Güney Avrupa ülkeleriyle benzer bir dijitalleşme eğilimi sergilemektedir. 2017 yılında Türkiye'nin bireysel dijital bankacılık kullanım oranı %%22,93 iken, bu oran İtalya'da %30,83 ve Yunanistan'da %25,12 düzeyinde gerçekleşmiştir. 2024 yılı itibarıyla ise Türkiye %61,95 oranına ulaşarak, İtalya (%55,01) ve Yunanistan'ı (%54,15) geride bırakmıştır. Her üç ülkede dijitalleşme sürecinde artış gerçekleşmiş olmakla birlikte, Türkiye'nin bu grup içerisinde en yüksek bireysel dijital bankacılık kullanım oranına ulaştığı görülmektedir.

Türkiye'nin 2017-2024 döneminde bireysel dijital bankacılık kullanım oranlarında sergilediği %170,17'lik artış oranı, aynı dönemde Avrupa Birliği ortalamasında gözlemlenen %37,56'lık artış oranının oldukça üzerinde gerçekleşmiştir. Bununla birlikte, 2024 yılı itibarıyla Türkiye'nin (%61,95) bireysel dijital bankacılık kullanım oranı hâlen Avrupa Birliği ortalamasının (%67,24) gerisinde kalmaktadır. Bu durum, dijitalleşme sürecinde kaydedilen ilerlemeye rağmen dijital bankacılığın henüz toplumun tüm kesimlerine nüfuz etmediğini göstermektedir. Tablo 3.'te Eurostat verilerine göre Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye'de 2017-2024 döneminde 16-24 yaş grubu bireysel dijital bankacılık kullanım oranları gösterilmektedir.

Tablo 3. 16-24 Yaş Grubu Bireysel Dijital Bankacılık Kullanım Oranları (%)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Almanya	41,81	49,69	52,30	57,89	49,03	45,03	54,82	63,76
Avrupa Birliği	43,69	47,14	50,77	53,47	54,64	57,33	61,33	65,16
Avusturya	67,43	68,43	71,74	74,65	80,87	77,66	86,26	85,29
Belçika	60,18	66,88	66,50	69,38	72,31	77,31	77,43	79,24
Bulgaristan	2,49	6,60	5,68	12,53	10,96	17,67	20,92	21,12
Çekya	45,58	54,69	63,55	61,96	68,03	73,07	77,91	80,69
Danimarka	85,70	84,24	93,98	93,86	94,40	97,29	96,93	98,82
Estonya	86,47	86,75	90,92	87,57	87,13	89,33	90,51	88,91
Finlandiya	79,22	83,48	82,73	86,55	91,53	94,56	92,72	94,24
Fransa	61,17	63,53	62,76	-	69,34	71,35	70,33	73,47
GKRY	20,68	26,88	33,37	42,56	62,25	46,50	63,99	79,57
Hırvatistan	40,88	44,66	55,52	65,83	70,18	66,65	75,64	74,55
Hollanda	91,83	91,02	94,66	90,74	91,07	90,00	97,67	96,68
İrlanda	68,06	60,01	69,65	-	-	-	78,39	84,29
İspanya	34,84	35,70	44,63	53,13	52,42	62,07	66,46	69,37
İsveç	78,37	69,25	68,49	62,03	62,07	61,80	57,88	60,81
İtalya	23,05	25,60	28,93	32,83	33,65	38,00	40,38	45,36
Letonya	74,50	73,73	79,69	86,09	86,75	91,57	89,62	90,83
Litvanya	64,09	70,33	73,76	79,36	82,70	80,20	87,17	83,47
Lüksemburg	43,98	47,70	49,63	47,72	47,75	57,36	53,38	61,68
Macaristan	33,29	40,96	41,36	50,79	53,28	58,85	68,06	71,63
Malta	65,36	58,56	59,25	67,62	71,28	78,61	79,87	82,77
Polonya	32,40	37,03	41,24	41,16	44,50	49,81	54,97	50,62
Portekiz	29,79	40,87	48,61	51,49	56,74	63,51	61,09	68,08
Romanya	4,68	3,19	5,89	10,58	10,50	19,00	19,38	24,19
Slovakya	48,69	43,06	55,66	56,05	62,53	54,96	56,48	60,40
Slovenya	32,91	35,34	40,99	45,70	48,83	55,53	63,32	71,36
Türkiye	19,33	26,29	35,56	38,98	49,95	53,58	61,07	64,00
Yunanistan	15,43	20,22	29,07	28,59	42,71	49,88	41,50	50,44

Kaynak: (Eurostat, 2025)

2017-2024 döneminde Avrupa Birliği ülkeleri ile Türkiye’de 16-24 yaş grubunda bireysel dijital bankacılık kullanım oranlarında farklı düzeylerde değişimlerin yaşandığı görülmektedir. 2024 yılı itibarıyla Dani-

marka (%98,82), Hollanda (%96,68) ve Finlandiya (%94,24) gibi Kuzey Avrupa ülkelerinde dijital bankacılık kullanım oranları %95'in üzerinde seyretmekte; bu oranlar, söz konusu hizmetlerin bu ülkelerde gündelik finansal yaşamın temel bir parçası hâline geldiğini ortaya koymaktadır.

Türkiye'de ise 2017 yılında 16-24 yaş grubu bireysel dijital bankacılık kullanım oranı %19,33 düzeyindeyken, bu oran 2024 yılı itibarıyla %64,00'e ulaşmıştır. Bu artış, yaklaşık %231,1 oranında bir büyümeye işaret etmekte ve genç nüfusun dijital kanalları benimseme sürecinde önemli bir dönüşüm yaşandığını göstermektedir. Aynı dönemde Avrupa Birliği ortalamasındaki artış ise %43,69'dan %65,16'ya yükselerek %49,14 oranında gerçekleşmiştir. Türkiye'nin daha düşük bir başlangıç noktasından yola çıkarak Avrupa ortalamasına yakın bir seviyeye ulaşması, dijitalleşme ivmesinin genç kullanıcı kitlesi içinde oldukça güçlü seyrettiğini göstermektedir. 2017 yılında 16-24 yaş grubu bireysel dijital bankacılık kullanım oranlarında Türkiye (%19,33), İtalya (%23,05), Polonya (%32,40), Almanya (%41,81), Lüksemburg (%43,98), Slovakya (%48,69) ve İsveç (%78,37) gibi ülkelerin gerisinde yer almaktaydı. Ancak 2024 yılı itibarıyla Türkiye 16-24 yaş grubu bireysel dijital bankacılık kullanım oranlarında bu ülkelerin önüne geçmeyi başarmıştır. Tablo 4.'te Eurostat verilerine göre Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye'de 2017-2024 döneminde 25-54 yaş grubu bireysel dijital bankacılık kullanım oranları gösterilmektedir.

Tablo 4. 25-54 Yaş Grubu Bireysel Dijital Bankacılık Kullanım Oranları (%)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Almanya	68,78	71,16	73,54	76,89	59,71	57,34	66,36	77,51
Avrupa Birliği	58,71	61,50	64,54	67,80	67,96	69,15	73,35	76,35
Avusturya	67,76	69,02	73,74	77,67	82,53	83,86	87,30	88,98
Belçika	76,58	78,81	79,49	83,48	81,84	85,06	85,40	89,74
Bulgaristan	8,45	10,72	12,53	17,59	20,76	31,09	32,60	43,56
Çekya	72,19	79,49	82,53	85,19	85,91	90,43	92,05	93,37
Danimarka	94,05	92,92	93,82	97,04	96,50	95,67	97,59	98,70
Estonya	90,75	90,97	91,34	91,38	91,82	93,75	92,94	92,40
Finlandiya	97,03	96,21	97,38	97,21	97,58	98,54	98,62	98,78
Fransa	70,85	71,59	74,31	-	79,98	76,34	80,02	77,56
GKRY	35,21	43,15	50,58	65,78	78,24	79,17	85,00	90,48
Hırvatistan	46,00	56,40	60,10	65,99	73,13	80,03	82,09	79,08
Hollanda	93,87	94,05	93,76	92,48	93,59	93,65	97,33	98,16
İrlanda	66,60	73,97	77,66	79,90	80,48	91,97	93,08	88,40
İspanya	56,98	59,93	66,78	73,42	75,44	78,58	79,70	83,54
İsveç	93,07	89,69	90,70	90,95	89,54	88,60	89,16	86,40
İtalya	38,63	42,84	45,30	48,65	55,67	58,47	62,31	65,68
Letonya	72,79	78,74	84,12	87,62	89,86	92,10	93,52	93,34
Litvanya	68,90	74,62	78,78	82,83	86,03	89,18	88,79	92,10
Lüksemburg	87,17	76,45	79,20	76,32	76,72	75,25	76,01	81,70
Macaristan	50,49	53,92	60,14	63,63	68,25	74,25	77,12	77,70
Malta	63,33	64,27	64,79	73,18	76,91	78,75	76,89	84,42
Polanya	52,93	58,18	60,92	63,81	67,27	70,05	74,32	71,32
Portekiz	41,60	50,77	54,88	59,97	67,97	72,62	74,74	79,27
Romanya	10,07	10,24	11,54	15,93	22,13	25,65	30,29	36,55
Slovakya	64,75	64,38	69,32	69,81	68,00	56,30	67,73	67,65
Slovenya	51,86	55,41	60,34	66,64	70,84	71,54	73,37	76,79
Türkiye	29,84	35,43	43,43	48,88	55,74	61,38	67,99	72,71
Yunanistan	35,51	37,56	39,68	48,82	54,82	62,89	67,97	67,92

Kaynak: (Eurostat, 2025)

2017-2024 döneminde Avrupa Birliği ülkeleri ile Türkiye’de 25-54 yaş grubunda bireysel dijital bankacılık kullanım oranlarında artış eğiliminin sürdüğü görülmektedir. 2024 yılı itibarıyla Finlandiya (%98,78), Danimarka (%98,70) ve Hollanda (%98,16) gibi Kuzey Avrupa ülkelerinde söz konusu yaş grubunda dijital bankacılığın birincil hizmet kanalı hâline geldiğini göstermektedir.

Türkiye’de 2017 yılında 25-54 yaş grubu bireylerin dijital bankacılık kullanım oranı %29,84 düzeyinde iken, bu oran 2024 yılı itibarıyla %72,71’e yükselmiştir. 2017-2024 döneminde %143,66 oranında bir artış, söz konusu yaş grubunun dijital hizmetleri benimseme sürecinde önemli bir dönüşüm geçirdiğini göstermektedir. Aynı dönemde Avrupa Birliği ortalamasındaki artış ise %58,71’den %76,35’e yükselerek yaklaşık %30,04 oranında gerçek-

leşmiştir. Türkiye'nin düşük bir başlangıç seviyesinden yola çıkarak Avrupa Birliği ortalamasına yaklaşması, dijitalleşme sürecinde bu yaş grubunun güçlü bir adaptasyon sergilediğine işaret etmektedir.

2017 yılında Türkiye, bireysel dijital bankacılık kullanım oranları açısından Slovakya (%64,75), Polonya (%52,93), İtalya (%38,63) ve Yunanistan'ın (%33,51) gerisinde yer almaktadır. Ancak 2024 yılı itibarıyla Türkiye, bu ülkeleri bireysel dijital bankacılık kullanım oranları açısından geride bırakmayı başarmıştır. Tablo 5.'te Eurostat verilerine göre Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye'de 2017-2024 döneminde 55-74 yaş grubu bireysel dijital bankacılık kullanım oranları gösterilmektedir.

Tablo 5. 55-74 Yaş Grubu Bireysel Dijital Bankacılık Kullanım Oranları (%)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Almanya	38,09	41,08	43,77	48,02	37,60	37,34	44,86	53,06
Avrupa Birliği	33,66	35,70	39,13	42,55	44,38	45,41	50,05	53,95
Avusturya	33,34	34,28	39,21	41,36	48,62	53,52	57,20	58,45
Belçika	51,90	52,01	59,03	64,13	65,58	71,31	71,15	74,90
Bulgaristan	1,64	2,22	3,15	4,68	6,77	10,15	11,01	16,94
Çekya	32,58	34,61	43,53	44,78	51,15	55,43	59,76	67,59
Danimarka	84,67	86,33	84,25	90,10	91,60	90,92	93,69	95,79
Estonya	55,46	59,06	58,12	56,90	61,74	63,35	68,71	65,54
Finlandiya	76,37	79,72	84,00	87,03	87,75	89,09	89,06	89,55
Fransa	47,67	50,24	52,77	-	59,73	53,48	61,80	62,59
GKRY	14,94	15,62	22,79	27,70	37,21	40,41	44,85	60,80
Hırvatistan	14,88	17,34	23,03	20,73	25,58	25,92	29,93	35,12
Hollanda	79,38	79,70	83,82	84,00	86,25	86,51	90,56	93,41
İrlanda	35,09	28,49	43,86	54,28	69,95	58,05	64,88	85,05
İspanya	29,21	31,96	36,46	45,00	51,96	57,11	59,51	62,76
İsveç	78,71	80,25	80,65	83,79	82,30	84,32	88,40	87,39
İtalya	20,11	21,67	24,31	27,53	33,57	37,14	40,08	43,43
Letonya	36,24	42,68	47,94	54,87	63,06	64,56	66,76	70,01
Litvanya	30,92	33,35	38,29	38,77	46,79	50,74	51,53	58,75
Lüksemburg	69,13	58,10	61,94	69,60	72,73	64,54	69,06	70,61
Macaristan	17,57	19,47	25,22	29,71	35,28	38,50	44,09	46,05
Malta	20,76	23,04	31,46	31,97	31,05	35,77	41,81	44,73
Polonya	18,39	21,05	25,08	27,18	29,00	32,05	35,39	34,52

Portekiz	14,49	17,56	18,59	25,01	27,86	32,04	34,12	38,79
Romanya	1,78	2,30	3,53	4,17	5,24	7,19	8,27	12,31
Slovakya	25,12	24,17	26,39	37,12	37,34	30,50	39,51	39,60
Slovenya	18,74	21,19	27,07	29,37	37,96	34,38	40,30	41,97
Türkiye	5,41	8,13	9,81	13,95	17,09	22,68	28,25	33,00
Yunanistan	10,47	12,30	15,83	19,36	23,02	26,12	30,38	34,62

Kaynak: (Eurostat, 2025)

2017-2024 döneminde Avrupa Birliği ülkeleri ile Türkiye’de 55-74 yaş grubunda bireysel dijital bankacılık kullanım oranlarında ülkeler arasında farklı hızlarda artışlar gerçekleşmiştir. 2024 yılı itibarıyla Danimarka (%95,79), Hollanda (%93,41) ve Finlandiya (%89,55) gibi ülkelerde bu yaş grubundaki dijital bankacılık kullanım oranları oldukça yüksek seviyelere ulaşmış ve dijital hizmetlerin bu yaş grubunda dahi geniş ölçekte benimsendiğini ortaya koymuştur.

Türkiye’de 55-74 yaş grubunda bireysel dijital bankacılık kullanım oranları 2017 yılında yalnızca %5,41 düzeyindeyken, bu oran 2024 yılı itibarıyla %33,00 seviyesine yükselmiştir. Bu artış, yaklaşık %509,98 oranında bir artış gerçekleşmiştir. Aynı dönemde Avrupa Birliği ortalaması ise %33,66’dan %53,95’e yükselerek %60,27 düzeyinde artış gerçekleşmiştir. Türkiye, başlangıçta oldukça düşük seviyede bulunan kullanım oranını hızlı bir biçimde artırmasına karşın, hâlen Avrupa Birliği ortalamasının gerisinde yer almaktadır.

5. SONUÇ

2017-2024 döneminde Türkiye’de dijital bankacılık kanallarının kullanımında müşteri sayılarında önemli değişimler gözlemlenmektedir. İnternet bankacılığı kullanımında belirgin bir azalma yaşanırken, mobil bankacılığın hızlı ve istikrarlı bir şekilde yükselişe geçtiği görülmektedir. Bu eğilim, kullanıcıların dijital hizmetlere erişimde hız, taşınabilirlik ve kullanıcı deneyimi gibi unsurları önceliğini ortaya koymaktadır. Toplam bireysel dijital bankacılık müşteri sayısındaki hızlı artış, dijitalleşmenin bankacılık hizmetlerinin yapısal dönüşümünde önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

2017-2024 verileri, Avrupa Birliği genelinde dijital bankacılık kullanım oranlarının ülkelere göre önemli ölçüde farklılaştığını ortaya koymaktadır. Özellikle Danimarka, Hollanda ve Finlandiya gibi dijitalleşmede öncü ülkelerde bireysel dijital bankacılık, finansal sistemin temel unsurlarından biri hâline gelmiştir. Güney Avrupa ülkelerinde dijital ban-

kacılık kullanım oranlarında artış kaydedilmiştir. Türkiye, Güney Avrupa ülkeleri ile kıyaslandığında en yüksek ilerlemeyi sağlayan ülke olarak öne çıkmaktadır. Türkiye'nin bireysel dijital bankacılık kullanım oranındaki artış, Avrupa Birliği ortalamasının üzerinde gerçekleşmiş olsa da Türkiye'nin bireysel dijital bankacılık kullanım oranı hâlen Avrupa Birliği ortalamasının gerisindedir. Bu durum, Türkiye'de dijital bankacılığın yaygınlaşma sürecinin devam ettiğini ve sisteme entegre edilecek önemli bir müşteri potansiyeli bulunduğunu göstermektedir. Bankacılık sektörünün bu potansiyeli değerlendirebilmesi için dijital erişim imkânlarının artırılması, kullanıcı deneyiminin geliştirilmesi, güvenlik altyapılarının güçlendirilmesi ve dijital okuryazarlığın yaygınlaştırılması büyük önem taşımaktadır.

Eurostat verilerine göre Türkiye'de bireysel dijital bankacılık kullanım oranları, 2017-2024 döneminde tüm yaş gruplarında artış göstermiştir. Bu artış, özellikle 16-24 yaş ve 25-54 yaş gruplarında daha belirgin biçimde ortaya çıkmıştır. 16-24 yaş bireyler, %64,00'lük kullanım oranıyla Avrupa Birliği ortalamasına (%65,16) oldukça yaklaşırken; 25-54 yaş grubunda %72,71'e ulaşan oranla birçok Avrupa Birliği ülkesinin önüne geçilmiştir. Buna karşın, 55-74 yaş grubunda bireysel dijital bankacılık kullanım oranı %33,00 seviyesinde kalmış ve Avrupa Birliği ortalaması olan %53,94'ün gerisinde seyretmiştir. Dijitalleşme sürecinin yaş gruplarına göre farklı hızlarda ilerlediği bu tablo, 16-24 ve 25-54 yaş gruplarının teknolojiye yatkınlığı, mobil uygulamalara erişim kolaylığı ve dijital hizmetlere olan adaptasyonlarının yüksekliğiyle açıklanabilir. Bununla birlikte, 55-74 yaş grubunda yer alan bireylerin dijital teknolojilere yönelik bilgi ve becerilerinin sınırlı olması ile adaptasyon süreçlerinin yavaş seyretmesi, dijital bankacılık sistemine dâhil olmayı güçleştiren unsurlar arasında değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Akbaba, A. İ. & Gündoğdu, Ç. (2021). Bankacılık Hizmetlerinde Yapay Zekâ Kullanımı. *Journal of Academic Value Studies*, 7(3), 298-315. <http://dx.doi.org/10.29228/jav.51603>
- Baş Kutlu, K. (2025). Açık Bankacılık Ekosisteminin Avantajları. *Parion Akademik Bakış Dergisi*, 4(1), 73-87.
- Çokmutlu, M. E. (2023). Dijital Dönüşüm ve Fintek Çözümleri. Gökhan Özer, Rahmi Yücel & Hülya Er (Ed), *Finans Sektöründe Dijital Dönüşüm*. Özgür Yayınları, Gaziantep, s. 157-182.
- Demirez, D., Gür, D., & Özeltürkay, E. Y. (2021). Bankacılık Sektöründe Dijital Dönüşüm: Açık Bankacılık ve Uygulamalarına İlişkin Kavramsal Bir Araştırma. *Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 10-28.
- Elitaş, C. & Arslan, S. (2024). Dijital Çağda Bankacılık 4.0. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 9(Special Issue), 1-9.
- Erdal, E., & Ergüzen, A. (2020). Nesnelerin İnterneti (IoT). *International Journal of Engineering Research and Development*, 12(3), 24-34.
- Eren, B. A. (2020). Alışverişlerde Temassız Kredi Kartı Kullanım Niyetini Etkileyen Unsurların Belirlenmesi: Nesnelerin İnterneti Kavramının Bankacılık Yansıması. *Bankacılar Dergisi*, 115, 107-127.
- Eurostat. (2025). Individuals - internet activities. [Erişim: 01.06.2025]. https://doi.org/10.2908/ISOC_CI_AC_I
- Hedvicakova, M. & Svobodova, L. (2018). The Use of Internet and Mobile Banking in the Czech Republic. S. A. Al-Sharhan et al. (Eds.) *IFIP International Federation for Information Processing*. Springer Nature Switzerland, 376–386, https://doi.org/10.1007/978-3-030-02131-3_34
- Ionescu, R. (2021). The Effect of Behavioral Biases on Financial Decisions. *Revista Estrategia Organizacional*, 10(2), 1-16, <https://doi.org/10.22490/25392786.4958>
- Karadeniz, M., & Karadeniz, Y. (2023). Türkiye’de Dijital Bankacılık ve Ekonomik Büyüme İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Teorik Bir Araştırma. *Parion Akademik Bakış Dergisi*, 2(2), 1-17.
- Karyağdı, N. G. (2022). Bankacılık Sektöründe Dijital Dönüşümün Verimliliğe Olan Etkileri: Trb2 Bölgesinde Nitel Bir Çalışma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 852-870.
- Kaur, S. J., Ali, L., Hassan, M. K., & Al-Emran, M. (2021). Adoption of Digital Banking Channels in an Emerging Economy: Exploring The Role Of In-Branch Efforts. *Journal of Financial Services Marketing*, 26(2), 107-121.
- Kırbaşı, M. & Kılıç Satıcı, H. (2022). Türkiye’de Dijital Bankacılığın Gelişimi ve Geleceği, Gamze Sert, Esra Yüksel Acı, Özgür Tokaya & Cüneyt Kılıç (Eds.). *Sürdürülebilir Kalkınma Teknoloji ve İnovasyon Alanında Güncel Araştırmalar*, Ekin Basın Yayın Dağıtım, s. 151-160
- Khanboubi, F., & Boulmakoul, A. (2019). Digital Transformation Metamodel in Banking. *8th edition of International Conference on Innovation and New*

Trends in Information Technology.

- Kocatürk, Y. (2023). Bankacılıkta Dijitalleşmenin Etkileri ve Türkiye'deki Analizi. *Ekonomi ve Finansal Araştırmalar Dergisi*, 5(1), 38-50. <https://doi.org/10.56668/jefr.1310735>
- Koskosas, I. (2011). The Pros and Cons of Internet Banking: A Short Review. *Business excellence and management*, 1(1), 49-58.
- Köse, G. (2024). Dijitalleşen Bankacılık Sektöründe Blockchain Teknolojisinin Potansiyel Kullanımı. *Holistic Economics*, 3(2), 59-80.
- Köse, T. & Gülerüz, E. H. (2020). Determinants of Internet Banking Adoption in Turkey. *Journal of Yasar University*, 15(58), 167-176.
- Mengüç, I. T. (2017). Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Yapısal Değişimi, *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi-BSPAD*, 1(3), 1-14.
- Mirković, V. & Lukić Nikolić, J. (2024). The Benefits of Big Data and Advanced Analytics in Banking Systems in Contemporary Environment. *Sinteza 2024-International Scientific Conference on Information Technology, Computer Science, and Data Science*, s. 122-127, <https://doi.org/10.15308/Sinteza-2024-122-127>
- Özaydın, M. (2024). Teknolojik Yeniliklerin Türk Bankacılık Sektörüne Yansımaları. Çağatay Başarır ve Özer Yılmaz (Eds). *Teknolojinin Sosyal Bilimlerde Dönüştürücü Gücü: Yeni Disiplinlerarası Yaklaşımlar*. Özgür Yayınları, Gaziantep, s. 69-89, <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub587.c2431>
- Türkiye Bankalar Birliği (TBB). (2025). *Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri*. [Erişim: 29.03.2025, https://www.tbb.org.tr/istatistik-raporlar-liste/11267?rapor_donemi=11279&ay=13]
- Tian, X. (2024). The Role of Artificial Intelligence in the Digital Transformation of Commercial Banks: Enhancing Efficiency, Customer Experience, and Risk Management. *SHS Web of Conferences*, 208 (01029), <https://doi.org/10.1051/shsconf/202420801029>
- Uçucu, R. (2023). Bankacılık Sektörünün Sürdürülebilirliğinde Büyük Veri Kullanımının İnovasyon Süreçlerine ve Rekabet Gücüne Etkisi. *International Journal of Sustainability*, 1(1), 78-92.
- Ulusoy, A. & Demirel, S. (2022). Türk Bankacılık Sisteminde Dijitalleşme-Kârlılık Etkileşimi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 40(1), 184-200.
- Vilhena, S. P., & Navas, R. (2023). The Impact of COVID-19 on Digital Banking. *Journal of Entrepreneurial Researchers*, 1(1), 21-42.
- Vural, E., Işık, K. C., & Koç, S. (2019). İnternet bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının Finansal Hizmet Kalitesi Açısından Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 74-89.
- Yıldırım, O. (2020). Bankacılık Sistemindeki Gelişmeler ve Türkiye'de Bankacılık Sistemi, *Uluslararası Finansal Ekonomi ve Bankacılık Uygulamaları Dergisi*, 1(2), 63-77.