

10.04.2025

Dijital bankalar zirveye oynuyor, bankacılıkta rekabet kızışıyor

Burgan Bank bünyesinde bulunan ON Dijital Bankacılık ve PwC çatısı altındaki Strategy& tarafından hazırlanan rapora göre, artan dijitalleşmeyle birlikte dijital bankaların yakın gelecekte daha fazla müşteriye ve daha yüksek gelir performansına ulaşması öngörülüyor.

ON Dijital Bankacılık ve Strategy&, dijital bankaların küresel ve yerel ölçekteki potansiyeline ışık tutan Dijital Bankacılık Raporu'nu yayımladı. Dünya çapında dijital bankaların hızla çoğaldığı ve güçlendiğini ortaya koyan Dijital Bankacılık Raporu, Türkiye'de uzaktan müşteri ediniminin şubeyi geride bırakması ve gelişmiş bankacılık uygulamalarıyla dijital bankacılığın potansiyelini vurguluyor.

Dijital Bankacılık Raporu, global ölçekte güçlenen dijitalleşmenin ve farklı paydaşlarla artan koordinasyonun da desteğiyle müşterilerin dijital bankalara yönelik ilgisinin de büyüyeceğini öngörüyor. Mobil veri tüketimindeki artışla birlikte, önümüzdeki dönemde dijital bankacılığın küresel çapta daha da karlı bir sektöre dönüşeceğini vurgulayan rapor, başarılarıyla fark yaratan dijital bankaları da mercek altına alıyor.

ON Dijital Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Halil Özcan, raporun bulguları ile ilgili şu değerlendirmeyi yaptı:

“Dijital bankacılık artık sadece alternatif bir model değil, finansal sistemin geleceğini şekillendiren bir güç. Türkiye’de uzaktan müşteri ediniminin şubeden edinimi geçmesi, dönüşümün hız kazandığını gösteriyor. Şimdi mesele, bu ivmeyi doğru stratejilerle sürdürülebilir büyümeye çevirmek... Raporun da ortaya koyduğu gibi, bu yarışta sadece dijital olmak yetmeyecek. Dijitalleşmenin sağladığı maliyet avantajını müşterilerine fayda olarak sunabilen; açık finans, gömülü bankacılık ve yapay zekâ destekli hizmetler sayesinde müşterilere kesintisiz ve hiper kişiselleştirilmiş deneyimler sağlayan dijital bankalar rekabette öne çıkacak. Yapay zekanın finansal teknolojiler alanında yaygınlaşmasıyla birlikte, dijital banka sayısı artarken sundukları hizmetlerin kalitesi de yükselecek. Bu doğrultuda, kişiselleştirilmiş ve pürüzsüz müşteri deneyimi sunabilmek, rekabetin belirleyici unsuru olmaya devam edecek.”

PwC Şirket Ortağı ve Danışmanlık Hizmetleri Lideri Serkan Tarmur, Dijital Bankacılık Raporu hakkındaki yorumlarında şunları söyledi:

“Dijital bankalar, bankacılık sektörü içerisinde çok doğru bir boşluğu dolduruyor. Önümüzdeki dönemde daha da başarılı olmalarını sağlayacak faktörün inovatif ve çevik olmalarıyla beraber hızlı karar alabilme yetkinlikleri olacağına inanıyorum.”

Dijital bankalar müşterilerinin ana bankası olma yolunda hızla ilerliyor

Dijital Bankacılık Raporu, dijital bankaların farklılaşma noktalarını ve sektörün geleceğini şekillendiren dinamikleri mercek altına alıyor. Rapora göre, dijital bankalar tamamen dijital ve kişiselleştirilebilir olmaları, farklı alt segmentlerin ihtiyaçlarına odaklanmaları ve geniş bir cazip ürün-hizmet ekosistemi sunmaları ile fark yaratıyor. Dijital bankacılığı şekillendirecek başlıca faktörler ise açık veri paylaşımı, merkeziyetsizleşme ve hiper kişiselleştirmeye yönelik teknolojiler olarak ifade ediliyor.

Büyüme odaklı dijital bankaların, kârlılığa öncelik vermeye başlamasıyla birlikte bazı dijital bankaların kârlı finansal pozisyonlara ulaştıklarına dikkat çeken raporda; güven tesis etme, ana banka olma ve geniş ürün ve hizmet

sunabilme noktalarında da ilerleme kaydettikleri vurgulanıyor. Dijital bankacılık ekosisteminin global ölçekteki gelişimi ve gelecek perspektifine yönelik içgörüler ise şöyle sıralanıyor:

- Artan dijitalleşme ile 2018-2022 arası dönemde üç kata yakın artışla 1.300.000 petabayt seviyelerine ulaşan mobil veri tüketimi, dijital bankaların ivme kazanmasına katkı sağladı.
- Mobilin üstel gelişiminin devam etmesiyle dijital bankaların, mobilden yeni müşteri kazanımı ve derinleşmesi noktalarında ivme kazanması bekleniyor.

Türkiye dijital bankacılıkta yüksek bir potansiyele sahip

Rapor, Türkiye'nin dijital bankacılıkta hızla gelişen ve potansiyeli yüksek bir pazar olduğunu ortaya koyuyor. Raporda, dijital bankacılığın Türkiye'deki durumu müşteri deneyimi, teknolojik ilerleme ve yasal çerçeveler açısından analiz ediliyor. Müşteri odaklılığındaki artış, regülatif çerçevedeki kolaylaştırıcı değişim ve teknolojik altyapının gelişmesi ile dijital bankaların yaygınlaşması için gereken ortamın gelişimini destekliyor. Raporda, Türkiye'de dijital bankaların fark yaratması için dijital müşteri yolcuğuna, cazip ürün ve hizmetler sunmaya ve müşteri nezdinde güven tesis etmeye öncelik vermesi gerektiğinin de altı çiziliyor.

Türkiye'de dijital bankacılığı cazip kılan faktörler, kullanım kolaylığı, masrafsız işlem ve zaman tasarrufu olarak sıralanıyor. Türkiye'deki dijital bankalar için öne çıkan gelişim alanları ise bilgilendirme yetersizliği, güven ve kolay erişilebilirlik olarak belirtiliyor.

Ayrıca dijital bankaların, müşteri odaklı yaklaşım, ürün çeşitliliği ve etkin iletişim ile daha fazla güven ve bilinirlik tesis edebileceği; böylece müşteriler nezdinde daha fazla tercih edilebilir hale gelebilecekleri vurgulanıyor.

Dijital bankacılığı şekillendiren teknolojiler

Dünya genelinde, müşterilere sunduğu kolaylıklar ve avantajlar nedeniyle, dijital banka sayısının arttığına dikkat çeken rapor, dijital bankacılığı şekillendiren teknolojileri şöyle sıralıyor:

Finansal teknolojiler

- Merkeziyetsiz Finans: Dağıtılmış defter teknolojisine dayalı akıllı sözleşmeler ile dijital bankalardaki işlemlerin güvenli bir şekilde saklanmasını sağlayacak.
- Açık Finans: Verilerin bankacılık dışındaki alanlarda da kullanılması ile dijital bankaların, veriyi stratejik bir şekilde değerlendirmesini sağlayacak.
- Gömülü Finans: Finansal olmayan sağlayıcıların kendi sistemlerine finansal hizmetler entegre edebilmelerini mümkün kılarak dijital bankalar için yeni fırsatlar yaratacak.
- Hizmet Olarak Bankacılık (BaaS): Finansal hizmet vermek isteyen telekom, teknoloji ve perakende gibi alanlardaki oyuncularla dijital bankalar için yeni kapılar açacak.

Diğer teknolojiler

- Üretken Yapay Zekâ: Geniş dil modeli, doğal dil işleme ve makine öğrenmesi algoritmaları yoluyla müşteri hizmetleri, kredi notu, tahsilat, dolandırıcılık tespiti ve önlenmesi, kişiselleştirilmiş kampanyalar ve risk yönetimi süreçlerini kolaylaştıracak.
- Veri Analitiği: Dijital bankalardaki ayrılması muhtemel müşteri tahmini ve çapraz satış gibi olanaklar için pazar sepet analizi gibi konularda değer yaratacak.
- İklim Teknolojisi: Çevreci teknoloji yatırımı opsiyonlarının hız kazanmasıyla, sadece çevresel olarak sürdürülebilir yatırımları finanse eden yeşil dijital banka sayısı artacak.
- Metaverse: Sanal gerçeklik (VR) ve artırılmış gerçeklik (AR) kullanılarak dijital bankaların müşterileri ile daha güçlü ilişkiler tesis etmesi kolaylaşacak.

ON Dijital Bankacılık Hakkında

Burgan Bank'ın dijital bankacılık platformu ON Dijital Bankacılık, kullanıcılarına hızlı, kolay ve avantajlı bir finansal deneyim sunmak amacıyla 2021 yılında kurulmuştur. Tamamen dijital altyapıya sahip olan ON, mobil uygulama üzerinden bankacılık hizmetlerine hızlı erişim imkânı tanımaktadır. Yeni kullanıcıların sadece birkaç dakika içinde banka müşterisi olmasını sağlayan ON; kullanıcı dostu arayüzü, ücretsiz havale, EFT ve FAST işlemleri, düşük faizli krediler ve yüksek faiz oranlı mevduat hesapları gibi avantajlarıyla öne çıkmaktadır. Üç yıl içinde 1 milyondan fazla kullanıcıya ulaşan ON, her geçen gün büyüyen dijital bankacılık ekosisteminde yerini sağlamlaştırmaktadır. 2025 yılı sonunda 2 milyon, 5 yıl içinde ise 5 milyon kullanıcıya ulaşmayı hedeflemektedir.

PwC Hakkında

PwC'de amacımız, toplumda güven oluşturmak ve önemli sorunlara çözüm üretmektir. Biz, danışmanlık, denetim ve vergi hizmetleri alanında kaliteli hizmet sunmaya odaklanmış, 151 ülkede 364.000'i aşkın çalışanın oluşturduğu bir topluluğuz. 1981'den bu yana Türkiye'de iş dünyasına hizmet sunan PwC olarak; İstanbul, Ankara, Bursa, İzmir ve Eskişehir'deki yaklaşık 2.800 kişilik profesyonel kadromuz ile müşterilerimizin aradığı değeri yaratmak için çalışıyoruz.

Strategy& Hakkında

Strategy&, baştan sona farklılaşma üzerine kurulu ve özel tasarlanmış bir geleceği hayata geçirmek üzere konumlanmış küresel strateji danışmanlık şirketidir.

PwC'nin bir parçası olarak Strategy&'de büyümenin özünü oluşturan sistemler inşa ediyoruz. Somut uzmanlık, teknoloji ve ölçek gücümüzle öngörülerimizi birleştirerek ilk günden itibaren daha iyi, daha dönüştürücü bir strateji oluşturmanıza yardımcı oluyoruz.