

Ekim 2023

SERVİS MODELİ BANKACILIĞI NE GETİRİYOR?

(Bu makale 23 Ekim 2023 tarihinde Av. Dr. Umut Kolcuoğlu'nun Nasıl Bir Ekonomi Gazetesindeki Hukuk Notları başlıklı köşesinde yayımlanmıştır.)

Son yazımızda ülkemiz bankacılık sektörüne yeni bir yaklaşım getiren dijital bankacılığı incelemiş, Dijital Bankaların Faaliyet Esasları ile Servis Modeli Bankacılığı Hakkında Yönetmelik'in dijital bankalar ve servis modeli bankacılığına ilişkin kapsamlı düzenlemeler getirdiğinden bahsetmiştik. Bu yazımızda ise Yönetmelik kapsamında dijital müşteri deneyimini yeniden tanımlayan servis modeli bankacılığını ve bu hizmetin verilmesinde rol oynayan temel tarafları inceleyeceğiz.

Servis modeli bankacılığı temel olarak servis bankalarının bankacılık hizmetlerini sunmak için açık bankacılık kanalları vasıtasıyla banka dışı dijital platformları kullanması anlamına geliyor. Burada "banka dışı dijital platformlar" terimi arayüz sağlayıcı şirketler tarafından oluşturulan, mobil veya internet tabanlı arayüzleri ifade ediyor. Başka bir deyişle, arayüz sağlayıcının sahip olduğu arayüze bağlanan müşteri, servis bankasının hizmetlerinden, servis bankasının kanallarını kullanmadan faydalanabiliyor. Bu sayede müşterilerin şube veya bankaların mobil uygulamalarını kullanmadan finansal hizmetlerden yararlanması mümkün oluyor.

Bu yeni model, müşterilerin servis modeli bankacılığını kullanarak farklı hizmetler için farklı bankalarla daha hızlı şekilde çalışabilmesine olanak sağlıyor. Böylece servis bankalarının hizmetlerini müşteri memnuniyetini ön plana çıkaracak şekilde sağlaması teşvik ediliyor. Bunun sonucunda hem arayüz sağlayıcılar hem de servis bankaları sektördeki rakipleri arasında fark edilebilir olmak için daha çeşitli, kişiselleştirilmiş, güvenli, kolay ve hızlı yapıları kurmaya çalışacaklar.

Hizmeti sağlamak için biri arayüz sağlayıcı ve müşteri arasında, biri servis bankası ve müşteri arasında ve sonuncusu da arayüz sağlayıcı ve servis bankası arasında olmak üzere toplam üç sözleşme ilişkisi kuruluyor. Bu sözleşme ilişkisi ağı içerisinde tarafların sorumlulukları ile güvenlik ve kimlik doğrulamasının ne şekilde yapılacağı konuları Yönetmelikte düzenleniyor.

Arayüz sağlayıcılar, müşterilerin ilk teması gerçekleştireceği taraf olduğu için müşteri gözünde bunların asıl finansal hizmeti veren servis bankalarından ayrılması amacıyla, Yönetmelikte bu şirketlerin izin almadan banka veya ödeme hizmeti sağlayıcı gibi algılanabilecek ifadeleri kullanmaktan kaçınmaları gerektiği düzenleniyor.

Servis modeli bankacılığı iş modeli ile hem arayüz sağlayıcıların hem de bankaların yeni müşteri kitlelerine ulaşması sağlanabilir. Bu bakımdan arayüz sağlayıcı veya servis bankası olmak için herhangi bir kısıtlama olup olmadığı sorusu önem kazanıyor. Bankalar herhangi bir ek başvuru yapmaksızın faaliyet izinleri kapsamında servis bankası olarak faaliyet gösterebiliyorlar. Ancak bankalar arayüz sağlayıcı olamıyor. Fintek şirketleri veya elektronik ticaret platformları gibi geniş müşteri kitlelerine bu hizmetlerin sunulmasını sağlamak isteyen şirketler arayüz sağlayıcı olabilirler. Ayrıca, Yönetmelik kapsamında, servis bankalarının yalnızca yurt içinde yerleşik arayüz

KOLCUOĞLU DEMİRKAN KOÇAKLI

sağlayıcılara ve yalnızca kendi faaliyet izinleri çerçevesinde servis modeli bankacılığı hizmeti verebileceği düzenleniyor. Arayüz sağlayıcıların BDDK nezdindeki statüleri de servis bankalarının bu kuruluşlar ile çalışabilmesi için önemli bir diğer konu. Arayüz sağlayıcılar, servis bankalarına verdikleri hizmetler yönünden destek hizmeti kuruluşu olarak değerlendiriliyor. Ancak diğer destek hizmeti kuruluşlarının aksine arayüz sağlayıcıların servis bankalarına bu hizmeti verebilmek için BDDK'dan izin almaları gerekiyor.

Dijitalleşen bankacılık sektörü, müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla ortaya çıkan yeni ve çeşitli iş modelleri ile sürekli olarak gelişiyor. Bu dönüşümün içinde, servis bankacılığı da bankacılık sektörünün geleceğinin şekillendirilmesinde kritik bir rol üstleniyor. Bankaların iş modelleri ve ürünleri değişse de bankacılık sektörü her zaman varlığını sürdürecektir ve bu ekosistem, yeni gelişmelere uyum sağlamak için kendi içinde sürekli dönüşecek. Son olarak, Yönetmelik dijital bankacılık ve servis bankacılığının temelini oluştursa da teknolojik gelişmeler ve müşteri beklentileri doğrultusunda bu düzenlemelerin ve sistemlerin de değişime açık olduğunu unutmamak gerekiyor.

İLETİŞİM



Av. Dr. Umut Kolcuoğlu

ukolcuoglu@kolcuoglu.av.tr



Av. Derin Beliz Eroğul

dberoqul@kolcuoglu.av.tr