



COVID-19 Pandemi Sürecinin Türk Bankacılık Sektörü Çalışanlarına ve Müşterilerine Etkileri: Swot Analizi

Filiz Yetiz^{1*}

^{1*} Akdeniz Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü, Antalya, Türkiye, (ORCID: 0000-0001-5480-9268), filizyetiz@akdeniz.edu.tr

(İlk Geliş Tarihi Aralık 2020 ve Kabul Tarihi Ocak 2021)

(DOI: 10.31590/ejosat.835792)

ATIF/REFERENCE: Yetiz, F. (2021). COVID-19 Pandemi Sürecinin Türk Bankacılık Sektörü Çalışanlarına ve Müşterilerine Etkileri: Swot Analizi. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (22), 109-117.

Öz

Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve sonrasında tüm dünyaya yayılan, Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak tanımlanan COVID-19 (koronavirüs) ülkemizde de birçok sektörü olumsuz yönde etkilemiştir. Salgın hastalık ekonomik, sosyal ve kültürel alanları etkileyerek yayılım göstermiştir. COVID-19 (koronavirüs) ülkemiz ve tüm dünyayı kısa sürede etkisi altına alan ve ciddi sağlık riskleri oluşturan salgın hastalık bankacılık sektörünü de etkilemiştir. Finansal sistemin sağlıklı çalışmasında önemli kurumlardan biri olan Türk bankacılık sektörü bu salgın hastalığın olumsuz etkilerinden korunmak, güvenli bir şekilde bankacılık fonksiyonlarını yerine getirmek için gerekli aksiyonları en kısa zamanda almıştır. Ayrıca bu zorlu süreçte Türk bankacılık sistemi daha güçlü ve dayanıklı bir yapıya sahip olacak teknik alt yapıyı vakit kaybetmeden hızlı bir şekilde oluşturmuştur. Bu çalışmada finansal sistemde kaynakların verimli alanlara kan alize edilmesinde hayati öneme sahip olan Türk bankacılık sektörünün koronavirüs sürecinde karşılaştığı riskli durumlar incelenmiş, alınan önlemler, destek paketleri ve bankacılık faaliyetlerinde değişen hizmet kalemlerine yer verilmiştir. Çalışmada Türk Bankacılık sektörünün pandemi ile mücadelesindeki durumunu değerlendirmek için SWOT analizi yöntemi kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: COVID-19, Koronavirüs, Finansal Sistem, Bankacılık Sektörü, SWOT Analizi

Effects of COVID-19 Pandemic on Turkish Banking Industry Employees and Their Customer: Swot Analysis

Abstract

The COVID-2019 (coronavirus), which emerged in Wuhan Province of China and then spread to the whole world and declared as a pandemic by the World Health Organization, has negatively affected many sectors also in Turkey. The pandemic has affected economic, social, and cultural domains. The COVID-19 (coronavirus) has also influenced the banking industry in Turkey and the whole world within a short period and posed serious health risks. The Turkish banking sector, which is one of the important institutions in the sound functioning of the financial system, has taken the necessary precautions as soon as possible to protect against the negative impacts of this pandemic and to fulfill its banking functions in a safe manner. Besides, throughout this difficult period, the Turkish banking system has quickly established the technical infrastructure that would acquire a stronger and much durable structure. In this study, the risky situations encountered by the Turkish banking sector throughout the coronavirus process, which has vital importance in channeling resources to productive domains within the financial system, are examined; the measures, support packages, and changing service items in banking activities are introduced. In the study, the SWOT analysis method was used to evaluate the situation of the Turkish Banking sector in combating the pandemic.

Keywords: COVID-19, Coronavirus, Financial System, Banking Sector, SWOT Analysis

* Sorumlu Yazar: filizyetiz@akdeniz.edu.tr

1. Giriş

Hayat kayıplarına neden olabilen hem insanlarda hem de hayvanlarda ciddi hastalıklara yol açabilen ve pek çok çeşidi bulunan virüsler koronavirüs olarak tanımlanmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından pandemi olarak ilan edilen COVID-19 (koronavirüs)'ün ilk ortaya çıkışı 27 Aralık 2019 tarihidir. İlk kez Çin'in Vuhan şehrindeki bir hastaneye ağır pnömone tanısıyla üç hasta yatırılmış ve ilk hastalık vakası, Vuhan şehri hayvan pazarındaki 49 yaşındaki kadın bir balık satıcısı olarak tarihe geçmiştir. Çok kısa bir süre içerisinde ise Çin'den hemen sonra dünyadaki birçok ülkeye yayılmıştır.

2019-nCoV olarak tanımlanan virüs Corona Virüs ya da Koronavirüs ismiyle bilinmektedir. Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Şubat'ta koronavirüs kaynaklı hastalık için COVID-19 adı verilmiştir. Pandemi ilan edilmesiyle birlikte hastalığın yayıldığı ülkelerde ekonomik, sosyal hayatın sağlıklı devam edebilmesi için önlemler alınmış koronavirüs tedbirleri kapsamında kısıtlamalar başlatılmıştır.

Kısıtlamalar kapsamında sosyal mesafeye uymayacak şekilde insanların toplu olarak bir arada bulunmalarını engelleyecek önlemler, yasaklar ve kısıtlamalar uygulanmıştır. Koronavirüs tedbirleri kapsamında insanlar önlem amaçlı sokağa çıkmamış, işyerlerine gitme kısıtlaması getirilmiş, bazı işletmelerin faaliyetlerine geçici bir süre ara verilmiş, kurumlarda esnek çalışma sistemlerine veya evden çalışma sistemine geçilmiştir. Salgın hastalık ekonomik, sosyal ve kültürel anlamda pek çok alanı olumsuz yönde etkilemiştir. COVID-19 nedeniyle birçok ülkede sosyal, kültürel ve ekonomik yaşam durma noktasına gelmiştir. Küresel salgın ekonomik ve finansal faaliyetleri negatif yönde etkilerken sektörler bazında değerlendirildiğinde, bazı sektörlerde bu negatif etkiler oldukça fazla iken bazı sektörlerde ise etkinin oldukça düşük olduğu görülmüştür. Ancak bazı sektörler için ise küresel salgın hastalığın yansımalarının pozitif olduğunu görmek mümkündür. Küresel salgın hastalık COVID-19 finansal sistemin bel kemiğini oluşturan bankacılık sektörünü de etkilenmiştir. Bankalar kısıtlama ve kontrol önlemlerine uyum aşamasından etkilenmiş bankacılık faaliyetlerinde geçici bir süre yavaşlama meydana gelmiştir.

Bu doğrultuda çalışmanın amacı COVID-19 küresel salgınının Türk bankacılık sektörüne etkilerini incelemek ve salgınla mücadelede bankacılık faaliyetlerini araştırmaktır. Bu amacı gerçekleştirmek için Türk bankacılık sektörünün kendinden beklenen fonksiyonları tam olarak yerine getirebilmesi için yapılan düzenlemeler incelenmiş, yatırımların devamlılığının sağlanmasını ve ekonomik büyümeyi destekleyecek destek paketlerinin önemi vurgulanması hedeflenmiştir. Çalışmanın önemi ise küresel salgına karşı Türk bankacılık sisteminin sergilediği güçlü duruşun, hızlı ve dinamik değişimlerin önemi ve finansal sistemin istikrarını korumasındaki başarısının vurgulanmasıdır. Çalışmada COVID-19'la mücadelede Türk bankacılık faaliyetlerini değerlendirmek için SWOT analizi yöntemi tercih edilmiş ve bankacılık sektörüne muhtemel etkileri ortaya konularak literatüre katkı sağlaması amaçlanmıştır.

Çalışma temelde yedi ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümü temel bilgilerin yer aldığı giriş bölümü, ikinci bölüm ise literatür taramasından oluşmaktadır. Bu bölümde COVID-19'un ekonomik ve finansal etkileri ile bankacılık sektörüne etkileri açıklanmıştır. Üçüncü bölümde Türk bankacılık

sektöründe pandemi sürecinde yaşanan değişiklikler incelenmiş, dördüncü bölümde ise salgın hastalığın oluşturduğu kriz döneminde Türk bankacılık sisteminin destek paketlerinin neler olduğu incelenmiştir. Beşinci bölümde yöntem hakkında bilgiler verilmiştir. Altıncı bölümde Türk Bankacılık sisteminin salgın dönemindeki faaliyetleri SWOT analizi yöntemi ile değerlendirilmiştir. Bu kapsamda COVID-19 salgını ile ilgili Türk Bankacılık sisteminin üstünlükleri, dezavantajları, fırsatları ve karşılaştığı zorlukları önlemeye yönelik faaliyetler incelenmiş, yeni geliştirilen stratejilerinin önemini vurgulanması amaçlanmıştır. Çalışmanın son kısmında ise değerlendirmeler yapılmıştır.

2. Literatür Taraması

2.1. COVID-19 (Koronavirüs)'ün Ekonomik ve Finansal Etkileri

COVID-19'da insan sağlığı tehdit altındadır, aynı zamanda ekonomi ve sosyal yaşam da etkilenmektedir. (Kayakuş ve Çevik,2020:615). Dünya genelinde küresel salgının yarattığı endişe finansal sektörü de etkilemiştir. COVID-19 ile ilgili yapılan daha önceki literatür çalışmaları incelendiğinde, virüsün hem ekonomik hem de finansal etkilerini inceleyen çalışmaların çok az olduğu görülmüştür. Bunun nedeninin, bu salgının çok yakın bir zamanda ortaya çıkmış olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Ancak Covid-19 küresel salgınının ekonomi ve finansal sistem üzerinde genel ve sektörel etkilerini araştıran çalışmaların hızlı bir şekilde arttığı gözlemlenmiştir.

COVID-19'un ekonomik ve finansal alanda etkilerini araştıran güncel çalışmalardan Zeren ve Hızarcı (2020) küresel salgının etkisinin pay piyasaları üzerindeki hareketliliğini dikkate almışlar ve araştırmada maki eşbütünleşme testi yöntemi kullanmışlardır. 23.01.2020 ve 13.03.2020 dönemleri arasındaki günlük verilerin dikkate alındığı çalışmada toplam ölümler, incelenen tüm pay piyasalarının uzun vadede birlikte hareket ettiği sonucuna ulaşmışlardır.

Al-Awadhi, Alsaifi, Al-Awadhi ve Alhammedi (2020), çalışmalarında koronavirüs salgınının finansal piyasalar üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. İncelemelerinde Çin'in Menkul Kıymetler piyasasında işlem gören endeksler kullanılarak panel regresyon yöntemini kullanmışlardır. Çalışmada, 10 Ocak- 16 Mart 2020 tarihleri arasındaki Hang Seng Endeksi ve Şanghay Menkul Kıymetler Borsası Kompozit Endeksi'ne dahil olan şirketlere ait veriler kullanılarak analizler yapılmıştır. Salgın ve bulaşıcı hastalığı temsilen bağımsız değişkenler için doğrulanmış vakalar ve Covid-19'un neden olduğu toplam ölümlerde günlük büyüme oranları kullanılmıştır. Sonuç olarak, hisse senedi getirilerinin hem Covid-19'un neden olduğu toplam ölüm sayılarındaki günlük büyüme hem de teyit edilen vakalardaki günlük büyüme ile önemli derecede olumsuz ilişkili olduğu sonucunu bulmuşlardır.

COVID-19 salgını altında finansal piyasalardaki ülkelere özgü riskleri ve sistematik riskleri araştıran Zhang vd. (2020) finansal piyasalarda daha önce görülmemiş bir şekilde dramatik bir hareket izlediğini gözlemlenmişlerdir. Araştırmanın sonuçları, pandemiyle birlikte küresel piyasa risklerinin önemli ölçüde arttığını tespit etmişlerdir. Ülkeler özelinde borsa tepkileri salgının ciddiyetiyle doğrudan bağlantılı olduğu bulunmuştur.

Barrot, Grassi ve Sauvagnat (2020), çalışmalarında, sosyal mesafenin hem Fransa hem de diğer Avrupa ülkelerindeki GDP ve her sektördeki katma değer üzerindeki etkilerini

araştırmışlardır. Çalışmada GDP (Gayri Safi Yurtiçi Hasıla)'nin %5,6 oranında azaldığı gözlemlenmiştir. Ayrıca toplumsal uzaklaştırma tedbirleri ile doğrudan ilgili sektörlerin yanı sıra, katma değeri en fazla azalan sektörlerin nihai talepten en uzak sektörler olduğunu tespit etmişlerdir.

Kılıç (2020), COVID-19 salgın hastalığının Türk finans sistemindeki sektörler üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Çalışmada veri seti olarak BIST (Borsa İstanbul A. Ş.) sektör endekslerinin getirileri kullanılarak olay etüdü yöntemiyle analiz edilmiştir. Ekonomik anlamda birçok alanda olumsuz etki oluşturan COVID-19 salgınının, BIST sektör endeks getirileri üzerinde de önemli olumsuz etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sektörler içinde tekstil ve turizm sektörlerinin en çok olumsuz etkiye maruz kaldığı fakat, ticaret sektörünün ise salgın süreci boyunca pozitif getiri sağladığını tespit etmiştir.

Ekonomi ve finansal sistem üzerine yapılan diğer çalışmalar özetlendiğinde küresel salgının, turizm, petrol fiyatları, (Arezki ve Nguyen, 2020), ülkelerin risk primi, iş gücü arzı, tüketim talebi, sektörler göre üretim hükümet harcamaları, GSYİH kaybı (McKibbin ve Fernando, 2020), bankacılık sistemi (Cecchetti ve Schoenholtz, 2020), ticaret sektöründeki talep ve arz, ticaret (Baldwin ve Tomiura, 2020) ve para politikası (Cochrane, 2020) üzerine etkilerinin incelendiği çalışmaların yapıldığı da görülmektedir.

2.2. COVID-19 (Koronavirüs)'ün Bankacılık Sektörüne Etkileri

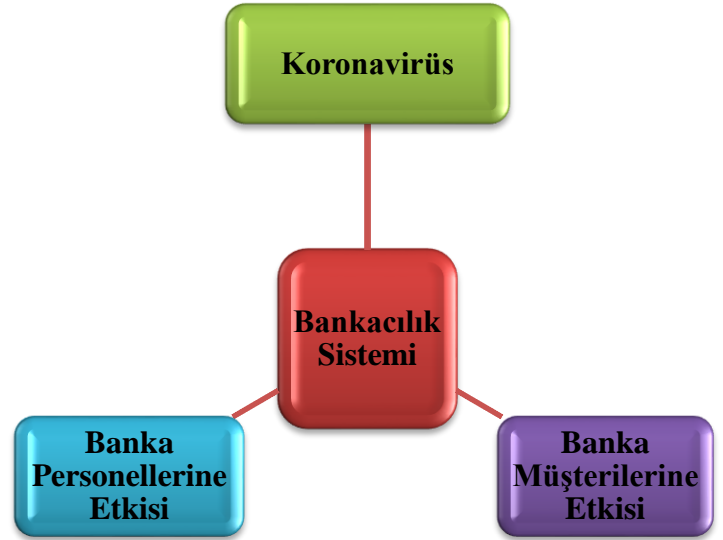
2019 Aralık ayı sonu itibariyle Çin'in Vuhan şehrinde ortaya çıkan, tüm dünyada ve de Türkiye'de etkilerini gösteren COVID-19 salgını ekonomideki pek çok sektör üzerinde etkilerinin olduğu görülmekte ve bu etkilere yönelik salgının yayıldığı ülkelerde yeni tedbirler uygulanmıştır. Eğitimlere ara verilmiş veya uzaktan eğitim sistemine geçilmiş, iş hayatında evden çalışma sistemine geçilmiş, seyahatler yasaklanmış, geçici süreliğine alışveriş merkezleri, restoranlar kapatılmış, bankacılık sektöründe ise yeni çalışma planlarına geçilmiştir. Alınan önlemlerin temel amacı COVID-19'un olumsuz etkilerinin hafifletilmesi çalışmasıdır.

Bankalar, tasarruf sahipleri ile fon ihtiyacı olan kişilerin bir araya gelmesini sağlayan finansal aracı kurumlardır (Gürel ve Gülay,2020:8). Bankacılık sektöründe verilen kredilerin korunması ve geri dönüşünün sorunsuz olması esas olmaktadır. Bankalar kredi verdikleri bireyleri, kobi, ticari ve kurumsal kuruluşların mali durumlarını, faaliyetlerini yakından izlemekte ve takip etmektedir. Tüm bunlara rağmen yine de geri dönmeyen krediler olabilmektedir (Arabacı ve Yücel, 2020:206). Bankaların kredi hizmetleri, risk ve karlılığı ifade etmektedir. Amaç hem risk hem de getiri dengesinin sağlanmasıdır. Bu bağlamda bankacılık sisteminde karşılaşılan en önemli sorun kredi riski olmaktadır. Borçlunun yapılan sözleşmenin gerekliliklerine uymaması durumu kredi riski olarak tanımlanır (Babuşçu, 2005). Kredi riskinin COVID-19 hastalığı sürecinde bankaların en çok karşılaştığı risk tipi olduğu söylenebilir.

Bankacılık sistemi koronavirüsün finansal ve ekonomik etkilerini azaltmak için önlemler almıştır. Salgın hastalığın bankalara yansması Şekil 1 de ifade edildiği gibi hem müşterilere hemde çalışanlarına yönelik olmuştur. Bu süreçte bankalar müşterileri için önlemler ve finansal kaynaklar oluşturmuş, ayrıca kendi çalışanlarında salgından korunma amaçlı tedbir kalemleri oluşturmuştur. Bankalar nakit akışı bozulan firmaların veya

bireylerin kredi ödemelerini ötelenmiş, yeniden yapılandırma ve bu firmalara veya bireylere yönelik kredi destek paketleri sunulmuştur. Banka kendi çalışanların sağlığını korumaya yönelik hijyen kurallarına yönelik düzenlemeler, çalışma süreleri, saatleri ve çalışma biçimleri ile ilgili bir dizi önlemler almıştır.

Şekil 1: COVID-19 (Koronavirüs)'ün Bankacılık Sistemine Etkisi



Kaynak: Şekil tarafımızca oluşturulmuştur.

Türk Bankacılık sisteminde bazı bankalar tarafından kontrollü normalleşme süreci boyunca tatil destek kredileri, avantajlı konut kredileri, taşıt kredileri, koronavirüs hastalığına yönelik sigorta paketleri pek çok farklı kredi destek paketleri oluşturulmuştur. Bankacılık sektöründe yaşanması kaçınılmaz olumsuz durumları asgari seviyeye çekmek için ise devlet politikaları ile firmaların vergi ve kredi borçlarını erteleme, merkez bankalarının likidite sağlama, KOBİ'lere yardım paketleri gibi çeşitli ekonomik ve finansal destekler sağlanmıştır. Küresel salgın bankacılık sektöründe birçok yeniliğe yol açtığı gibi yeni değişim ve dönüşümlere de olanak sağlamıştır.

3. Türk Bankacılık Sisteminde Stratejik Pandemi Yönetimi Faaliyetleri

3.1. Sektör Çalışanlarının Çalışma Faaliyetlerindeki Farklılaşmalar

Ülkemizde COVID-19 salgınından korunma amaçlı bankalar çalışanlarının aynı zamanda müşterilerinin sağlığını ön planda tutma amaçlı çalışma faaliyetlerini yeniden düzenlemiştir. Çalışanların sağlığına korumaya yönelik uzaktan çalışma ve sürekli erişilebilir olma konusunda gerekli altyapı sistemlerini kurmuşlardır. Gerekli teknoloji ve alt yapı sistemlerini oluşturarak evden çalışma sistemi ile banka çalışanların büyük bir kısmı mesailerini uzaktan erişim modeliyle evden sürdürmüşlerdir.

Bankalar daha çok şubelerde müşteri ile yüz yüze iletişimi gerektiren bir çalışma sistemini yürütürken, pandemi döneminde sonuçları pozitif çıkan ve temaslı olan ya da kronik rahatsızlığı olan personellerinin evden çalışmasına izin vererek sadece personellerini değil aynı zamanda müşterilerini korumayı amaçlamıştır (Beybur ve Çetinkaya, 2020:153).

Bankalar personellerinin seyahatlerini durdurma kararı almış, personellerin çoğunun evden çalışmasını kolaylaştıracak şekilde çalışma sistemlerini değiştirmiştir. Bazı bankalar vardiya çalışma sistemini uygulamıştır. Bu kapsamda bazı personellerin sahada iki hafta süreyle çalışması, diğer personellerin ise uzaktan çalışmaya devam etmesi ve sonraki haftalarda ise vardiyayı değiştirmeleri şeklinde bir sistemi tercih etmişlerdir (KPMG,2020).

Bilim Kurulu tarafından banka çalışanlarının maske takması önerisi alınan önlemler arasındadır. Bu süreçte bankalarda çalışanlara eldiven dağıtımı yapılmış, maske kullanımını teşvik edilmiş, para ile temas eden banko personellerine ise eldiven kullanma zorunluluğu getirilmiştir.

Bankalar salgın hastalığın yayılımını azaltmak için Genel müdürlük, Bölge müdürlüğü ve Şube birimlerinde hizmet veren ve Sağlık Bakanlığı'nın tanımladığı yüksek risk grubunda olan çalışanlarına idari izin kullandırmıştır. Çalışanlarının tüm yurt dışı iş seyahatleri, tüm müşteri ziyaretleri, toplantı, seminer, eğitim gibi etkinlik katılımlarını, sürecin gelişimini dikkate alacak şekilde yeniden düzenlemek kaydıyla geçici olarak durdurulmuştur. Bir diğer önemli uygulama ise çalışanların veya çalışanların aileleri eğer yurt dışına seyahatte bulunmuş ise bu çalışanların 14 gün boyunca bankadaki görev yerlerine giriş yapmalarını sağlanmıştır (İş Bankası,2020).

3.2. Bankacılık Faaliyetlerinde Artan Teknoloji ve İnovasyon Uygulamaları

Bankacılık sektöründe şubeler temel olarak müşterilerin bankacılık faaliyetlerini kolayca yürüttüğü önemli birimlerdenidir. Müşterilere bankacılık hizmetlerinin verildiği, ürün satışı, kredi kullanımı, her türlü ödeme işlemleri, para yatırma ve para çekme işlemleri gibi pek çok talep şubeler kanalıyla gerçekleştirilmektedir. Müşteri talepleri veya beklentilerinde yaşanan hızlı değişim ve teknolojik değişimlerin hızla yaygınlaşması ile zamanla müşteri çağrı merkezleri, internet bankacılığı, mobil bankacılık kanalları gibi kanallar devreye girmiş böylece şubelerin kullanım ağırlığı azalmaya başlamıştır. COVID-19 salgınının yaşandığı bugünlerde ise bankaların teknolojik ve süreçsel dönüşümlerinin daha da hız kazandığı görülmektedir. (Güler,2020:90). Şubelerde gerçekleştirilmesi mümkün olan işlemlerin birçoğu bu süreçte teknolojik alt yapı ile uzaktan yürütülmüştür.

Dijitalleşme kanallarından biri olan internet ve internetin özellikleri bankacılık ürünleri ile hizmetlerinin sunulmasında ideal bir ortam oluşturmaktadır. Ürün ve hizmetlerin yenilikçi bir şekilde müşterilere ulaştırılmasını da kolaylaştırmaktadır (Kayakuş, 2020: 156-157).Dijitalleşme sürecinin pek çok sektörde öne çıkacağı tahmin edilmektedir. Özellikle yapay zekâ ve robotikle ilgili teknolojiler aracılığı ile dijitalleşmenin finans ve hizmet sektörlerinde daha fazla yayılması sağlanabilecektir. (Okur, 2020, s. 319).

Bankacılık işlemlerinin hızlı bir şekilde yapılabilmesi için ATM'lerde günlük para çekme limitleri artırılmış ve ATM'ler düzenli olarak günlük dezenfekte edilmiştir. Banka müşterilerinin dijital kanalları tercih etmeye teşvik etmek için ise 2.000 TL ile 3.000 TL arasında değişkenlik gösteren ATM'lerden günlük para çekme limiti, bankalar tarafından 5.000 TL'ye çıkartılmıştır(www.isbank.com.tr,www.akbank.com.tr).

Bankalar, müşterilerinin işlemlerini şubelere gelmede yapabilmeleri açısından dijital dağıtım kanallarında mobil, internet bankacılığı, ATM ve müşteri hizmetleri çağrı merkezleri

aracılığı ile daha kolay yapılabilmesi için düzenlemeler yapmışlardır. Bu amaçla banka şubelerinde yapılan işlemlerin birçoğu bu kanallardan yapılar hale getirilmiştir. Dijital kanallar için uygulanan günlük işlem limitleri artırılmış, işlem masrafları da minimum seviyelere indirilmiş hatta bankalar bu zorlu süreçle mücadelede bazı işlemlerde ücret talep etmemişlerdir (www.ziraatbank.com.tr,www.halkbank.com.tr,www.vakıfbank.com.tr). Ayrıca bankalar internet ve mobil bankacılığıyla ve ATM'den gerçekleştirilen işlemlerin ücretsiz yapılabilmesine olanak sağlanmıştır (TBB,2020).

Bankacılık sistemi dijital teknolojileri çok yakından takip etmeye çalışan bir sektör olmasına rağmen, bu süreçte salgın hastalığın dijitalleşmeyi hızlandırıcı bir görev yaptığı görülmektedir (Akca & Tepe Küçüköğlü, 2020: 77).

Salgın hastalığın olumsuz etkilerinden korunma kapsamında müşterilere kullandırılan 10.000 TL'lik temel ihtiyaç kredisi başvurularının internet bankacılığı ve mobil bankacılık kanalları aracılığıyla yapılması sağlanmıştır (Beybur ve Çetinkaya, 2020:153).

Günlük hayatımızda birçok işimizi kolaylaştıran yeni teknolojiler, pek çok sektörde olduğu gibi bankacılık sektöründe de giderek yaygınlaşmaktadır. Özellikle son yıllarda hayatımıza giren ve birçok alanda karşımıza çıkan COVID-19'un salgınının yayılmasını engellemek için bankacılık işlemlerinde kullanılan teknolojiler oldukça başarılı sonuçlar alınmasına yardımcı olmuştur. Özellikle Türk bankacılık sektörünün sürekli yatırım yaptığı dijital kanallar, salgınla mücadele aşamasında kurtarıcı olmuştur.

3.3. Banka Müşterileri Profiline Yönelik Farklılaşan Uygulamalar

Bankaların mevcut müşteri portföylerini koruyabilmeleri ve portföylerine yeni müşteri kazandırmaları için müşterilerinin beklentilerini yerine getirmeleri önemle ele alınması gereken konulardan biridir (Hakiri, 2012).

Ülke ve dünya ekonomisini etkisi altına alan COVID-19 salgını nedeni ile finansal piyasalarda aracılık görevini üstlenen bankaların müşterileri için aldıkları aksiyonların ve değişim politikalarının hem ülke ekonomisine katkısı hem kendi başarısı ve rekabet güçlerine destek olma hem de müşterilerinin bankacılık işlemlerini sağlıklı yürütebilmelerine yardımcı olması açısından oldukça önemlidir (Güler,2020:85).

Türkiye'de ilk korona virüsün vakasının 2020 yılında Mart ayında tespit edilmesiyle birlikte virüsle mücadelenin yapıldığı süreçte bankalar müşterilerinin sağlığını ön planda tutan uygulamaları kullanmaya başlamıştır. Birçok bankacılık hizmeti şubelere gidilmeksizin internet ve dijital ortamında yapılan işlemlerde çeşitlilik yapılarak hizmetler güvenli bir şekilde sunulmaktadır. Bankalar müşterilerine yönelik ürün ve hizmetlerinden en çok kredi kartları, krediler ve çağrı merkezleri konusunda yenilikleri güncelleyerek daha hızlı ve sağlıklı kullanımını sağlamıştır.

Kredi kartı ile banka kartlarının temassız şekilde kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla 100 TL olan temassız işlem limiti, 250 TL'ye kadar çıkarılması yönünde önlemler alınmıştır (https://www.bkm.com.tr). Bankalar bu salgın sürecinde müşterilerinin sağlığını korumak amaçlı temassız kredi kartı işlem limitini artırmışlardır. Türkiye'de bankalar tarafından tüm dünyaya hızlı bir şekilde yayılan korona virüse yönelik alınan önlemler olarak temassız kredi kartı kullanımının

yaygınlaşmasının sağlanmıştır. Bireyler arası sosyal temasın azalmasına katkıda bulunan temazsız kredi kartı kullanımı güvenli olmasının yanı sıra hijyenik bir ödeme imkânı sunmaktadır.

Farklı bir güncel uygulama ise Bankaların yoğunluk yaşayabilecek şubelerindeki müşterileri için şube içine aynı anda sınırlı sayıda müşteriyi belirli bir sırayla almak şartıyla hizmet sunmaktadır. Şube içerisine giren sayılı müşterilerin hijyen kurallarına uymaları açısından sosyal mesafeyi korumaları ve maske takmaları zorunludur. Bankalar bünyelerinde oluşturdukları ekiplerle müşterilerine her zaman olduğu gibi kesintisiz hizmet vermeye çalışmıştır. Bankalar ayrıca ateş ölçer cihazları ile müşterilerinin ateşlerini ölçerek şube içerisine alımını sağlayarak müşteri odaklı bir yaklaşım sergilemiştir.

Bu süreçte toplum ve bireyler açısından ortaya çıkan belirsizlik, krizler, duygusal ve psikososyal etkilerin nasıl yönetildiği, sonuçları ile nasıl başa çıkıldığı önemlidir (Karataş, 2020: 6).

3.4. Bankaların Hizmet Birimlerinde Farklılaşan Uygulamalar

Bankalarda Genel müdürlük hizmet binaları, Bölge Koordinatörlüğü hizmet binaları ve şubeler sürekli olarak dezenfekte edilmiştir. Genel Müdürlük, Bölge ve Şube birimlerinde çalışanların oturma planları, masa düzenleri sosyal mesafe ve hastalığın bulaşıcılığını azaltmak için yeniden tasarlanmıştır.

Müşteriler banka içerisinde bekleme alanında iken yakın mesafede oturtulmamıştır. Bekleme alanlarında en fazla işlem bankosu mesafesi kadar müşterinin bulunmasına izin verilmiştir. Müşteriler ile bankanın diğer müşteriler arasında ve bankoda görev yapan banka görevlisi arasında en az bir metre mesafe bırakılarak işlem yapılmasına izin verilmiştir (COVID-19 Banka Şubelerinde Korunma ve Kontrol Önlemleri, 2020:2).

Bazı kamu ve özel bankaların önlerine ‘sosyal mesafe’ bariyerleri kurulmuş, şube lokasyonlarında ise sosyal mesafeyi gösteren amblemlerle zemin alanı yüzey kaplamaları oluşturulmuştur. Şubelerde bilgilendirme amaçlı Sağlık Bakanlığı tarafından önerilen hastalıktan korunma ve hijyene yönelik afişler bulundurulmuştur.

Teknolojik altyapılarını daha fazla kullanan ve revize eden bankalar şubelerinin lobi alanına kontrollü sayıda sayılı müşteri kabul ederek işlemlerini gerçekleştirmişlerdir. Gerekli olmadıkça işlemler şubelerden yapılmamaya özen gösterilmiştir. Bu süreçte sağlık açısından müşteriler ATM'lere, alternatif kanallardan internet şubeleri ile çağrı merkezlerine daha sık yönlendirilmiştir.

Yeni tip corona virüs (COVID-19) salgını sonrasında Türkiye'de Koronavirüs Bilim Kurulu'nun önerileri dikkate alınarak, Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan “Banka Şubelerinde Korunma ve Kontrol Önlemleri” başlıklı rehber ile bankalara yeni işleyiş kriterleri getirilmiştir. Bu kapsamda şube içerisinde sürekli insanlarla yüz yüze iletişimde bulunan ve arada 1 metre veya daha az mesafe kalacak şekilde temasta bulunan çalışanların tıbbi maske takması zorunlu olmuştur. Maskelerin ise ağız, burun ve çeneyi de kapatacak şekilde takılması zorunlu hale gelmiştir. Numaratörlerin sadece cerrahi maske kullanan tek bir kişi tarafından kullanılmasına özen gösterilmiş, sabah ve akşam dezenfekte edilerek temizliği sağlanmıştır. Çalışma birimlerinde alkol içerikli el antiseptiklerinin salgının yayılmasına engel olmak için ulaşılabilir noktalarda bulundurulmuş el hijyeninin

sağlanmasına özen gösterilmiştir (Covid- 2019 Banka Şubelerinde Korunma ve Kontrol Önlemleri, 2020:1).

Bankalarda uzaktan çalışma uygulamaları ile fiziksel bankacılığa erişimi sınırlandırılacak şekilde çeşitli önlemler alınmıştır. Bu bağlamda birçok banka, geçici süreliğine bazı şubelerini kapatarak evden çalışma sistemiyle faaliyetlerine devam etmiştir. COVID-19 salgının yayılımında teması en aza indirmek için önemli tedbirler almak amaçlı bazı bankaların çalışma saatlerinde değişiklik yapılmıştır. Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'nin önerisi ile bankalara tavsiye kapsamında yeni mesai saatlerinin 12.00 ile 17.00 arası olarak belirlenmesi kararlaştırılmıştır. Risk durumuna göre bazı bankalar bu çalışma saatlerini uygulamış, bazı bankalar ise eski çalışma sistemlerine gerekli önlemleri alarak devam etmiştir.

4. Türk Bankacılık Sisteminde Pandemi Krizi Yönetiminde Finansal Destekler

Bankalar COVID-19 salgınının ekonomik etkilerini azaltmak için çok sayıda önlem paketi çıkarmıştır. Birçok banka tarafından müşterilerin bireysel kredi ödemeleri ertelenirken, havale ve EFT işlemlerinden ücret alınmamış, nakit para çekme limitlerinde artış sağlanması gibi kolaylıklar getirilmiştir. Kobi, ticari ve kurumsal firmalara yönelik ödeme esneklikleri sunulmuştur. Firmalara kredi desteği sağlanmış ve kredilerde yeniden yapılandırma imkânları sunulmuştur.

Türkiye’de COVID-19 döneminde ekonomik ve sosyal hayatın asgari seviyede etkilenmesi amacıyla alınan tedbirlere bakıldığında ilk olarak 18.03.2020 tarihinde açıklanan “Ekonomik İstikrar Kalkanı” (EİK) planı dikkat çekmektedir. EİK paketinin içeriğinde bankacılık sektörünün sağladığı finansal destekleri içeren hususlarda yer almaktadır (Akbulak, 2020):

- COVID-19 salgını döneminde nakit akışı bozulan firmaların hizmet aldığı bankalara olan kredi, faiz ve anapara faiz ödemeleri asgari 3 ay ötelenmiştir ve gerektiğinde bunlara ilaveten finansman desteği sağlanmıştır.
- Esnaf ve sanatkârların Türkiye Halk Bankası’na olan kredi borçlarının, Nisan, Mayıs, Haziran aylarına ait hem anapara hem de faiz ödemeleri 3 ay süreyle, faizsiz olacak şekilde ertelenmiştir.
- Salgın döneminde ihracattaki geçici süre ortaya çıkan yavaşlama sürecinde ihracatı desteklemek amacıyla ihracatçıya stok finansmanı desteği verilmiştir.
- 500 bin liranın altındaki konutlarda kredilendirilebilir konut kredisi miktarı yüzde 80’den yüzde 90’a çıkartılmış ve asgari peşinatı ise yüzde 10’a düşürülmüştür.
- Kredi Garanti Fonu kredi limiti 25 milyar lira iken bu limit 50 milyar liraya çıkartılmış, kredilerde öncelik ise bu zorlu süreçte gelişmelerden olumsuz yönde etkilendiği için likidite ihtiyacı ortaya çıkan ve teminat açığı bulunan firmalar ile KOBİ'lere destek amaçlı verilmiştir.

Finansal istikrarın korunması ve ekonomileri desteklemek amacıyla merkez bankaları bazı önlemler almıştır (Adrian ve Natalucci, 2020). Ülkemizde de koronavirüs salgını ile mücadelede merkez bankası bazı ekonomik ve finansal önlemler almıştır.

Şekil 2: Koronavirüs Salgınının Etkilerine Karşı Alınan Tedbirler



Kaynak: (TCMB,2020)

Şekil 2’de görüldüğü üzere merkez bankası bankacılık sektörü ve reel sektörün ihtiyaç duyduğu likiditeyi uygun şartlarda sağlamayı amaçlamıştır. Bankalara Türk lirası ve yabancı para cinsinden likidite yönetiminde gerekli esneklik sağlanmıştır. Reel sektörde kredi akışının kesintisiz devamlılığı sağlanmıştır. İhracatçı firmalar reeskont kredi düzenlemeleri ile desteklenmiştir. Ayrıca DİBS piyasası likiditesi desteklenmiş parasal aktarım mekanizması güçlendirilmiştir (TCMB,2020).

5. Meteryal ve Metod

5.1. Türk Bankacılık Sektörü COVID-19 Pandemi Süreci: SWOT Analizi

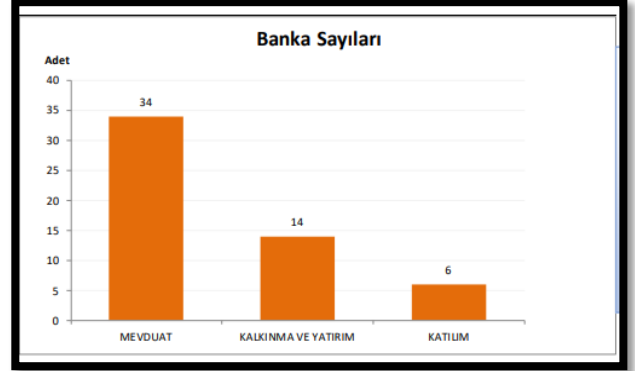
SWOT (Strengths, Weaknesses, Threats, Opportunities, – Güçlü yanlar, Zayıf yanlar, Tehditler, Fırsatlar) analizi 1982’de ilk kez Prof. Heinz Weilrich tarafından ortaya çıkarılmıştır (Weilrich, 1982:54). SWOT analizi işletmelerin güçlü ve zayıf yanlarını tanımlayan, işletmenin dış çevresinde gelişen fırsatlar ile tehditleri belirlemeye çalışan bir yöntemdir. Analiz işletmelerin güçlü ve zayıf yanlarının işletme içerisinden, fırsatlar ve tehditlerin ise işletme dışındaki çevrelerden kaynaklanabileceği düşüncesiyle oluşturulmuştur. (Johnson ve diğerleri, 2011:106). Avantajlar, işletmenin iç çevresinin analiziyle ortaya çıkan ve rakiplerine karşı üstünlük sağlayabildiği varlıkları ve yetenekleri kapsamaktadır. Zayıflıklar, işletmenin mevcut varlıkları ve yeteneklerinin rakiplerine göre güçsüz ve düşük olduğu durumları tanımlamaktadır. Fırsatlar, yakın çevrenin ve dış çevrenin analizi sonucunda işletme açısından olumlu sonuçları yaratabilecek unsurları içermektedir. Uluslararası çevre, Politik, teknolojik, sosyokültürel, demografik müşteriler, rakiplerin durumu gibi fırsat yaratan unsurlar örnek olarak verilebilir. Tehditler, işletmenin varlığını sürdürmesine engel veya rekabet üstünlüğünü kaybetmesine neden olabilecek dış çevredeki değişimler sonucu ortaya çıkan durumları kapsamaktadır. (Ülgen ve Mirze, 2007:160-161)

Türkiye’de ilk COVID-19 vakası 10 Mart 2020’de tarihinde ilan edilmiştir. Bu salgın hastalığa bağlı ilk ölüm ise 17 Mart’ta ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda ülke genelinde, sosyal mesafeyi koruma amaçlı, yüksek riske sahip ülkelerden gelen turistlere seyahat yasağı getirilmiş ve bu gibi ülkelere dönen vatandaşlar içinde karantina önlemleri alınmıştır. Bununla birlikte alışveriş merkezleri, eğlence mekânlarının kapatılması, eğitim kurumlarında eğitimle ilgili yeni düzenlemeler, sınırlamalar getirilmiştir (Kutlu, 2020: 339).

COVID-19 salgını nedeniyle ekonomik faaliyetin desteklenmesi için bankacılık sektöründe yeni uygulamalara yer verilmiştir. Bankalar tarafından uygulamaya konulan önlemler, Türkiye Bankalar Birliği (TBB) tarafından yapılan çalışmalar ile küresel salgının olumsuz ekonomik etkilerini mümkün olduğunca azaltmaya çalışılmıştır (TBB, 2020: 1-4). Ayrıca Merkez bankası politika kararları, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) önlemleri ile de sektör desteklemiştir.

BDDK Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Raporuna göre Türkiye’deki bankacılık sektörü hakkında bilgilere aşağıda özetlenmiştir (BDDK, 2020).

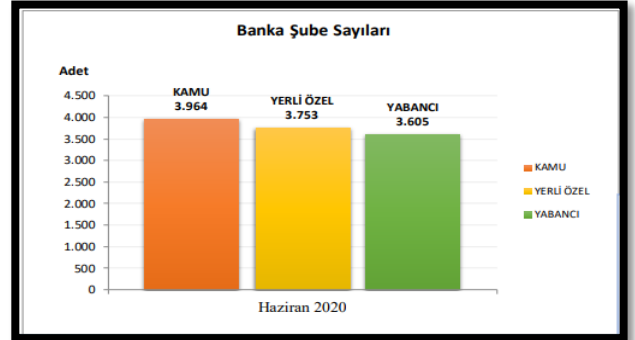
Şekil 3: Banka Sayıları



Kaynak: BDDK,2020

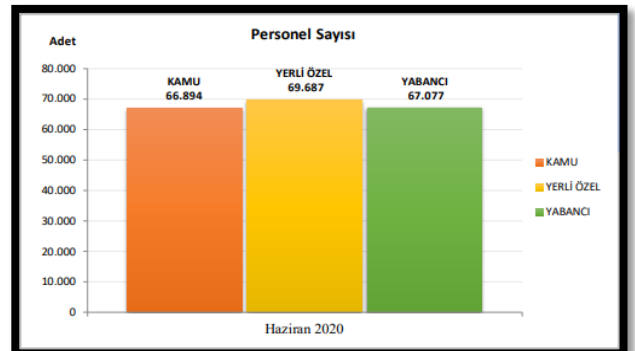
Şekil 3’te belirtildiği üzere, Haziran 2020 raporuna göre bankacılık sektöründe 34 mevduat bankası, 14 kalkınma ve yatırım bankası, 6 katılım bankası olmak üzere toplam 54 banka faaliyetlerine devam etmektedir.

Şekil 4: Banka Şube Sayıları



Kaynak: BDDK,2020

Şekil 5: Banka Personel Sayıları



Kaynak: BDDK,2020

Şekil 4 ve 5'te belirtildiği üzere, sektördeki toplam şube sayısı 11.322, toplam çalışan sayısı 203.658 kişidir. Bankacılık sektörünün bir önceki çeyreğe göre şube sayısı 22 adet, personel sayısı 456 kişi azalmıştır. Türk Bankacılık sisteminin aktif büyüklüğü ise Haziran 2020 döneminde bir önceki yıl sonuna kıyasla %19,3 artmış 5.356 milyar TL düzeyine ulaşmıştır.

COVID-19 pandemi sürecinin ekonomik ve finansal faaliyetlerini kesintiye uğrattığı söylenebilir. Ancak zamanında alınan önlemlerle ekonomik ve finansal alanlardaki sorunlara çözüm hızlı bir şekilde sağlanmıştır.

5.1. Araştırmanın Amacı

SWOT analizi yöntemi genel anlamda bir değerlendirme yöntemi çeşididir. Çalışmamızın konusunu oluşturan Türk Bankacılık Sistemi bu analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir. Bu araştırma çalışmasının amacı, COVID-19 salgın sürecinde Türk Bankacılık Sektörünün faaliyetleri ele alınmış, yapılan SWOT Analizi ile salgınla mücadelede Bankacılık Sisteminin etkin ve pasif yönlerinin, kazanç ve risklerinin neler olduğu tartışılmıştır.

5.2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışma nitel bir araştırma tekniği çerçevesinde değerlendirilmiştir. Değerlendirmelerde bankacılık sisteminde işlem yapan ve bankalarda çalışan banka personelleriyle yapılan görüşmeler ile bankacılık sektöründe faaliyet gösteren uzman görüşmecilerin katıldığı beyin fırtınası yöntemi kullanılmıştır. Karşılıklı görüşmelerle sonucu elde edilen veriler ışığında görüşme notları hazırlanmıştır. Buna göre araştırma çalışmasının bulguları dört alt kriter bağlamında SWOT analizi matrisi ile detaylandırılmıştır.

6. Araştırma Sonuçları ve Tartışma

6.1. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde araştırma kapsamında elde edilen bulgulara yer verilmiştir. COVID-19'la mücadelede Türk Bankacılık Sektörünün güçlü yanları, zayıf yanları, fırsat ve tehditlerine yönelik incelemeler Tablo 1'de belirtilmiştir

Tablo:1. Türk Bankacılık Sektörü COVID-19 Pandemi Süreci Swot Matrisi

GÜÇLÜ YANLAR	ZAYIF YANLAR
<p>*Teknoloji alanında Türk Bankacılık sisteminin uluslararası rekabet düzeyini yakalamış olması.</p> <p>*COVID-19 sürecinde hızla yenilenen teknoloji ve inovasyon sistemlerine sahip olması</p> <p>*Bankaların fiziki imkanların yeterli olması</p> <p>*Tecrübeli Banka personeli kadrosu</p> <p>*Banka Personelleri arasındaki güçlü ekip dayanışması ve iletişim</p> <p>*Banka yöneticilerinin tecrübeli olması</p> <p>*Bankaların COVID-19'la mücadelede gelişmiş ürün ve hizmet yelpazesine sahip olması</p> <p>*Pandemi krizi döneminde sektörleri ve müşterilerinin finansman ihtiyacını karşılayabilecek yeni finansal ürünleri, destek paketlerini piyasaya sürebilmesi</p> <p>*Pandemi döneminde kredilerde, banka kartı, tematsız kredi kartı, pos cihazı ve otomatik para çekme makinesi sayılarında ve kullanımında artış sağlanabilmesi</p> <p>*Pandemi krizi yönetiminde risk yönetim birimlerinin etkinliği ve revize edilen risk yönetim politikalarına uyum sağlayabilme</p> <p>*Bilinçli ve anlayışlı müşteri profili</p> <p>*Müşterileri risk değerlendirmesinin yapılması</p> <p>*Nakit akışı bozulan müşterilerin banka borçlarının ötelenmesi</p> <p>*Müşteri ve personel sağlığı açısından yeni çalışma planlarının oluşturulması internet ve mobil bankacılık aracılığı ile uzaktan sağlayabilme</p>	<p>*Banka içi iletişim eksikliği</p> <p>*Banka ve müşteri ilişkilerinin zayıf olması</p> <p>*Banka fiziki yapısının yeterli olmaması</p> <p>*Banka personel kadrosunun yetersiz olması</p> <p>*Olumsuz müşteri davranışları</p> <p>*Müşteri önceliklerine bağlı olarak ürün eksikliği</p> <p>*Müşteri bilinci ve okuryazarlığının düşük olması.</p> <p>*Müşterilerin teknolojik işlemlere adaptasyon sorunu</p> <p>*Banka personelinin ve müşterilerinin yeniliğe açık olamaması</p> <p>*Koronavirüs sürecinde az sayıda şubenin faaliyet göstermesi</p> <p>*Pandemi sürecinde tahsis edilen kredilerin geri dönüşünde yaşanabilecek sorunlar, kredi riski</p> <p>*Uzun vadeli ve düşük faizli kredilerin artışı</p> <p>*Pandemi sürecinde takipteki kredilerde artış yaşanması</p> <p>*Banka fonlama yapısı ve maliyetlerindeki değişim</p> <p>*Operasyonel risk</p>

<p><i>*Hayat Eve Sığar” yeni mobil uygulaması ile müşterilerinin sağlığını korumaya yönelik bankacılık hizmetlerini uzaktan sunma</i></p> <p><i>*Müşterilerinin ve çalışanlarının sağlık hijyenlerine yönelik önlemleri alabilme ve ekipmanları sağlayabilme</i></p> <p><i>* Bankacılık sektörünün sağlam sermaye yapısı</i></p>	
FIRSATLAR	TEHDİTLER
<p><i>*COVID-19’la mücadelede artan finansal ürün ve kredi talebi</i></p> <p><i>*Türk Bankacılık Sektörünün Kriz yönetimi deneyimi ve tecrübesine sahip olması</i></p> <p><i>* Kamu otoriteleri ve bankacılık sektörü tarafından alınan önlemlerin hızı, etkinliği, kararlılığı</i></p> <p><i>*Bankacılık sektördeki rakiplerin sürekli takip edilmesi</i></p> <p><i>*Değişen koşullara revize edilebilen güçlü teknoloji ve alt yapının oluşturulması</i></p> <p><i>* ‘Dijitalleşme’ sürecinin hız kazanması ve bilinçli personel ve müşteri profiline sahip olma</i></p> <p><i>*Sağlık sisteminin güçlü yapısı ile alınan önlem politikalarının bankacılık sektörüne kolayca uygulanabilmesi.</i></p>	<p><i>*COVID-19’la mücadelede Dünya ekonomilerinde yaşanan ekonomik ve finansal kırılganlık</i></p> <p><i>* Salgın yaygın olduğu Dünya ülkelerinde ekonomik büyümenin yavaşlaması</i></p> <p><i>*Pandemi sürecinde belirsizlik ve azalan güven ortamı</i></p> <p><i>*Kur riski</i></p> <p><i>*Hastalığın yayılma hızının artması ve işgücü piyasasının olumsuz etkilenmesi</i></p> <p><i>*Pandemi süresince bireyler ve toplumlar üzerinde ortaya çıkan psikososyal etkiler, kaygı ve stres.</i></p> <p><i>*Bankalara yönelik siber güvenlik saldırıları</i></p> <p><i>*Teknolojik riskler</i></p>

Kaynak: Tablo 1 araştırmanın yazarı tarafından görüşme notları kullanılarak oluşturulmuştur.

7. Sonuç

COVID-19 salgınının küresel anlamda ciddiye alınması gereken bir hastalık olduğu ve alınan önlemlerin en üst düzeye çıkarılması gerektiği Dünya Sağlık Örgütü tarafından vurgulanmıştır. Salgınla mücadelede ekonomik, sosyal ve finansal alanda çeşitli önlemler, yerinde tedbirler alınmış ve düzenlemeler yapılmıştır. COVID-19 salgın hastalığı ülkemiz ve dünya ekonomisinde bütün sektörlerde olduğu gibi bankacılık sektörünü de önemli ölçüde etkilemiştir. Bu bağlamda çalışmada Türkiye’nin bankacılık sisteminin koronavirüs sürecinde karşılaştığı zorlu durumlar incelenmiştir. Bankalar tarafından alınan önlemler, destek paketleri ve bankacılık faaliyetlerinde güncel durumlara göre değişen hizmetlerin neler olduğu detaylıca açıklanmıştır.

Yeni tip koronavirüsün oluşturduğu, ekonomik sorunsalın çözümü için bankalar birbiri ardına önlemler almaya çalışmışlardır. Bankacılıkta banka çalışanlarının çalışma sistemlerine ve saatlerine yönelik düzenleyici uygulamalar, mevcut ve yeni müşterilere yönelik alınan yeni aksiyonlar, şube lokasyonlarının mimari açıdan sosyal mesafeyi dikkate alacak şekilde yeniden düzenlenmesi, bankaların bilgi ve teknoloji sistemlerine yönelik alt yapı sistemlerini güncellemeleri, sağlık ve hijyen uygulamaları ve çeşitli finansal ürün ile yeniliklerin oluşturulması yönünde birçok adım atılmıştır. Ayrıca yapılan düzenlemeler kapsamında bankacılık faaliyetlerinin birçoğu şubelere gitmeye gerek kalmadan sadece internet ve dijital ortamlarda hızlıca yapılmasına ve hizmetlerde daha güvenli sistemlerin oluşturulmasına olanak sağlamaktadır. Türk

bankacılık sistemi yenilenen teknolojik uygulamaları aktif bir şekilde kullanarak, güncel duruma göre banka hedef ve politikalarını revize etmiştir. Böylece müşterilerine sağlıklı ve kesintisiz hizmetler sunmaya devam etmiştir.

Yapılan düzenlemelerin bankalara aşırı yük getirmediği ve bankaların hareket kabiliyetini azaltmadığı ve düzenlemelerin dengeli bir şekilde yapıldığı söylenebilir. Böylece, bankalar kendilerinden beklenen fonksiyonları bu salgın sürecinde tam olarak yerine getirebilmiş, yatırımları ve ekonomik aktiviteleri hızlı bir şekilde finanse etmeye devam ederek ekonomik büyümeye destek olmaya devam etmiştir. Türkiye’de ilk koronavirüs (COVID-19) vakasının laboratuvar ortamında onaylanmasıyla birlikte Türkiye’de bankacılık sektörü yeni tip koronavirüs ile mücadelede değişen koşullara vakit kaybetmeden güvenli bir şekilde uyum sağlamıştır. Sonuç olarak, Dünyanın yaşadığı salgın hastalık krizine en hazır sektörlerden birinin ülkemizde bankacılık sektörü olduğu söylenebilir.

Kaynakça

- Adrian, T. & Natalucci, F. (2020). COVID-19 Crisis Poses Threat to Financial Stability. IMF
- Akbulak, Y. (2020). COVID-19 salgınının ekonomik etkileri için ne yaptık? <https://www.dunya.com/kose-yazisi/covid-19-salginininekonomik-etkileri-icin-ne-yaptik/470268>, Erişim Tarihi:14.05.2020
- Akbank (2020). <https://www.akbank.com.tr/Erişim> Tarihi, 22.05.2020.

- Akca, M., & Tepe Küçükoğlu, M. (2020). COVID-19 ve İş Yaşamına Etkileri: Evden Çalışma. *Journal of International Management, Educational and Economics Perspectives*, 8(1), 71-81.
- Al-Awadhi, A. M., Al-Saifi, K., Al-Awadhi, A., ve Alhamadi, S. (2020). Death and Contagious Infectious Diseases: Impact of the COVID-19 Virus on Stock Market Returns. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 27, 1-5.
- Arabacı H.& Yücel D.(2020). *COVID-19 Pandemisinin Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Etkisi*, Social Sciences Research Journal, 9 (3), 196-208.
- Arezki, R.&Nguyen, H. (2020). Novel corona virüs hurtsthe Middle East and North Africa through many channels. İçinde: *Economics inthe Timeof COVID-19* (s.53-58). London: CEPR(Centre for Economic Policy Research) Press.
- Babuşçu, Ş. (2005). Basel II Düzenlemeleri Çerçevesinde Bankalarda Risk Yönetimi. 1. Baskı. Ankara: Akademi Consulting and Training.
- Baldwin, R.&Tomiura, E.(2020).Thinking ahead a bout the trade impact of COVID-19.İçinde: *Economics in the Time of COVID-19*(s.59-71).London: CEPR (Centre for Economic Policy Research)Press.
- Bankalararası Kart Merkezi (2020). <https://www.bkm.com.tr> /Erişim Tarihi: 07.05.2020.
- Barrot, J. N., Grassi, B., ve Sauvagnat, J. (2020). Sectoral Effects of Social Distancing. *Available at SSRN*.
- Beybur, M.,Çetinkaya, M. (2020). Covid 19 Pandemisinin Türkiye’de Dijital Bankacılık Ürün ve Hizmetlerinin Kullanımı Üzerindeki Etkisi. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 148-163
- BDDK(2020). Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Haziran 2020/https://www.bddk.org.tr/ContentBddk/dokuman/duyuru_0846_01.pdfErişimTarihi:09.09.2021
- Cecchetti, S. G.& Schoenholtz, K. L.(2020).Contagion: BankrundsandCOVID-19.İçinde: *Economics in the Time of COVID-19*(s.77-80).London: CEPR(Centre for Economic Policy Research)Press.
- Cochrane, J.H.(2020).Coronavirus monetary policy.: *Economics in the Time of COVID-19* (s.105-108).London: CEPR(Centre for Economic Policy Research)Press.
- Güler, H. N.(2020). Koronavirüsü (Covid-19) Günlerinde Bankalara İletilen Müşteri İtiraz ve Şikayetlerinin İncelenmesi, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 7 (4), 85-99.
- Gürel, A. ve Gülay, S. (2020). Kamu Bankalarında Kredi Yönetiminin Çalışanların Gözünden İncelenmesi; Odak Grup Çalışması. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*. 06 (02). http://www.ibaness.org/bnejss/2020_06_02/02_Gurel_and_Gulay.pdf (Erişim Tarihi: 01.07.2020).
- Hakiri, W. (2012). For An Efficient Complaints Management System For Banks: A Conceptual Frame work And An Exploratory Study, *Journal Of Marketing Research & Case Sudies*.
- Halk Bankası (2020).<https://www.halkbank.com.tr> / Erişim Tarihi. 25.04.2020.
- İş Bankası (2020).Koronavirüs Salgınına Karşı Toplum Ve Çalışan Sağlığına Öncelik Veren TedbirleriniGenişletiyor/<https://www.isbank.com.tr/bankamizi-taniyin/koronavirus-salginina-karsi-bankamizca-alinan-tedbirler>/ErişimTarihi:13.07.2020.
- İş Bankası (2020).<https://www.isbank.com.tr> /Erişim Tarihi:18.05.2020.
- Johnson, G., R. Whittington, K.Scholes. (2011).Exploring Strategy, Prentice Hall, England.
- Karataş, Z. (2020). COVID-19 Pandemisinin Toplumsal Etkileri. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4 (1), 3-15.
- Kayakuş, M., Çevik, K. K. (2020). Estimation the number of visitor of e-commerce website by artificial neural networks during Covid19 in Turkey. *Turkish Studies*, 15(4),615-631. (07.0.2021).
- Kayakuş M.(2020). Bankacılık ve Finans Alanında Faaliyet Gösteren Kuruluşların İnternet Bankacılığı Altyapısının Araştırılması, İş Dünyası Metaforları: Akademik Değerlendirmeler, *SRA Academic Publishing*, Klaipeda, pp.153-172.
- Kılıç, Y. (2020). Borsa İstanbul’da COVID-19 (Koronavirüs) Etkisi. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 5(1), 66-77.
- KPMG(2020).COVID-19 Krizinde İki Temel BankacılıkAracı/<https://home.kpmg/tr/tr/home/gorusler/2020/03/covid-19-krizinde-iki-temel-bankacilik-araci.html/> Erişim Tarihi: 30.05.2020
- Kutlu, R. (2020). Yeni Koronavirüs Pandemisi ile İlgili Öğrendiklerimiz, Tanı ve Tedavisindeki Güncel Yaklaşımlar ve Türkiye’deki Durum. *14* (2), 329-344.
- McKibbin, W. & Fernando, R.(2020).The Global Macroeconomic Impacts of COVID-19:Seven Scenarios. *CAMA Workingpaper, The Australian National University*.
- Okur, M. A. (2020). COVID-19 Salgını, Dünya Düzeni ve Türkiye. *Akademik Hassasiyetler*, 7 (13), 311-335.
- Sağlık Bakanlığı (2020).Banka Şubelerinde Korunma ve Kontrol Önlemleri, 21.04.2020/https://bilgi.saglik.gov.tr/depo/diger_kamu_kuruluslar/COVID19_BankaSubelerinde_Korunma_Ve_Kontrol_Onlemleri-21042020.pdf/Erişim Tarihi:24.08.2020
- TBB (2020).Koronavirüsü Salgını Nedeniyle Ekonomik Faaliyetin Desteklenmesi Amacıyla Bankacılık Sektöründe Alınan Önlemler ve Uygulamalar.https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/Dokuman/7668/Onlemler_ve_Uygulamalar_050620.pdf/Erişim tarihi:10.09.2020.
- Tekin, B. (2020).Koronavirüs (Covid-19) Salgını Ve Ekonomik Finansal Etkileri: Bir Literatür İncelemesi, Kitap Bölümü, İktisadi ve İdari Bilimlerde Güncel Araştırmalar, Editörler: Doç. Dr. Yüksel Akay Unvan, Doç. Dr. Faruk Kalay, Cetinje, İVPE.
- TCMB(2020).Koronavirüsün Ekonomik ve Finansal Etkilerine Karşı Alınan Tedbirler, Koronavirüs Salgınının Etkilerine Karşı Alınan Tedbirler/<https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TR/TCMB+TR/Main+Menu/Duyurular/Koronavirus/ErişimTarihi:24.08.2020>.
- Ülgen, H. ve Kadri M. (2007). *Stratejik Yönetim*, 4. Basım Arıkan Yayınları İstanbul.
- Vakıfbank (2020).<https://www.vakıfbank.com.tr> /Erişim Tarihi: 15.05.2020.
- Wehrich, H.(1982). The TOWS Matrix – A Tool for Situational Analysis, *Long Range Planning*. Vol:15 Issue: 2.
- Zeren, F. ve Hızarcı, A. E. (2020). The Impact of Covid-19 Coronavirus on Stock Markets: Evidence From Selected Countries, *Muhasebe ve Finans İncelemeleri Dergisi*, 3(1), 78- 84.
- Zhang, D., Hu, M. & Ji, Q. (2020). Finance Research Letters, <https://doi.org/10.1016/j.frl.2020.101528>
- Ziraat Bankası (2020). <https://www.ziraatbank.com.tr/> ErişimTarihi 12.05.2020.