



III. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

28-29 Kasım, 2019, Gaziantep

<http://www.ulk.ist/>



Elektronik Bankacılık Uygulamalarında Ing Bank Örneği

Özet

İlhan Kanuşağı

Dr. Öğr. Üyesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

kanusagiilhan@gmail.com

Lamiha Öztürk

Dr. Öğr. Üyesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

lamiha.ozturk@hku.edu.tr

Teknolojinin hızlı gelişmesi beraberinde birçok yeniliği ve yoğun rekabet ortamını getirmiştir. Aynı zamanda teknolojinin hızla gelişmesi dünya ekonomilerini küresel bir Pazar haline dönüştürmüştür. Günümüzde internet ve mobil telefonlar insan hayatının vazgeçilemez bir parçası olmuştur. Her sektörde olduğu gibi bankalarda teknolojik gelişmelerden payına düşeni almıştır. İnternetin yoğun olarak kullanılması, teknolojinin önlenemez bir hızla gelişmesi ve artan rekabet bankaların teknoloji odaklı çalışmalar yapmasını zorunlu kılmıştır. Bu nedenle bankalar elektronik bankacılık uygulamalarına yönelmiştir. Bankalar varlıklarını koruyabilmek, müşteri memnuniyeti sağlayabilmek ve en önemlisi karlılık elde edebilmek için elektronik bankacılık uygulamalarını inovatif bir yaklaşımla çeşitlendirmektedirler. Bankaların sunmuş olduğu elektronik bankacılık uygulamaları sayesinde zaman ve mekân kısıtlamaları ortadan kalkmıştır. Bankalarda şubeleşmeye ve personel istihdamına gerek duymadan büyüebilmektedir. Bu doğrultuda ülkemizde faaliyet gösteren ve elektronik bankacılık uygulamalarını yoğun olarak kullanmakta olan ING Bank ele alınmıştır. ING Bank'ın sunmuş olduğu elektronik ürün ve hizmetler, müşteri ve çalışan yapısı ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler:

Ing Bank, Elektronik Bankacılık Uygulamaları, Teknolojik Gelişmeler, Bankacılık

