



YAPAY ZEKANIN BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE ETKİSİ

Meltem AKARSU AYDIN¹
Güneş TAŞ²

ÖZET

Elde edilen verileri işleyip, insan zekası gibi anlamlı sonuçlar üreten makine zekalarına yapay zeka denilmektedir. Yapay zeka günümüzde birçok alanda kullanılmakla birlikte, bankacılıkta ürün satış ve pazarlama, kredi riski değerlendirme, müşteri hizmetleri, dolandırıcılık tespiti, ödeme hizmetleri, yatırımların yönetilmesi gibi alanlarda kullanıldığı görülmektedir. Böylece yapay zekanın bankacılık sektöründe kullanılmasıyla kişiler şubelere ya da müşteri temsilcilerine ulaşmadan işlemlerini dijital ortamda sanal asistanlar yoluyla anında ve hızlı gerçekleştirmektedir. Ayrıca kredi, yatırım ürünü ve hizmet pazarlaması gibi müşteri ihtiyaçlarının yapay zeka kullanılarak doğru zamanda tespit edilmesi ve kişiye özel ürünler sunması bankalara rekabet avantajı sağlanmaktadır. Diğer taraftan, literatürde yapay zekanın işgücü üzerinde olumsuz etkisine yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Bu kapsamda, çalışmada ilk olarak yapay zeka tanımına ve bankacılık sektöründeki uygulamalarına yer verilip daha sonra yapay zekanın finans piyasaları üzerindeki olumlu ve olumsuz sonuçları literatürdeki çalışmalar incelenerek değerlendirilmiştir. Yapay zekanın işgücü üzerindeki etkisine yönelik yapılan çalışmada ise çağrı merkezlerindeki istihdam sayısı, çağrı merkezlerinden alınan çağrı sayısı, bankadaki toplam istihdam ve bankaların şube sayısı 2017-2021 yılları itibarıyla incelenmiştir. Bu doğrultuda finansal hizmetlerden faydalanan kişi sayısındaki artışa rağmen, bankacılık işlemlerinin sanal asistanlar yoluyla gerçekleştirilmesiyle; çağrı merkezlerinden alınan çağrı sayısının, bankacılık çağrı merkezi istihdamının ve şube sayısının azaldığı tespit edilmiştir. Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistikî bilgilerin yer aldığı çalışmaya göre yapay zeka; tüketicilere nitelikli, hızlı ve düşük maliyetli hizmetler sağlamakla birlikte istihdam üzerindeki baskısı, gelecekte oluşabilecek işsizlik açısından sorun oluşturabilecektir. Bu doğrultuda, yapay zeka kullanımıyla ortaya çıkabilecek istihdam kaybına yönelik gerekli önlemlerin ele alınması gerektiği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: yapay zeka, bankacılık, çağrı merkezi, istihdam

ICDBME

¹İstanbul Üniversitesi, meltemakarsu@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4207-9960

² İstanbul Üniversitesi, gunes.tas@ogr.iu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2114-6044



THE EFFECT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE ON BANKING SECTOR

Meltem AKARSU AYDIN¹
Güneş TAŞ²

ABSTRACT

Machine intelligence that processes the obtained data and produces meaningful results like human intelligence is called artificial intelligence. Although artificial intelligence is used in many areas today, it is seen that it is used in areas such as product sales and marketing in banking, credit risk assessment, customer service, fraud detection, payment services, and investment management. Thus, with the use of artificial intelligence in the banking sector, individuals can perform their transactions instantly and quickly through virtual assistants in the digital environment without reaching branches or customer representatives. In addition, by using artificial intelligence detecting customer needs such as loan, investment product and service marketing at the right time and offering personalized provides competitive advantage for banks. On the other hand, there are studies in the literature on the negative impact of artificial intelligence on the workforce. In this context, firstly, the definition of artificial intelligence and its applications in the banking sector are included in the study, and then the positive and negative results of artificial intelligence on financial markets are evaluated by examining the studies in the literature. In the study on the effect of artificial intelligence on the workforce, the number of employment in call centers, the number of calls received from call centers, the total employment in the bank and the number of branches of the banks were examined as of 2017-2021. In this direction, despite the increase in the number of people benefiting from financial services, with getting banking transactions through virtual assistants; the number of calls received from call centers, the employment of banking call centers and the number of branches decreased was determined. According to the study, which includes statistical information on call center services and the use of these services, although artificial intelligence provides consumers with qualified, fast and low-cost services, it may pressure on employment and pose a problem in terms of future unemployment. Accordingly, it is thought that necessary measures should be taken to address the loss of employment that may occur with the use of artificial intelligence.

Keywords: artificial intelligence, banking, call center, employment

ICDBME

¹Istanbul Üniversitesi, meltemakarsu@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4207-9960

² Istanbul Üniversitesi, gunes.tas@ogr.iu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2114-6044