

Türkiye’de durum ne?



BKM’nin kısa süre önce açıkladığı açıkladığı 2017 ilk yarı verilerine göre, Haziran ayı sonunda Türkiye’de 60,4 milyon kredi kartı, 124,2 milyon banka kartı kullanılıyor. 2016 yılının Haziran ayı ile kıyaslandığında kredi kartı sayısında yüzde 2’lik artış, banka kartı sayısında ise yüzde 8’lik artış görülüyor. Toplam kart sayısı ise 185 milyona yaklaşarak geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 6 oranında artış gösterdi. 2017 yılının ilk altı ayında kartlarla toplam 317 milyar TL tutarında ödeme yapılırken bu değer, önceki yılın aynı dönemine göre yüzde 11 büyüme olduğunu gösteriyor. Nakitsiz yaşamın yükselişinde yeni teknolojilerin öneminin yadsınamaz olduğunu dikkate alırsak Türkiye’nin bu anlamda nakitsiz toplum hedefine ulaşmada avantajlı olduğunu söyleyebiliriz. Çünkü Türkiye’de akıllı telefon penetrasyonu dünya ortalamasının üzerinde ve bu oran yüzde 65. Ayrıca ülkemizde yaklaşık 48 milyon internet kullanıcısı bulunuyor.

Kartlı ödemelerin hanehalkı harcamalarına oranı (%; 2002-2023T)



Türkiye ile ilgili bu veriler ülkemizde çok ciddi bir nakitsiz yaşam pazarı olduğunu ve bu pazarın daha da hızlı büyüyeceğini gösteriyor. Peki, reel veriler nakitsiz yaşam için ciddi büyüme şansı olduğunu gösterirken, bu yaşamın aktörleri olan Türkiye halk geneli ne düşünüyor ve nakitsiz yaşama hazır mı?

Türk tüketicisinin nakitsiz yaşama bakışını ortaya koymak için Temmuz ayında detaylı bir araştırma gerçekleştirdik.

Zenna Araştırma ve Danışmanlık; 1-7 Temmuz 2017 tarihleri arasında, 18 yaş ver üzeri dijital dünya kullanıcısı halk geneliyle, online görüşme yöntemi uygulayarak, bankacılık sektöründe dijitalin etkisi ve nakitsiz yaşam konusuna bakışı anlamayı hedefleyerek bin 208 kişi ile görüştü. Katılımcı grubunun yüzde 70’i iş hayatında, yüzde 40’i İstanbul’da ikamet ediyor. Yüzde 51’i kadın, yüzde 49’u erkek olan katılımcıların yüzde 31’i AB sosyo ekonomik grubuna dâhil.

Nakitsiz toplum hedefine ne kadar yakınız?

Araştırmada dijital dünya kullanıcısı halk genelinin yüzde 71’inin mobil uygulamalarla bankacılık işlemlerini yaptığını ve en yoğun kullandıkları bankacılık işlemi kanalının da mobil kanallar olduğu görüyoruz. Ayrıca her 2 kişiden biri mobil cüzdandan uygulamalarına sahip ve son bir ay içerisinde

BKM’nin 2017 ilk 6 aylık verilerine göre kartlı ödemelerdeki artışla beraber en fazla artışın hangi sektörlerde gerçekleştiği detaylı incelendiğinde, 2017 yılının ilk altı ayında geçen yılın aynı dönemine göre havayolları yüzde 27 ile en fazla artış gösteren sektörler arasında ilk sırada yer alıyor

aktif kullandığını belirtmişler. Bu veriler nakitsiz yaşamın belli alanlarına zaten girdiğimizi gösteriyor. Ancak halkın yüzde 47'si de nakitsiz yaşama yönelik tedirginlik hissediyor ve hazır olmadıkları görülüyor. Tüm bu veriler nakitsiz yaşam alanına güçlü bir giriş yapıldığını ancak hala uzun bir yol olduğunu gösteriyor.

Bankacılık işlemlerimizi mobil uygulamalarla yapıyoruz

Araştırma verilerine göre halk geneli nezdinde, bankacılık işlemlerinde hizmet alınan ilk 3 kanal ATM (yüzde 79), internet (yüzde 71) ve mobil (yüzde 71). En yoğun kullanılanı ise yüzde 41 ile mobil olarak belirtiliyor. Her ne kadar hizmet alınan kanallar arasında şubeler yüzde 57 ile 4. sırada konumlanırsa da, en yoğun kullanımda yüzde 7'ye inerek aslında zorunlu olunmadıkça ya da birebir iletişim gerektiren durumlar söz konusu olmadığı sürece mobil uygulamalarla tüketicinin kendi işini kendisinin mobil yapma eğiliminde olduğunu gösteriyor.

Bankacılık hizmeti alınan kanallar (%)

ATM	79
İnternet	71
Mobil	71
Şube	57
Çağrı merkezi	31

Zenna ile gerçekleştirdiğimiz nakitsiz yaşam araştırmasına göre Türk tüketicisinin bankacılık işlemlerinde hizmet aldığı ilk 3 kanal ATM (yüzde 79), internet (yüzde 71) ve mobil (yüzde 71). En yoğun kullanılanı ise yüzde 41 ile mobil

SMS 20

En yoğun bankacılık hizmeti alınan kanallar (%)

Mobil 41

İnternet 29

ATM 19

Şube 7

Diğer 4

İki kişiden biri mobil cüzdan uygulaması kullanıyor

Araştırma verilerine göre, en fazla kullanılan mobil cüzdan uygulamaları sıralamasında her ne kadar iki banka ilk sırada belirtilse de, banka isimlerinin genel olarak geride ve az sayıda belirtilmesi mobil cüzdan uygulamasının bir bankacılık uygulaması değil farklı bir algıyla gelişeceğini de gösteriyor. Banka müşterileri bu alanda sunulan teknolojilere hızlı uyum sağladığını belli etse de, henüz bankalar arasında sadece birkaçının adı kullanılan mobil cüzdanlar arasında dile getiriliyor.

En çok tercih edilen mobil cüzdanlar (%)

Yapı Kredi Cüzdan 29

İş Bankası Maximum Mobil 29

BKM Express 18

DenizBank Fastpay 11

Turkcell Cüzdan 10

Vodafone Cep Cüzdan 10

Temassız ödeme işlemi artırılmalı

Görüşülen kişilerin yüzde 21'i en az 1 kez temassız ödeme işlemi yaptığını belirtmiş. Mobil cüzdan kullanımının daha hızlı yaygınlaşması isteniyorsa temassız ödeme işleminin uygulanmasının da yaygınlaştırılması ve tercih edilmesi sağlanmalı. Nakitsiz yaşamın tercih edilme nedenleri arasında

yer alan kriterlerden “kolaylık” algısı için en önemli uygulamalardan biri temassız ödemenin yaratacağı zaman ve enerji tasarrufu. Bunun deneyimletilmesi şart.

Demografik bazlı NFC ile işlem gerçekleştirme oranı (%)

Toplam 21

Erkekler 24

Kadınlar 19

İstanbul 24

Ankara 20

İzmir 21

Diğer iller 19

18-24 yaş grubu 17

25-34 yaş grubu 21

35-44 yaş grubu 26

45 yaş ve üstü 21

İki kişiden biri nakitsiz yaşam istemiyor

Araştırmaya göre katılımcıların yüzde 47’si nakitsiz ve sadece dijital ödeme servislerinin olduğu bir dünyada yaşamak istemediklerini belirtmişler. Ancak bu noktada dikkat çekici konu 4-5 sene öncesine göre bu düşüncelerinin altında yatan nedenlerdeki değişim. 4-5 sene önce ilk sırayı “nakdin verdiği güven, nakit paranın varlığını hissetmek” nakitsiz yaşamı istemem diyenlerin öncelikli nedeni olarak ilk sırayı alırken, 2017 senesine gelindiğinde güvenlik (siber saldırılar, sahtekârlıklar, dolandırıcılıklar gibi)” nedeniyle tercih etmeme ilk sırada belirtilmekte.

Nakitsiz toplumda yaşamak istememe nedenleri (%)

Dijital ödeme servislerinde yaşanabilecek sahtekarlık,

dolandırıcılık olayları 57

Nakit paranın varlığını hissetme ihtiyacı 48

Dünya genelinde yaşanan siber saldırılar 43

Nakit kullanma alışkanlığı 34

Nakit paranın kullanılmadığı bir toplumda insanların mahremiyetinin kalmaması 27

Dijital ödeme servislerinin karmaşık olması 18

Kampanya uygulamalarını seviyoruz

Araştırmaya göre katılımcıların genelinin yüzde 62’sinin cep telefonundaki banka ve kampanya uygulamaları üzerinden lokasyona bağlı olarak kişiye özel iletilen kampanya ve fırsatlardan yararlandıklarını görülmekte. Özellikle erkekler ve 35-44 yaş aralığında olan kişiler bu kampanya ve hizmetlerden daha fazla yararlanmakta.

Lokasyon bazlı kampanya ve fırsatlardan yararlananlar (%)

18-24 yaş grubu 59

25-34 yaş grubu 62

35-44 yaş grubu 67

45-65 yaş grubu 57

Dr. Soner Canko: Nakitsiz toplum hedefi için birbirine paralel işleyen iki farklı stratejiyi aynı anda kullanmamız gerektiğini düşünüyoruz. Birinci strateji; toplumun halihazırda kart kullanan kısmının kullanımını artırmaya yönelik olurken, ikincisi bankacılık ilişkisi olmayan ve yüzde 40’lar düzeyinde olduğu tahmin edilen kesimi hedeflemeli

Takip edildiğimi hissetmek beni rahatsız etmiyor

Araştırmaya göre katılımcıların sadece yüzde 23'ü sürekli takip edildiğini hissetmekten rahatsız olduğunu belirtmişler. Yüzde 59 ise "Bana özel sunulan kampanya ve fırsatlar hoşuma gidiyor" yanıtını vermiş.

Sürekli takip edildiğimi bilmek beni tedirgin ediyor (%)

18-24 yaş grubu 30

25-34 yaş grubu 27

35-44 yaş grubu 19

44 yaş üstü 13

Bana özel sunulan kampanya ve fırsatlar hoşuma gidiyor (%)

18-24 yaş grubu 48

25-34 yaş grubu 56

35-44 yaş grubu 69

44 yaş üstü 63

Türkiye'de 3 kişiden biri kripto paraları biliyor

Görüşülen dijital dünya kullanıcısı halk genelinin yüzde 36'sı dünyanın her yerine anlık ödeme yapma-bilmesini sağlayan ve merkezî otoriteden bağımsız yaratılan dijital para birimi kripto paralar hakkında bilgi sahibi olduğunu söylüyor ve bu kişilerin yüzde 66'sı ilk sırada Bitcoin'i belirtiyor.

Bilinen kripto paralar (%)

Bitcoin 66

Litecoin 20

Ethereum 20

Stellar 11

Dogecoin 9

Ripple 9

Dijital paraya güvenmiyoruz

Görüşülen kişilerin yarısı kripto paralar konusunda olumlu ya da olumsuz görüş belirtmezken, yüzde 23'ü olumsuz baktıklarını belirtmektedir.

Şuanda ellerinde 1000TL'leri olsa ve belirtilen araçlara yatırım yapmalarını istesek, neye yatırım yapacaklarını sorduğumuzda, yüzde 55 altın, yüzde 28 döviz ve yüzde 17 ile dijital para belirtilmiş. Dijital paranın tercih edilmeme nedeninin başında da, dijital paraya güven duyulmamasının yanı sıra altın ve dövizin asla değer kaybetmeyeceğine olan inanç geliyor.

Gelecekte Bitcoin, ethereum gibi dijital kripto paraları kullanmaya nasıl bakıyoruz? (%)

Olumsuz bakanlar 23

Ne olumsuz ne olumlu bakanlar 49

Olumlu bakanlar 28

Dijital para tercih etmeme nedenleri (%)

Dijital paraya güvenmiyorum 45

Altın veya döviz asla kaybetmez, ama dijital para geçicidir 43

Elinizde 1000 TL olsa hangisine yatırım yaparsınız? (%)

Altın 55

Döviz 28

Dijital para 17