

---

# Ödemeler Artık Daha Nakitsiz

Nisan 2021

# “Ödemeler Araştırması” tüketici anketi 12 ülkede uygulandı

Strategy&'in aralarında Türkiye'nin de bulunduğu 12 ülkede 3.500 katılımcıyla gerçekleştirdiği “Ödemeler Araştırması 2020” tüketicilerin ödeme davranışlarındaki değişimi yakından inceliyor

## Örnek ve metodoloji



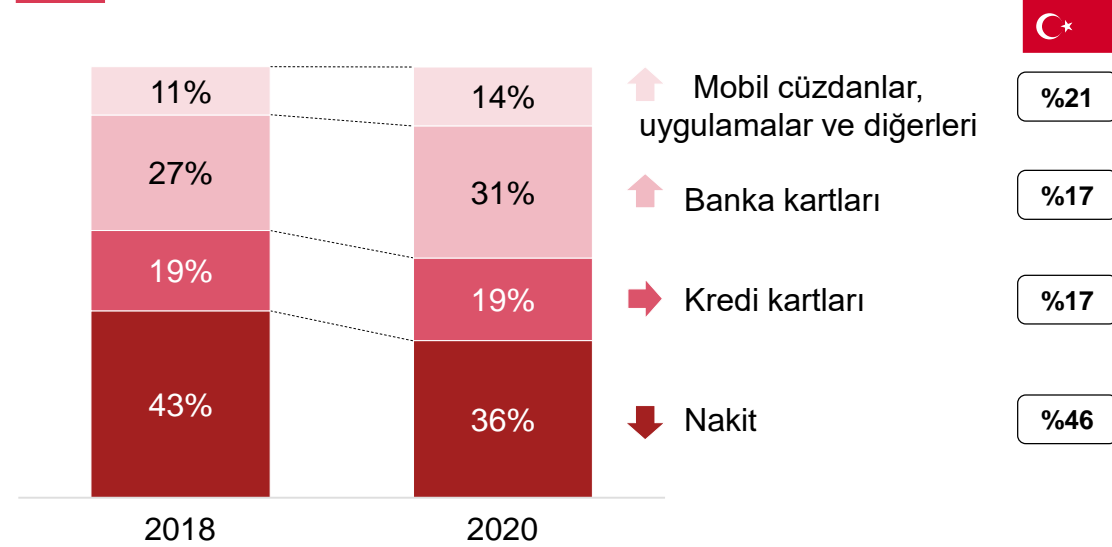
2018/2019

- İki yıl önce aynı yöntemle yapılmış benzer anket (Google Anketi, 10 soru, Ekim / Kasım 2018)
- 10 ülke (İrlanda ve Türkiye 2020 senesinde yeni eklendi)
- 2.500 katılımcı
- Sunumdaki karşılaştırmalar benzer şekilde yapılmıştır – (örn. 2018 verileri ile karşılaştırılırken, 2020'de yalnızca aynı 10 ülkeden veriler kullanılmıştır)

# Ödeme davranışındaki değişiklikler: Avrupa'da nakitten uzaklaşma hızlanıyor

## Avrupa'da nakit kullanım tercihi azalıyor...

? Alışveriş / hizmet ödemeleri için ödeme yöntemi tercihiniz nedir?  
(Avrupa 2018-2020)



- Ülke bağımsız olarak nakit tercihinde önemli düşüş
- Banka kartları tercih değişiminde en çok faydalanan olmuştur - plastik ölmedi (henüz)
- Türkiye'de nakit kullanımı 2020 yılında Avrupa ortalamasının üzerinde

x 2020 yılı anketinde Türkiye'deki ödeme yöntemi tercihi dağılımı

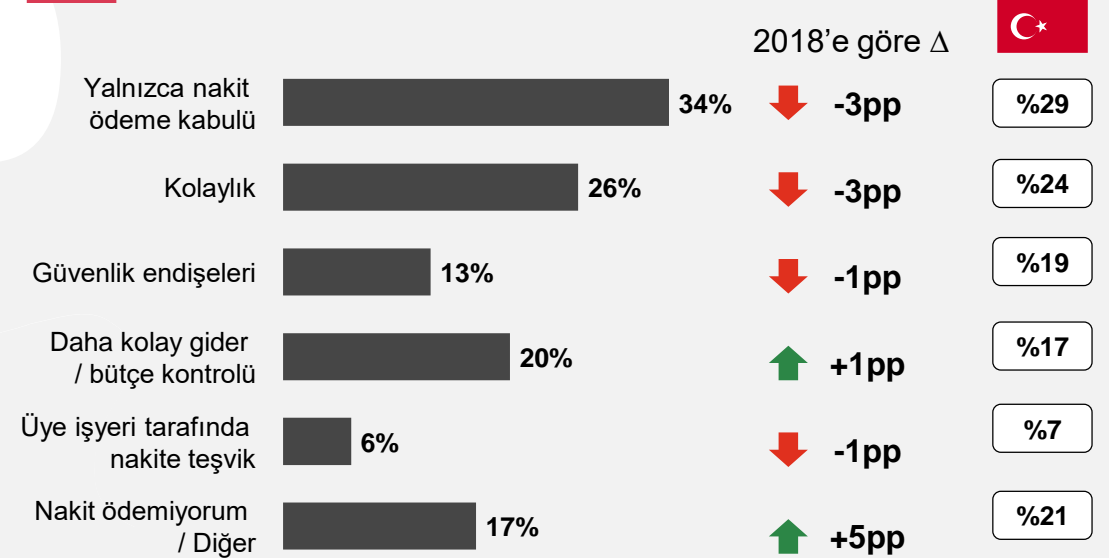
<sup>1</sup> Birden fazla cevap mümkündür

Not: Nüfus sayılarına göre ağırlıklı ortalama olarak hesaplanan toplam rakamları ifade eder

Kaynak: Strategy& Ödemeler Anketi 2020, Strategy& Ödemeler Anketi 2018 (10 ülke)

## ...ve nakit kullanım teşviki de azalıyor

? Nakit ödeme yaptığınız durumlarda – ana sebepler nelerdir? <sup>1</sup>  
(Avrupa 2020 ve 2018'e göre Δ)

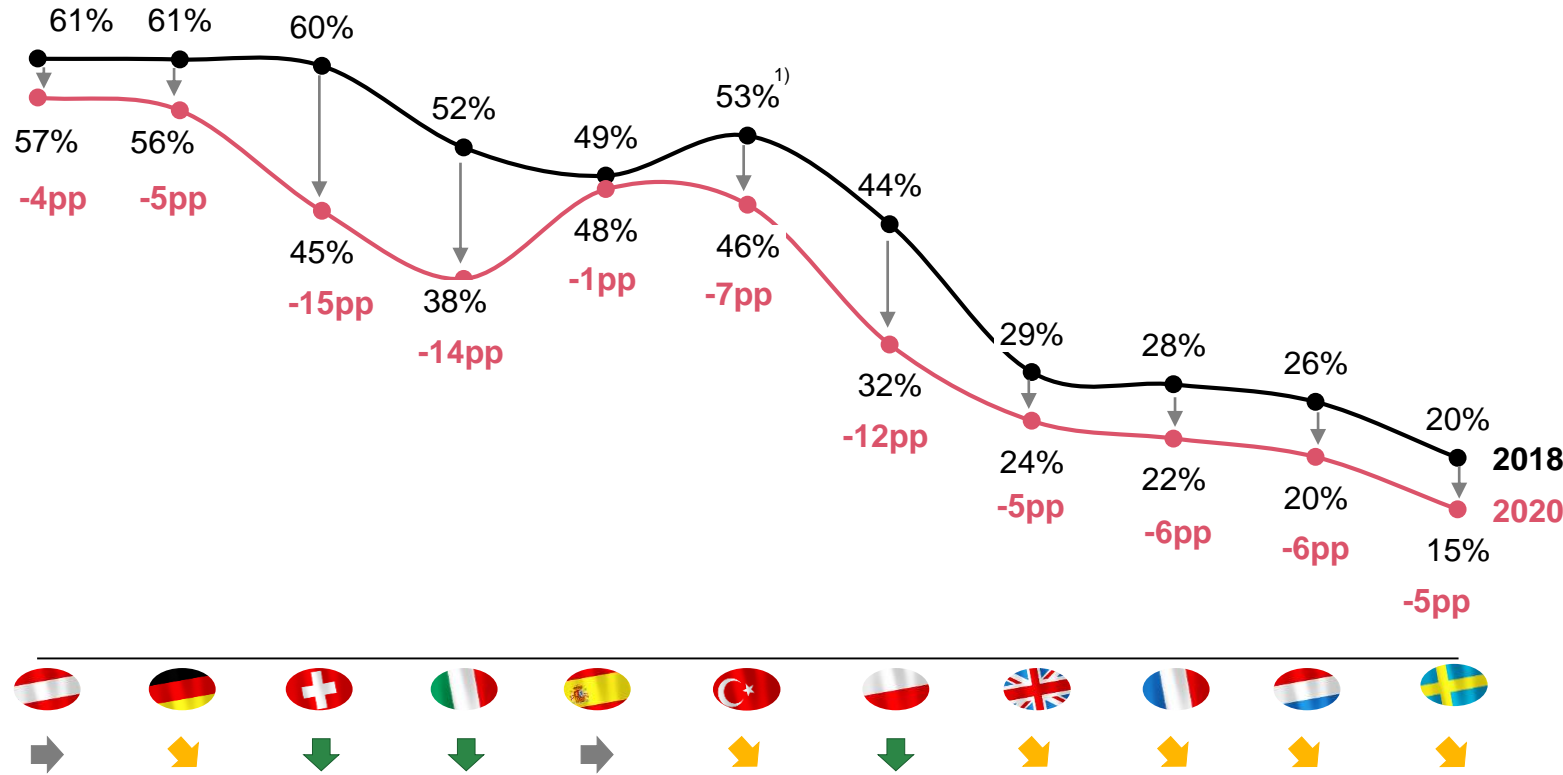


- Altyapı iyileştirmeleri ve nakitsiz ödeme yöntemlerine artan aşinalık, gelişimi destekliyor
- Türkiye'de üye işyerinde sadece nakit ödeme kabulü sebebiyle nakit kullanımı Avrupa'ya göre daha düşükken güvenlik endişesiyle nakit kullanımı daha yüksektir

x 2020 yılı anketinde Türkiye'de nakit ödeme yapmanın ana sebepleri

# Nakit tercihi büyük ölçüde değişiklik gösteriyor ve farklı oranlarda azalıyor

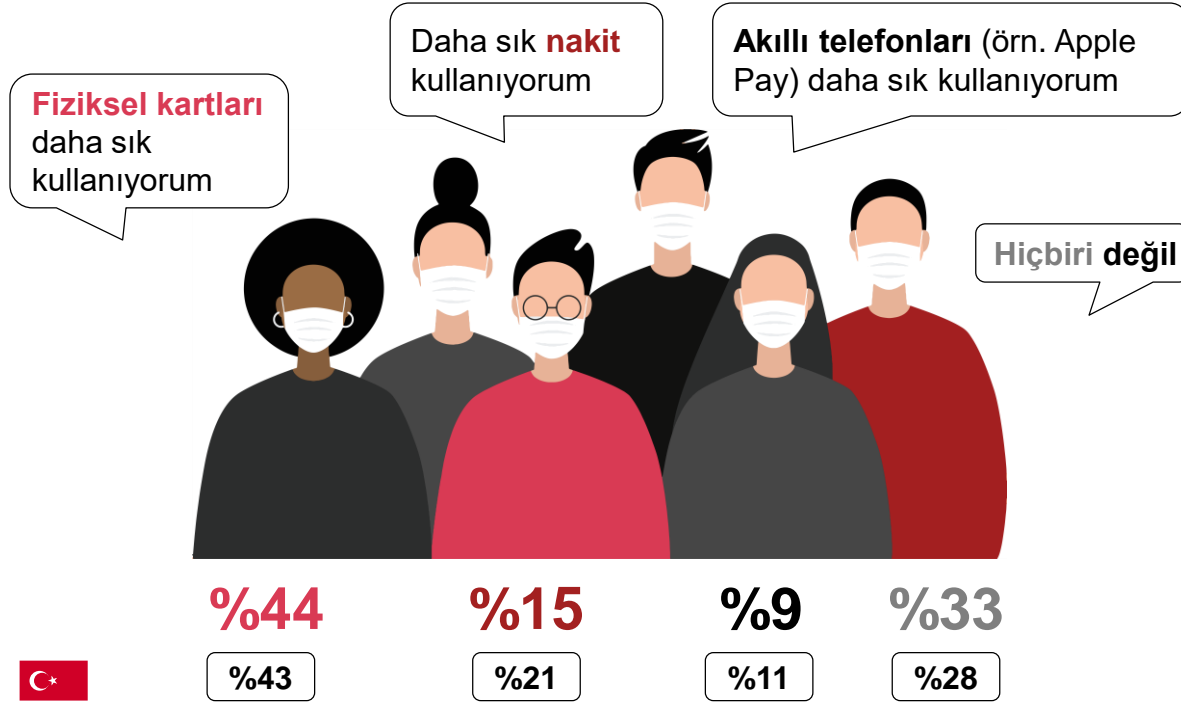
## Alışveriş / hizmetler için ödeme yaparken nakit tercihi



# COVID-19, nakit tercihindeki düşüşü hızlandıran bir faktör...

# ... ve kalıcı bir etkiye sahip olması bekleniyor

? COVID-19 mağaza içi ödeme davranışınızı nasıl etkiledi?  
(Avrupa ortalaması)



%43

%21

%11

%28

x 2020 yılı anketinde Türkiye'deki mağaza içi ödeme davranışlarının etkilenişi

? Pandemi sonrası mağaza içi alışverişlerde COVID-19 öncesi ödeme davranışlarına geri dönmeyi bekliyor musunuz?  
(Avrupa ve Türkiye)



Her 2 kişiden birisi, COVID-19 sonrası ödeme davranışını **eski haline getirmeyecek**<sup>1</sup>

3 kişiden biri, pandemi sonrasında davranışlarının **nasıl değişeceğinden** (değişmeyeceğinden) emin değil

Yalnızca 5 kişiden biri önceki ödeme davranışına **geri döneceğini düşünüyor**<sup>2</sup>

<sup>1</sup> "Hayır, hiç değil", «Kısmen" yanıtları; <sup>2</sup> "Tam anlamıyla evet", "Çoğu durumda" yanıtları  
Not: Nüfusa göre ağırlıklı ortalama kullanılarak hesaplanan toplam rakam  
Kaynak: Strategy& Ödemeler Anketi 2020

# Türkiye’de nakitsiz ekonominin büyümesinde etken birçok sebep bulunuyor



**Toplam kart sayısı 267 milyonu geçti.**

**%12**

Mart 2020-2021 arasında toplam kart sayısındaki artış



**Yerli kartlarla yapılan alışveriş miktarı aylık 125 milyar TL’yi aştı**

**%6**

2020-2021 ilk çeyreğinde yerli kartlar ile yapılan alışveriş işlem sayısındaki artış



**Yerli kartlarla yapılan alışveriş miktarının %25’ini internetten yapılan ödemeler oluşturdu**

**%53**

2020-2021 ilk çeyreğinde internetten yapılan kartlı ödeme işlemlerindeki artış



**İnternette kartlı ödeme alan işyeri sayısı 70 bini geçti**

**70 bin**

İnternette kartlı ödeme alan işyeri sayısı

# Pandeminin de etkisiyle anlık ve alternatif ödeme yöntemleri Türkiye'de yaygınlaşıyor

**fast**

## FAST Anlık Ödeme

Ocak 2021'de banka müşterilerine açılan FAST sistemi büyük ilgi gördü; Ocak ayında yaklaşık 11 milyon adet işlem gerçekleştirilirken Nisan'da **%300'den fazla artış** bekleniyor



## QR ile Ödeme

Pandemi ile hayatımızda yaygınlaşan karekod uygulamaları ile karekod işlem sayılarında bu yılın ilk çeyreğinde geçen yılın aynı dönemine göre **%100 artış** gerçekleşti



## Mobil ile Ödeme

Mobil cüzdanların perakende, ulaşım ve telekomünikasyon gibi banka dışı alanlarda yaygınlaşması ile mobil temassız işlem sayılarında bu yılın ilk çeyreğinde geçen yılın aynı dönemine göre yaklaşık **%225 artış** gerçekleşti



## Temassız Kart ile Ödeme

Pandemi döneminde kartlarla temassız işlem yapabilmek büyük önem kazandı; işlem sayılarında bu yılın ilk çeyreğinde geçen yılın aynı dönemine göre **%190 artış** yaşandı

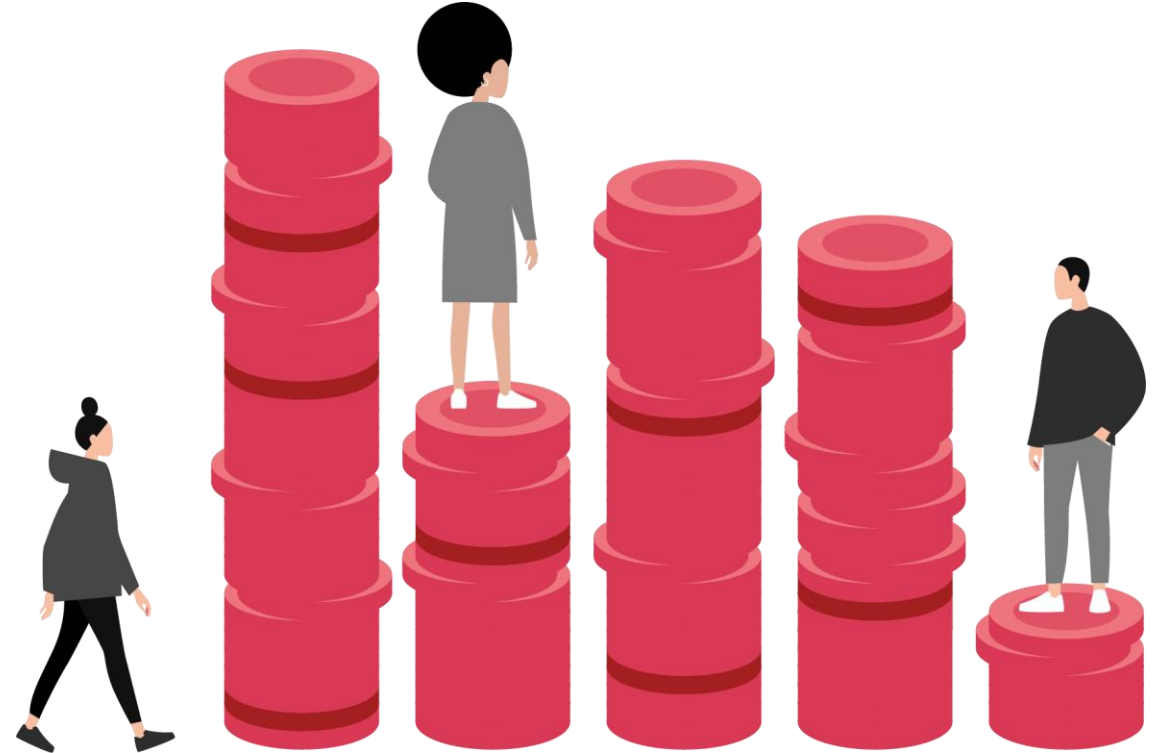
# Önümüzdeki dönem



Türkiye’de nakit kullanımı gittikçe azalıyor; pandemi etkisinin yanı sıra yüksek kart nüfusu, artan e-ticaret ve anlık ödeme çözümleri bu trendi hızlandırıyor.

**Strategy&**, dünyada ve Türkiye’deki gelişmeler ışığında, tüketicinin ödemeler konusunda önümüzdeki dönemlerde deneyimini şu şekilde öngörüyor:

- Nakitsiz topluma geçiş daha da hızlanacak ve Türkiye’de nakitsiz ödeme oranları dünyanın birçok ülkesinin önüne geçecek.
- Mobil ödemenin banka dışı alanlarda yaygınlaşması ile daha fazla tüketici bu yöntemleri kullanıp farklı ihtiyaçları için kolayca ödeme yapabilecek.
- Tek kanaldan ödeme kolaylığı da içeren Süper Uygulamalar hayatımızda önemli bir yer alacak.





# Teşekkürler

---

**[strategyand.pwc.com](https://strategyand.pwc.com)**

© 2021 PwC Türkiye. Tüm hakları saklıdır. Bu belgede PwC ifadesi, PwC ağını veya PwC ağının üyesi olan bağımsız ve farklı tüzel kişiliklerden oluşan PwC Türkiye'yi ifade etmektedir. Daha detaylı bilgi için [www.pwc.com/structure](https://www.pwc.com/structure) adresini ziyaret edebilirsiniz.

Bu içerik sadece genel bilgi verme amacı taşır ve profesyonel danışmanlardan alınacak hizmetin yerine geçmez.