

KartMonitör

KREDİ KARTI KULLANIM ALIŞKANLIKLARI ARAŞTIRMASI 2014



Y ve Z
kuşaklarının
favori ödeme
araçları



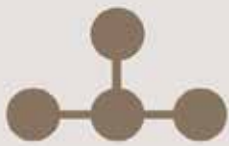
Geleceğin
ödemeler
dünyası



Temassız
devrimine
ne kadar
hazırız?



Ödemelerin
görünmezliği



DİJİTAL ÇAĞ





BKM Express uygulamasıyla...



7/24 Para Gönder

Cep telefonu ya da kart numarasına 7/24 para gönderebilirsiniz.



Alışveriş Yap

Cep telefonunuzdan yapacağınız internet alışverişlerinde, kart bilgisi vermeden, hızlı, kolay ve güvenli ödeme yaparsınız.

**Ücretsiz uygulamayı
HEMEN İNDİRİN**

B K M
express

bkmexpress.com.tr

Available on the
App Store

ANDROID APP ON
Google play

BKM Express ile ödeme ve para gönderme işlemleri, BKM Express üyesi bankaların kartları ile gerçekleştirilebilir. Alışveriş işlemi sadece BKM Express üye işyerlerinde yapılabilir. Detaylar için: www.bkmexpress.com.tr

B K M
BANKALARARASI
KART MERKEZİ



KartMonitör

Kart Monitör Araştırması
Bankalararası Kart Merkezi (BKM)
tarafından yaptırılmıştır.
Araştırmada geçen görüş ve
yorumlar beyanı veren kişi ve
kurumlara aittir.

Araştırmadan 'BKM Kart Monitör
Araştırması 2014' kaynağı
gösterilerek alıntı yapılabilir.

Nikkei Mutlu Dergi Grubu A. Ş. Adına
İMTİYAZ SAHİBİ
Nüket Mutlu

SORUMLU YAZIŞLARI MÜDÜRÜ
Deniz Keleşoğlu

ÜRETİM SORUMLUSU
Güven Odaman

YEREL SÜRELİ YAYIN

ADRES

Beybi Giz Plaza Dereboyu Cad.
Meydan Sok. Kat: 7 Maslak Şişli
İstanbul

TEL: 0212 290 2727
FAKS: 0212 290 2744

INFO

info@nmdg.com.tr

BASKI

Bilnet Matbaacılık ve Ambalaj San. A.Ş.
Dudullu Org. San. Bölgesi 1. Cad.
No: 16 Ümraniye / İstanbul
Tel: 444 4433
www.bilnet.net.tr

DAĞITIM

Yaysat A.Ş.
Tel: 212 622 2222

İçindekiler

- 6** Ödemelerin dijital çağı
- 10** Giyilebilir cihazlarla ilk ödeme deneyimi
- 11** Yüz yüze mobil ödemeler başladı
- 12** İnternette alışveriş daha kolay, daha avantajlı
- 15** Afiyetle yiyin dijital ödeyin!
- 16** Temassız için temaslara ihtiyaç var!
- 22** Nakdin tahtı sarsılıyor
- 26** Kartlı harcamadaki % 1'lik artış 6 bin ek istihdam demek!
- 29** Kartların cüzdandaki sayısı azaldı, hayatımızdaki önemi arttı
- 34** Kartlarım 'cep'imde, keyfim yerinde!
- 38** Taksit geleneğimizde var
- 42** Alışverişte banka kartının payı artıyor
- 46** Şifreleri farklı seçiyoruz, kimseyle paylaşıyoruz!
- 50** Ekstre kontrolünü ciddiye alıyoruz, kart borcuna sadıqız!
- 52** Kart düzenlemeleri ne getirdi, ne götürdü?

Görüşler

- 20** CarrefourSA Genel Müdürü: Mehmet Nane
- 24** Orka Holding Yönetim Kurulu Başkanı: Süleyman Orakçioğlu
- 32** TESK Genel Başkanı: Bendeve Palandöken
- 36** ebebek Genel Müdürü: Halil Erdoğan
- 40** SILK AND CASHMERE CEO'su: Ayşen Zamanpur
- 44** Mekanist CEO'su: Ali Servet Eyüboğlu
- 48** Hızlıal.com Genel Müdürü: Kaan Dönmez
- 56** Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü : Ramazan Ersoy

KARTLARIN CEPTE, ALİŖVERİŖİN SENİNLE!

BKM Express uygulamasını indir,
kart bilgisi vermeden, istediğin kartı
seçerek mobil alışverişlerinin ödemesini
cepden, tablettten kolayca gerçekleştir.



Ücretsiz uygulamayı indirmek için:



bkmexpress.com.tr

Ödemeler

dijital çağa hızlı adapte oluyor

Her yıl düzenli olarak hazırladığımız BKM Kart Monitör araştırmasıyla, ödeme sistemlerinde kart kullanıcılarının ve işyerlerinin kullanım alışkanlıklarını, beklentilerini belirleyerek, sonuçlar doğrultusunda sektöre daha etkin hizmetler sunmayı amaçlıyoruz. Ayrıca, ödeme sistemlerindeki güncel trendlerden yola çıkarak, önümüzdeki dönemde bizi nasıl bir ödemeler dünyasının beklediğine ışık tutmaya çalışıyoruz.

Bu yılki çalışmamızda da Kart Monitör araştırma sonuçlarına ek olarak 'dijital çağ' temasıyla ödemelerin dijital dönüşümüne odaklandık. Bildiğiniz gibi ödeme sistemleri, teknolojik gelişmelere en hızlı adapte olan sektörlerin başında yer alıyor. Bunu yıllar itibariyle ödeme alışkanlıklarımızın değişiminde de gözlemliyoruz. Ödeme sistemlerinde 'dijital çağ' çoktan başladı ve hızla ilerliyor.

Bankalararası Kart Merkezi olarak BKM Express ile dijital dönüşümde önemli bir rol üstleniyoruz. Akıllı cihaz kullanımının artışıyla birlikte artık ödemelerimiz görünmezliğe doğru ilerliyor. İnternette alışverişle başlayan dijital dönüşüm, plastik kartlarımızın cep telefonlarımız ve tabletlerimize yerleşmesiyle, bizi cüzdansız alışverişe alıştırmaya başladı...

Artık akaryakıt alırken, restoranda kartlarımız yanımızda olmadan da akıllı telefonlarımızla ödemelerimizi yapabiliyoruz.

Dijital çağda, Türkiye ödeme sistemlerinin yeniliklerine bankalarımız, BKM Express kullanıcıları ve paydaşlarımızla birlikte imza atmaya devam edeceğiz. Ödeme sistemlerimizin hayata geçirdiği her projenin dünyaya örnek olacağı dijital dönüşümü hep birlikte devam ettireceğiz.

BKM Kart Monitör 2014 araştırması ve Kart Monitör dergisine katkı sağlayan, görüş ve destek ileten herkese katkılarından dolayı teşekkür ediyorum.



Dr. Soner CANKO

*Bankalararası Kart Merkezi
Genel Müdür*

Ödemelerin dijital çağı



Ödeme gücü Y ve Z kuşaklarına geçiyor. “Dijital doğanların” talep ve ihtiyaçları doğrultusunda yeni ödeme kanalları oluşuyor. Alışverişler her yerden, her an ve her cihazla daha hızlı, daha kolay ve daha güvenli yapılabiliyor; ödemeler her geçen gün daha da “görünmez” oluyor...

Teknolojinin gelişim ve değişim hızı, uzun vadeli öngörülerde bulunmayı, tahmin yapmayı zorlaştırıyor. Son dönemlerde birçok yeni nesil ödeme yöntemi ve ödeme aracıyla tanıştık. Bunların hangisinin gelecekte ne kadar kullanılacağını, başka ne gibi yeniliklerle karşılaşacağımızı hep beraber bekleyip göreceğiz. Günümüzde çok farklı yöntemler denense de son 40-50 yıla kartlı ödemeler damgasını vurdu. Bugüne



NFC'Lİ CİHAZLARIN SAYISI ÇİĞ GİBİ ARTIYOR

kadar plastik kartlar hep başrol oynadı. Manyetik şerit, hologram, CVC gibi özelliklerle kartlı ödemelerin güvenliği kademe kademe artırıldı. Ardından ABD hariç birçok ülkede EMV standartlarıyla chip & PIN teknolojisine geçildi. Sektörler bazında bakıldığında da teknolojik yeniliklere en hızlı adapte olan, değişim ve dönüşümü en iyi şekilde başaran sektörün yine ödeme sistemleri olduğu görülüyor. Türkiye için de ödeme sistemlerinin ayrı bir yeri var. Bugün ödeme sistemleri, Türkiye'de turizm ve hazır giyimden sonra markalaşabilen üçüncü sektör oldu. 1990 yılında Türkiye'deki tüm büyük bankaların ortak girişimiyle kurulan Bankalararası Kart Merkezi (BKM) de ödeme sistemlerinde dünyaca örnek alınan, model olarak uygulanan birçok yeniliğe imza atarak bu markalaşmaya büyük katkı sağladı.

Şimdi ise dijital bir çağın başlangıcına tanıklık yapıyoruz. Tuğla gibi cep telefonlarıyla başlayan mobil teknoloji devrimi akıllı cihazlarla şekilleniyor. Artık internet trafiğinin yüzde 85'i Explorer, Chrome, Firefox, Safari gibi tarayıcılar değil uygulamalar (aplikasyonlar) üzerinden işliyor.

Son birkaç yıldır NFC özellikli telefon sayısında inanılmaz bir artış var. 2011 yılında NFC özellikli cihaz sayısı 45 milyondur. Bu rakam 2012'de 135 milyona, 2013'te ise 310 milyona ulaştı. 2014 yılı için resmi rakamlar henüz açıklanmadı ama iPhone 6'dan itibaren bu sayının çok daha hızlı arttığı tahmin ediliyor.

Türkiye'deki akıllı telefon penetrasyonu yüzde 40'lara yaklaştı. Bu oran ABD'de yüzde 72, İngiltere'de yüzde 85, Almanya'da ise yüzde 65 seviyesinde. 2014 yılının eylül ayında Türkiye'de satılan cep telefonlarının yüzde 90'ının "akıllı" sınıfında olduğu göz önüne alınırsa, bizde de penetrasyonun kısa sürede artacağı söylenebilir.

ÖDEMELERİN GÖRÜNMEZ GELECEĞİ

Evet, ödemeler giderek daha görünmez oluyor. Cep telefonu, gözlük, saat, yüzük, hatta tenimiz... Deri altı çiplerin bazı ülkelerde denendiğini duyuyoruz ama ten üzerine yansıtılan ekranlarla işlem yapılabilir artık. Bunun ilk örneklerinden biri de "Cicret" adı verilen bir bileklik oldu. Bu bileklik, yan tarafındaki projektörü aracılığıyla ekranı kolunuza yansıtabiliyor. Bilekliğteki sensörler, bahsi geçen ekrana yapılan dokunuşları algılayabiliyor. Böylece Android özellikli bir



cihazda yapılabilecek hemen her şeyi dokunarak kolunuzda yapabiliyorsunuz.

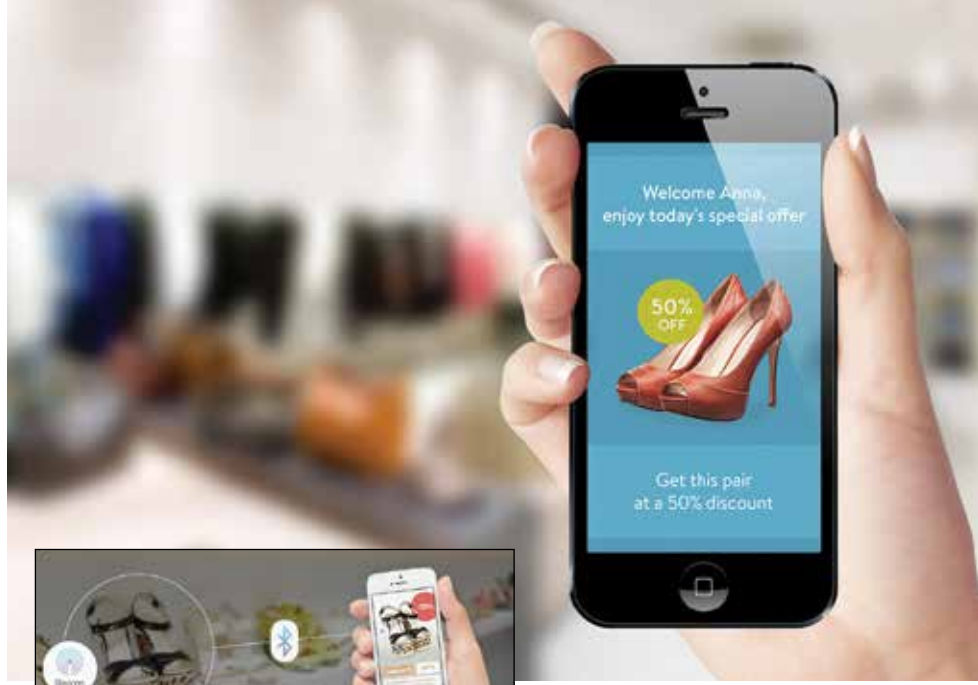
Benzer örnekler her geçen gün çoğalıyor. Hatırlanacağı gibi BKM Express de geçen aylarda BKMLab tarafından geliştirilen “akıllı gözlükle ödeme” deneyimini başarıyla yaşatmıştı... NFC (yakın alan iletişimi) özelliğini kullanarak, QR kod okutarak, Bluetooth bağlantısıyla Beacon ya da iBeacon cihazlarıyla iletişim kurarak mobil araçlarla ödeme yapmak artık mümkün.

KEMİK YAPIMIZI BİLE TANIYABİLİYORLAR!

Tabii ödemeler görünmez oldu diye başkalarının mobil cihazlarıyla ödeme yapabileceğinizi ya da faturayı ödemedi mağazadan, kafe veya restorandan çıkılabileceğini düşünmeyin. Kasa görevlileri sürekli çevrimiçi olarak işlem hareketlerini kontrol ediyor, kimlik doğrulama içinse her geçen gün daha “nokta atışı” kontrol mekanizmaları devreye alınıyor. Ses, parmak veya avuç damar izi, retina hatta DNA taramasıyla kimlik tanımlanabiliyor. Yürüyüş şeklimizden, vücut hatta kemik yapımızı tespit edebilen termal kamera görüntülerinden kim olduğumuzu yüzde 100 tespit edebilen teknolojiler geliştiriliyor. Bu teknolojilerin örneklerini yakında başta havalimanları olmak üzere birçok yerde görürsek şaşırmayalım.

“DİJİTAL DOĞANLAR” BELİRLEYİCİ OLACAK

Kuşkusuz bu gelişmelere bağlı olarak Türkiye’de de yine BKM Express öncülüğünde akıllı



telefonlar ve giyilebilir cihazlarla birçok yenilikçi ödeme uygulamasına tanık olacağız. Tabii bu yeniliklerin hayata geçme hızını, Y ve Z olarak adlandırılan ve önümüzdeki dönemde ödeme gücünü ele geçirecek olan yeni kuşakların ihtiyaç ve talepleri belirleyecek. “Dijital doğanlar” olarak tanımlanan, internetle doğup internetle büyüyen bu kuşak, mevcut ortamda zorlandığımız yeni ödeme araçlarını

deyim yerindeyse “gözü kapalı” kullanacak. Bu noktada, yeni bir ödeme yönteminin başarısı için en temel kriterin, sistemi kullanan yeterli sayıda müşteri ve işyerine ulaşmak olduğu unutulmamalı. Ancak müşteri alışkanlıkları kolay kolay değişmiyor. Onları ikna etmenin tek yolu puanlar, ödüller vermek değil. Öncelikle çok iyi bir kullanıcı deneyimi sunmak gerekiyor. İyi bir müşteri deneyi-



minin başlangıç noktası ise sunulan çözümlerin tüm cihazlarda, mobil operatörlerde, finansal kurumlarda çalışabilmesi yani tamamen bağımsız olması.

BULUT GÜVENLİĞİ ÖNEM KAZANIYOR

Görünmez hale gelen ödeme yöntemleri, beraberinde bulut (cloud) çözümlerini de getirecek. Bulut çözümlerinin kullanılmaya başlaması, işyerlerine daha düşük maliyetlerle hatta POS cihazlarına gerek olmadan ödeme alma imkanı sağlayacak. Böylece mağaza içinde interaktif bir şekilde, kasalarda kuyruklar oluşmadan yeni alışveriş deneyimleriyle tanışacağız. Yeni güvenlik yöntemleri ve kavramları hayatımıza girecek.

BAY BAY NAKİT, MERHABA DİJİTAL CÜZDAN

Ödemelerin görünmez olması kuşkusuz en çok nakit kullanımını etkileyecek. Nitekim Türkiye'deki bankalar, Bankalararası Kart Merkezi öncülüğünde, Türkiye Cumhuriyeti'nin 100'üncü kuruluş yılı olan 2023 için "Nakitsiz Toplum" vizyonunu belirledi. 17 bankanın banka ve kredi kartının tanımlanabildiği, 700 üye işyeri ve 650 bin kullanıcı sayısına ulaşan BKM Express de e-ticaret ve m-ticarettaki payını sürekli artırarak bu vizyona katkıda bulunmaya çalışıyor. "Bay Bay Nakit" gibi kampanyalar yürütüyor, sosyal medya üzerinden bilgilendirmeler yapıyor. Nakitsiz toplum hedefine ulaşmak, para taşıma ve para bulundurma yol açtığı hırsızlık, soygun, gasp, sahtecilik gibi pek çok riski ortadan kaldıracak. Bir

başka önemli faydası da hükümetlerin para arz etmek, para basmak için yüklenmek zorunda kaldığı büyük maliyetleri ortadan kaldıracak. Nasıl mı?

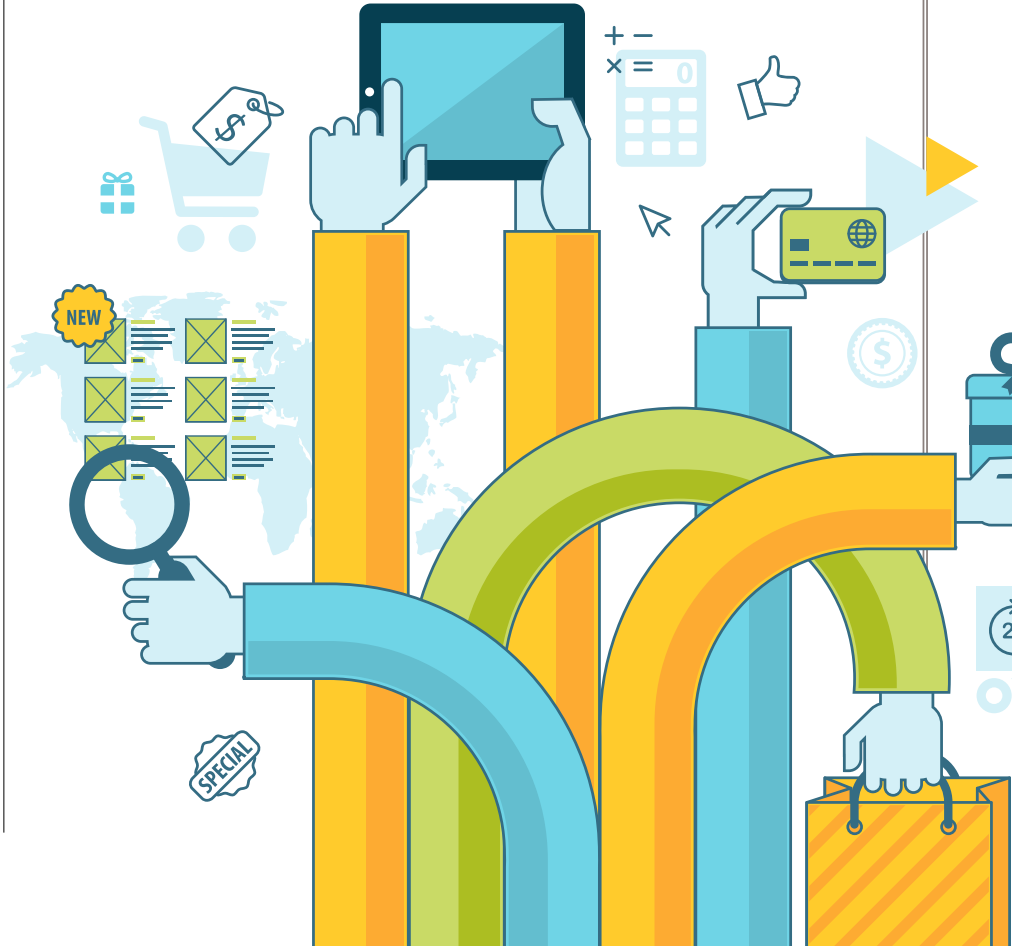
Örneğin, sadece ABD'de her yıl yeni banknot basmak için 660 milyon dolar harcanıyor. Madeni para basımı harcanan para ve kullanılan madenin değeri ise 2.9 milyar dolar. İşin ilginç sahte para basımı için harcanan para bile 260 milyon doları buluyor.

CEP TELEFONU EŞİTTİR NAKİT DÖNEMİ

Dünya çapında mobil ödemelerin hacmi çok hızlı büyüyor. ABD'de 2012 yılında 540 milyon dolar civarında olan mobil ödeme



hacmi, 2013 yılında neredeyse ikiye katlanarak 1 milyar 40 milyon dolara yükseldi. 2014'te bu ülkedeki toplam mobil ödeme tutarının 2.6 milyar doları bulduğu tahmin ediliyor. eMarketer kuruluşunun yaptığı tahminlere göre, ABD'de mobil ödemelerin 2015'te 9.7, 2016'da 26.5, 2017 yılında ise 59 milyar dolara ulaşacak.



Giyilebilir cihazlarla ilk ödeme deneyimi



BKM Express, giyilebilir cihazlarla ödemeyi Türkiye’de deneyimleten ilk dijital cüzdan oldu. BKM Laboratuvarı’nın (BKMLab) geliştirdiği proje, sesli komut ve göz temasıyla ödeme yapılabileceğini kanıtladı...

Türkiye ödeme sistemleri sektörü, dijital dönüşümde başarılı örnekler çıkarmayı sürdürüyor. Bankalararası Kart Merkezi’nin 2012 yılından bu yana ödeme sistemleri ile teknolojiyi buluşturan projeleri de Avrupa’ya, dünyaya örnek gösteriliyor. İşte bu projeler artık BKM Laboratuvarı’nda (BKMLab) toplanıyor. BKMLab, yeni ödeme teknikleriyle ödeme sistemlerine ivme katacak ve kart kullanıcılarının hayatını kolaylaştıracak birçok projeyi hayata geçiriyor. BKMLab, geliştireceği her uygulamayla ödeme sistemlerinin dijital dönüşümüne öncülük etmeyi, sektörün lokomotifini olmayı amaçlıyor. Yeni teknolojileri ödeme sistemleri sektörüne kazandırmayı, sektör ile teknoloji dünyası arasında verimli bir

köprü olmayı hedefliyor. BKMLab’ın geliştirdiği son yenilik ise Google Glass üzerinden BKM Express ile ödeme imkanı oldu. Böylece giyilebilir cihazlarda dijital cüzdan üzerinden dünyada ve Türkiye’de bir ilke imza atıldı. Evet, 17 bankanın kredi kartı ve banka kartının tanımlanabildiği

BKM Express ile Google Glass’tan ‘göz kırparak’ ve ‘sesli komut’ vererek ödeme yapılabileceği kanıtlandı. BKMLab, Apple’ın yeni işletim sistemi iOS 8 ile gelen mobil ödeme sistemi Apple Pay’i Türkiye’de kullanıma sunabilmek için de çalışmalara başladı.

GOOGLE GLASS İLE ÖDEME NASIL YAPILIYOR?

BKM Express uygulamasının yüklü olduğu Google Glass ile ödeme yapabilmek için önce “OK Glass” komutuyla cihaz aktif hale getiriliyor. BKMLab’ın Glass için geliştirdiği uygulamayı çalıştırmak için sesli olarak “Express” komutu veriliyor. Ardından ekranda çıkan QR kod, Google Glass ile taranıp, sesli “Take it” (Satın al) yönlendirmesi yapılıyor. Son olarak “Approve” (Onayla) komutuyla ödeme tamamlanıyor.

Yüz yüze mobil ödemeler başladı



BKM Express ile akaryakıt istasyonlarında yüz yüze “mobil ödeme” uygulaması hayata geçirildi. TOTAL ve BKM Express mobil uygulamalarını akıllı cihazlarına yükleyip üye olanlar, aracından inmeden kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde ödeme yapabiliyor...

Bankalararası Kart Merkezi tarafından geliştirilen ulusal dijital cüzdan BKM Express, yine dünyada bir ilke imza atarak, akaryakıt istasyonlarında araçtan inmeden “mobil ödeme” dönemini başlattı. TOTAL istasyonlarında ödeme işlemini araçtan inmeden hızlı bir şekilde cep telefonundan yapabilmek için dijital cüzdan BKM Express’e üye olmak ve TOTAL’in mobil uygulamasını cep telefonuna yüklemek yeterli. Akaryakıt istasyonlarında yüz yüze mobil ödeme sistemi aşama aşama şöyle işliyor:

Club TOTAL ve BKM Express üyeleri, anlaşmalı TOTAL akaryakıt istasyonlarına geldiğinde, daha önceden sisteme tanımladıkları araç plakaları otomatik tanıma sistemiyle algılanıyor. Akaryakıt dolumu gerçekleşirken müşterinin akıllı cihazına “Mobil Ödeme” seçeneğiyle ödeme yapılabileceği konusunda bir uyarı mesajı ulaşıyor. Bu seçeneği kabul eden müşteriyi, cep telefonunda açılan TOTAL mobil uygulaması ödeme için BKM Express’e yönlendiriyor.

Bu aşamadan sonra müşteri, BKM Express’e tanımlı olan banka veya kredi kartlarından birini seçerek hızlı ve kolay bir şekilde ödeme işlemini tamamlıyor.

Emniyet nedeniyle mobil ödeme sistemi, cep telefonlarıyla sadece araç içindeyken kullanılabilir.

Öte yandan BKM Express kullanıcıları, ödeme sırasında tanımlı tüm kartlarını kullanabildiği gibi bankalarının sunduğu avantaj ve kampanyalardan da yararlanmaya devam ediyor. BKM Express, TOTAL ile hayata geçirilen “mobil ödeme” uygulamasıyla yüz yüze işlemleri de başlatmış oldu.

İnternette alışveriş daha kolay, daha avantajlı



Her an her yerde, uygun fiyatlarla hatta ücretsiz olarak eriştiğimiz internette alabileceğimiz ürün ve hizmetlerin sınırı yok. Kart Monitör 2014 araştırması da uçak biletinden yiyecek içeceğe, giyim ve aksesuardan sağlık gereçlerine pek çok ürün ve hizmet için internetin tercih edildiğini ortaya koyuyor...

Türkiye'deki internet kullanıcılarının sayısı 35 milyona ulaştı. Nüfusun yüzde 48'ine karşılık gelen bu sayıyla dünyada 12, Avrupa'da ise 4'üncü sırada yer alıyoruz. Kullanıcıların yüzde 85'i her gün internete bağlıyor. Başta cep telefonları olmak üzere taşınabilir akıllı cihazların yaygınlaşması ise hızlı büyümenin mobil internet kullanıcı sayısında yaşanmasına yol açıyor. Masaüstü bilgisayar, dizüstü

bilgisayar, tablet, cep telefonu derken artık her an her yerden erişebildiğimiz internet, hayatın her alanında önemli bir yer kaplıyor. İnternet, her geçen gün alışverişlerimizde de en önemli adreslerden biri haline geliyor. Başta MasterCard, Visa gibi ödeme sistemleri ve bankalar olmak üzere ödeme sistemi altyapısı sağlayan kurum ve kuruluşların güvenle ilgili endişeleri gideren yatırımları internette alışverişin artmasını

da önemli rol oynuyor. E-ticareti yeniden düzenleyen 6493 sayılı yasanın da önümüzdeki dönemde daha sağlıklı ve güvenli bir yapı oluşmasına katkı sağlaması bekleniyor.

Türkiye'de internette yapılan ödemelerde giyim, aksesuar, konaklama, havayolu gibi alanlar ön plana çıkıyor. Başta vergi ve cezalar olmak üzere kamuya yapılan ödemelerde, bireysel emeklilik katkı payı ödemelerinde de internet önemli

bir araç haline gelmeye başladı. Bankalararası Kart Merkezi (BKM) verilerine göre, 2013 yılında 28 milyar TL düzeyinde olan internetten kartlı ödemelerin bu yıl 40 milyar TL'yi aşacağı görülüyor.

BUGÜN SOSYAL MEDYA, YARIN TÜM ALANLAR

Kart Monitör 2014 araştırması da internet kullanımındaki artışı ve internetin günlük hayatımızdaki yerini net şekilde ortaya koyuyor. Araştırmaya katılanların yüzde 76'sı internet kullandığını belirtiyor. İnterneti en yoğun kullanan kesimini ise 18-34 yaş

İNTERNETE CEPTEN BAĞLANIYORUZ

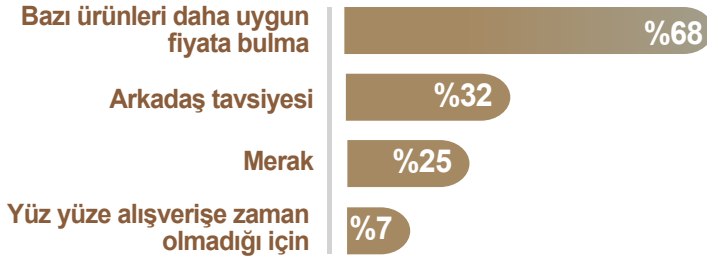
Kart Monitör 2014 araştırması, internete en çok hangi kanalla eriştiğimize de ışık tutuyor. Araştırmaya katılanlar arasında internete cep telefonu ile bağlandığını belirtenlerin oranı yüzde 84 gibi yüksek bir düzeyde. Bu da mobilin giderek artan gücünü ortaya koyuyor. Cep telefonlarını yüzde 76 ile dizüstü bilgisayarlar, yüzde 12 ile masaüstü bilgisayarlar, yüzde 11'le de tabletler takip ediyor.

arası gençler oluşturuyor. Araştırmaya katılanların yüzde 88'i, tüm dünyada olduğu gibi interneti en çok Facebook, Twitter, Instagram gibi sosyal paylaşım siteleri için kullandığını

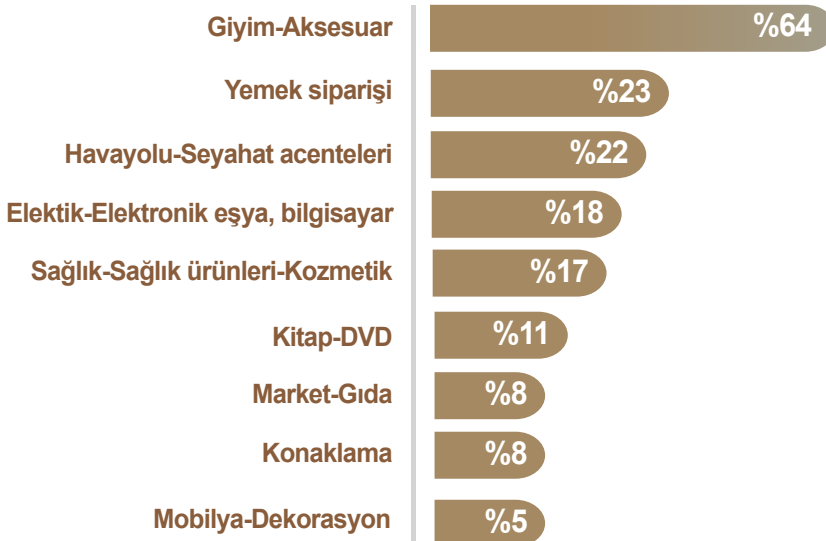
belirtiyor. Her ne kadar internet yazılı mecraların gücünü elinden alıyor gibi görünse de finans ve perakende dünyasının önemli dönüşümüne aracılık ettiği bir gerçek. Finans ve perakende dünyasında yaşanan bu dönüşüm araştırmada da yankısını buluyor.

Kart Monitör araştırmasına katılanların yüzde 48'i, bankacılık işlemleri ve online alışveriş için interneti kullandığını belirtiyor. Yüzde 42'lik kesim herhangi bir ürünle ilgili bilgi almak, yüzde 41'lik kesim de e-posta gönderimi ve kontrolü için interneti kullanıyor. Yüzde 39'luk kesim, internetten gazete okuduğunu açıklıyor. Katılımcıların yüzde

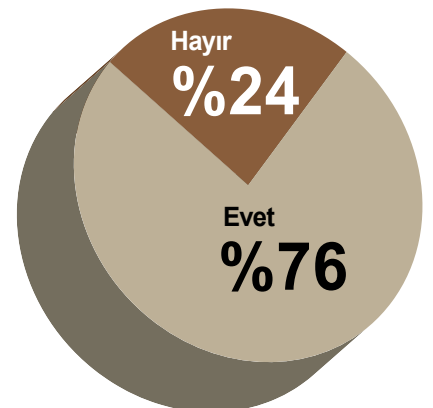
İNTERNET ÜZERİNDEN ALIŞVERİŞ YAPMA NEDENİ



İNTERNETTEN ALIŞVERİŞ YAPILAN SEKTÖRLER

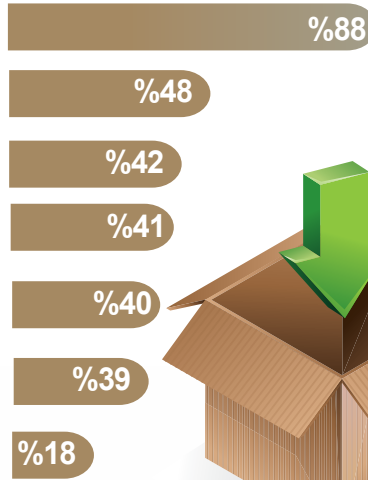


İnterneti kullanıyor musunuz?

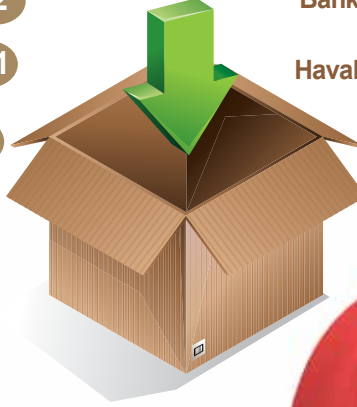
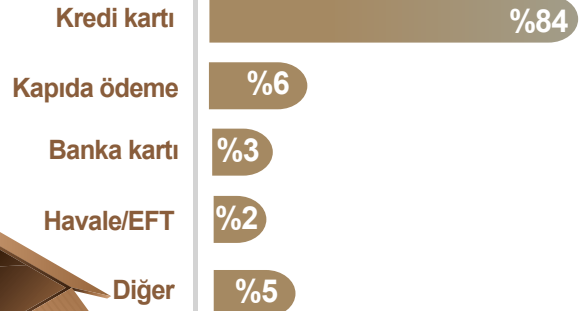


İNTERNETİ KULLANMA AMACI

Sosyal paylaşım sitelerine girmek
Bankacılık işlemi ve online alışveriş yapmak
Herhangi bir ürün veya hizmetle ilgili bilgi almak
E-posta alıp göndermek
İnternette müzik, film ve oyun indirmek
Gazete ve dergi okumak
Uçak, otobüs, tren gibi ulaşım araçları için bilet almak ya da rezervasyon yaptırmak



İNTERNETTEN ÖDEME ŞEKLİ



18'i ise interneti havayolu, otobüs, tren gibi ulaşım araçları için bilet satın almak, rezervasyon yaptırmak için kullandığını ifade ediyor.

İNTERNETİN FİYAT AVANTAJI VAR

Kart Monitör araştırmasına göre katılanların yüzde 40'a yakını internette alışveriş yaptığını belirtiyor. İnternette alışveriş fiyat avantajı yüzünden tercih ettiğini belirtenlerin oranı yüzde 68 seviyesinde. Arkadaş tavsiyesiyle online alışverişe başladığını söyleyenlerin oranı yüzde 32. Zaman darlığı kullanıcıları internet alışverişine yönlendirirken, sırf merak ettiği için deneyip devam edenlerin sayısı da epey fazla.

ORTALAMA AYLIK ALIŞVERİŞ 210 TL

Araştırma, internette alışveriş-

te ödeme aracı olarak tercihlerin yüzde 84 gibi yüksek bir oranda kredi kartından yana olduğu dikkat çekiyor. Kuşkusuz bunun başlıca nedeni de kredi kartının taksit, puan gibi avantajlarının online alışverişte de geçerli olması...

Kart Monitör 2014 araştırması, katılımcıların internette ayda ortalama 2 kez alışveriş yaptığını gösteriyor. Aylık ortalama alışveriş tutarı ise 210 TL. Araştırmaya katılanların "En çok hangi sektörlerden alışveriş yapıyorsunuz" sorusuna verdiği yanıtlar ise internette alışverişinin hangi ürünler ve sektörlerde

tercih edildiğini ortaya koyuyor. Yüzde 64'le giyim ve aksesuar alışverişleri başı çekiyor. Onu yemek siparişi ve havayolları-seyahat acenteleri takip ediyor.



Ulusal dijital BKM Express ile restoranlarda yüz yüze mobil ödeme uygulaması, pizza restoranı zinciri Olivia's Pizzeria ile başladı...

Olivia's Pizzeria
Kurucusu
Turgut Kağıtçı
Bankalararası Kart
Merkezi (BKM)
Genel Müdürü
Dr. Soner Cankö
Mekanist CEO'su
Ali Servet Eyüboğlu

Afiyetle yiyin dijital ödeyin!

Restoranlarda yüz yüze mobil ödeme yapmak için akıllı telefon kullanmak, BKM Express üyesi olmak ve Mekanist uygulamasını indirmek yeterli...

BKM Express, online mekan keşif ve yorum platformu Mekanist ile işbirliği yaparak, restoranlarda yüz yüze mobil ödeme uygulamasını başlattı. Artık 700 binin üzerindeki BKM

Express üyesi, 17 bankanın banka ve kredi kartını tanımlayabildikleri dijital cüzdanlarıyla, Mekanist ile anlaşmalı restoranlarda yemek ücretlerini kolay ve hızlıca ödeyebilecek. Bunun için gereken ise akıllı telefon kullanmak, BKM Express üyesi olmak ve Mekanist uygulamasını indirmek... BKM Express kullanıcıları, ilk olarak pizza restoran zinciri Olivia's Pizzeria'da başlatılan işyeri uygulamasıyla ödemelerini iki farklı şekilde yapabiliyor. Kullanıcı, hesabı istedikten

sonra Mekanist uygulamasını açarak telefonunu garson tarafından getirilen terminale yaklaştırıyor ve iBeacon teknolojisi sayesinde BKM Express ile çok kolay ve hızlı bir şekilde ödemesini tamamlayabiliyor. Diğer seçenek ise QR kod ile ödeme yapmak. Kullanıcı, terminaldeki QR kodu okutarak da BKM Express ile ödemesini yapabiliyor. Ödemelerin kolay ve hızlı yapılması sayesinde kullanıcıların yanı sıra restoran işletmecilerinin de hayatı kolaylaşıyor.

Hızlı ödeme için temassız...



Temassız ödemeler, toplu ulaşımdan başlayarak pek çok alanda hayatımızı kolaylaştıracak. Türkiye, temassız ödemeler için gerekli yazılım ve uygulama altyapısına sahip. NFC özellikli akıllı telefon ve temassız işlem yapılabilecek POS sayısı ise şimdilik yetersiz...

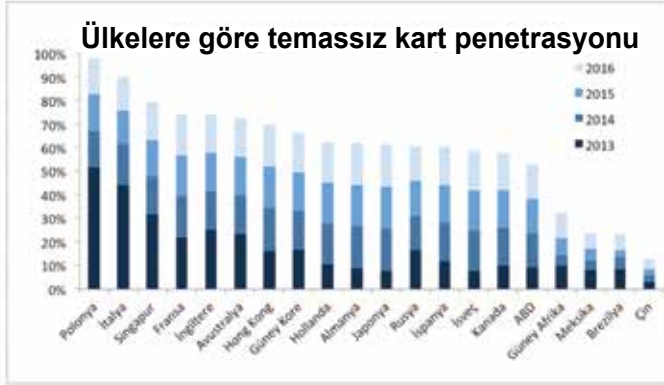
Yüz yüze ödemelerde akıllı telefonlar, saat, gözlük gibi giyilebilir cihazlarla yeni bir dönem başladı. Bu yeni dönemin plastik kartları yavaş yavaş tarihe karıştırması bekleniyor. Bulut tabanlı, NFC temelli yeni uygulamalar “temassız ödemeler” altyapısında birleşiyor ve bu altyapıyı kullanarak çalışıyorlar. Avrupa’nın ikinci büyük kart pazarı olan Türkiye de ödeme sistemlerinde yeni teknoloji ve yöntemlerin uygulamasında ön sıralarda yer alıyor. Ancak bu yeniliklerin hayatımızın her alanına yayılabilmesi için biraz

zamana ihtiyaç var. Çünkü bugün 57 milyon kredi kartının yüzde 22’si temassız özellikliken, 2.3 milyon POS cihazının sadece yüzde 4’üyle temassız ödeme yapılabiliyor. Ülkemizde henüz yılda yaklaşık 30 milyon civarında temassız işlem yapılıyor.

KARTI POS’A GÖSTER, 1 SANİYEDE ÖDE

50 TL’nin altındaki alışverişlerinizde, kartınızı POS’a gösterip şifre girmeksizin ödemenizi hemen yapabiliyorsunuz. 50 TL’nin üzerindeki alışverişleri-





Kaynak: Data Monitor (Contactless Cards Sizing The Opportunity Araştırması, Şubat 2014)

nizde de yine temassız kartınızı POS'a gösterip okutuyorsunuz ama bu kez sizden şifre girmeniz isteniyor.

Kıscacası temassız ödemeler, gerek nakitle gerekse chip & PIN ve manyetik özellikli kartlara göre çok daha kısa sürede yapılabilir. Kasada nakit ödemeler ortalama 26 saniyede yapılabilir. Bu işlem banka veya kredi kartıyla ödemelerde

16 saniye, temassız özellikli kartlarla ödemelerde ise sadece 1 saniye sürüyor.

BKM'DEN BİLGİLENDİRME VE BİLİNÇLENDİRME KAMPANYASI

Temassız ödemelerin yaygınlaşması için ödeme kabul edecek terminal sayılarını artırmanın yanı sıra ödeme kabul eden kasiyer, mağaza çalışanı gibi

kişilerin bu teknolojinin faydaları ve kullanımı konusunda bilinçlendirilmesi de gerekiyor. Türkiye'deki bankalar, bu konuda BKM çatısı altında önemli çalışmaları yürütüyor. Markalarla yapılan işbirliklerinin yanında www.bkm.com.tr

TEMASSIZDA İNGİLTERE ÖRNEĞİ

Ödeme sistemlerinde en büyük rakibimiz konumundaki İngiltere'de temassız teknoloji kullanılarak yapılan ödemeler son 3 yılda 1 milyar sterlinin üzerine çıkmış durumda. Ödeme işleme şirketi Worldpay'in verileri, temassız ödeme işlemlerinin son 6 ayda yüzde 150'den fazla arttığını ortaya koyuyor. Buna göre İngiltere'de nisan ayında 6.65 milyon olan temassız işlem sayısı ekim ayında 16.69 milyona yükseldi. Son 2 yıllık dönem dikkate alındığında ise temassız işlemlerin sayısı yüzde 1.591 artış gösterdi. Londra, temassız işlemlerin yarısına yakın kısmının gerçekleştiği bölge oldu. Süpermarketlerdeki "göster geç" tarzı ödemeler, tüm temassız işlemlerin yüzde 44'ünü oluşturdu. Ardından yüzde 24'le fast-food restoranları ikinci sırada yer aldı. Worldpay verileri, bu teknolojinin barlar, restoranlar ve eczanelerde de hızla yayıldığını gösteriyor.





internet sitesinde, kısa anlatımlı videolarla hem tüketicilere hem de ödeme kabul eden çalışanlara yönelik “Nasıl temassız ödeme yapılır” temalı filmler yayınlanacak.

KULLANANLARIN YÜZDE 97’Sİ MEMNUN

Türkiye’de 20 milyona yakın temassız kart olduğu ve 2014 yılı içerisinde yaklaşık 300 milyon TL temassız işlem hacmine ulaşılacağı dikkate alındığında, bu alanda büyük bir potansiyelin olduğunu söylemek mümkün. Nitekim Kart Monitör

NFC teknolojisiyle gelen temassız devriminin ödeme sistemlerine entegre edilmesi ve daha fazla kullanım alanı bulması için toplu ulaşım kilit rol oynayabilir. Zaten temassız kartlar ve bazı GSM operatörleriyle benzer denemeler bazı şehirlerimizde bir süredir yapılıyor. Bankalar, telekom operatörleri ve biletleme hizmeti veren şirketlerin işbirliğiyle bu uygulamalar hızla genele yayılabilir.

Nitekim Konya Büyükşehir Belediyesi ve BKM işbirliğiyle Türkiye’de bir ilk olarak 2013 sonunda hayata geçirilen Konya Ulaşım Projesi, bu konuda önemli bir örnek teşkil ediyor. Konya, Londra’dan sadece iki gün sonra dünyada ikinci olarak ulaşımında temassız kartların kullanıldığı şehir oldu.

Önümüzdeki kısa bir dönem içinde sadece NFC teknolojisine sahip telefonlarımızı kullanarak ulaşımından konser, maç, tiyatro gibi etkinliklere kadar bilet alımlarımızda, mağazalardaki alışverişlerimizde, akaryakıt harcamalarımızda temassız ve güvenli bir şekilde ödeme yapabileceğiz.





2014 araştırması da bu potansiyeli açıkça ortaya koyuyor. Araştırmaya göre, kredi kartı kullananların yüzde 4'ü temassız özelliğini biliyor ve kullanıyor. Kartlarının bu özelliğinden haberdar olup da kullanan kesimin çoğunluğu, temassız ödemeyi güvenli buluyor. Yüzde 97 gibi çok büyük bir kısmı ise temassız kartlarından memnun olduğunu dile getiriyor.

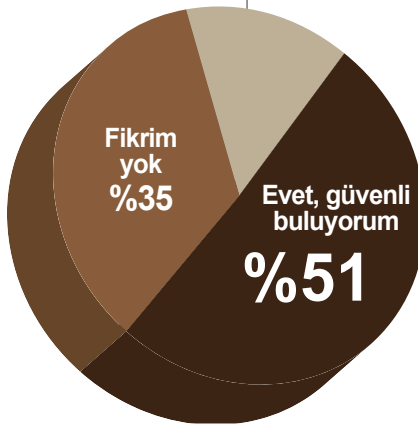
KARTINIZ TEMASSIZ ÖDEMEYE UYGUN MU?



Kartınızla temassız ödeme yapıp yapamayacağınızı nasıl anlayabilirsiniz? Bunu öğrenmek çok kolay. Visa'nın 'payWave', MasterCard'ın 'paypass', AmEx'in 'ExpressPay' olarak adlandırdığı temassız kartların üzerinde  sembolü bulunuyor. Aynı sembol bu kartları kabul eden POS cihazları üzerinde de yer alıyor.

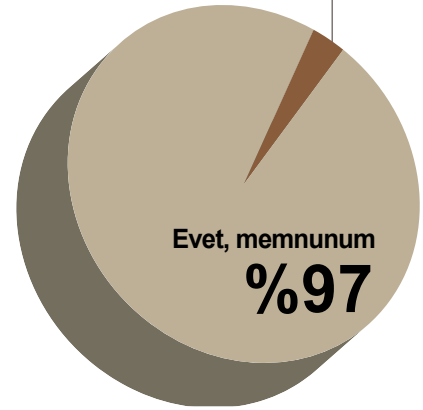
Temassız kartla ödemeyi güvenli buluyor musunuz?

Hayır, güvenli bulmuyorum %14



Temassız kartınızdan memnun musunuz?

Hayır, memnun değilim %3



TEMASSIZ ÖDEMENİN AVANTAJLARI

Temassız ödemeler sadece yeni nesil ödeme yöntemlerinin adaptasyonunda ön şart olduğu için değil; başta gıda olmak üzere aynı zamanda nakit ağırlıklı çalışan sektörlerde kullanıcılara ve işyerlerine sunduğu önemli faydalar için de önemli bir teknoloji. Peki nedir bu faydalar?

- Hız: Bir saniyeden daha kısa süren işlemler.
- Kolaylık: 50 TL'nin altı işlemlerde şifre girmeden, aynı güvenlik seviyesinde işlem yapabilme kolaylığı.
- Artan müşteri memnuniyeti: Total Payments'ın yaptığı bir tüketici anketine göre, sorunsuz temassız işlem yapan müşteriler tekrar temassız işlem yapmak istiyor ve tüm temassız kabul noktalarında bu teknolojiyi kullanmayı tercih ediyor.
- Genişleyen müşteri kitleleri: Farklı teknolojilerin kullanımına imkan vererek, değişen müşteri segmentlerine hitap edilmesine imkan sağlıyor, böylece iş hacmi artırma imkanı yaratıyor.
- Azalan maliyetler: Nakit yönetiminin azalmasıyla azalan hata/sahtecilik/kayıp oranı ve nakit paranın artarımı ve güvenliğinin sağlanmasından kaynaklanan maliyet kontrolü.

Mehmet Nane
CarrefourSA Genel Müdürü

Temassız ödemelerin yaygınlaşması hepimizin yararına



Market harcamalarında kartlı ödemelerin payı yüzde 60'lara ulaştı. Sepetteki ürünlerin değeri 20 TL'nin üzerine çıktığında genelde kredi kartı kullanılıyor. CarrefourSA Genel Müdürü Mehmet Nane, bu yıl internet yoluyla CarrefourSA mağazalarından yapılan alışverişlerin tutarının yüzde 300 büyüdüğüne dikkat çekiyor. Market alışverişlerinde mobil ödemelerin payı ise daha da hızlı artıyor...

Kredi kartı, organize perakendeciliğin en önemli unsurlarından biri. Market harcamalarında kartlı ödemenin payı ne kadar? CarrefourSA'da kartlı ödemelerin payı yüzde 60 civarında. Yüzde 35 oranında nakit, yüzde 5 de diğer ödeme araçlarının payı var. Bu yüzde 60'ı da kendi içinde ayırabiliriz. Çünkü kartları sadece kredi kartı olarak düşünmememiz lazım. Temassız, ön ödemelisi, banka kartı da var. Yine de yüzde 60'lık bölümün çok büyük kısmını kredi kartları oluşturuyor. Perakende sektörüne kartlı ödeme oranı açısından baktığınızda en yüksek ucunu teknoloji, en düşük ucunu da gıdanın oluşturduğunu görürsünüz. Çünkü gıda alışverişleri daha hızlı yapıyor

ve nakit bu alanda daha fazla dönüyor. Peki kredi kartıyla en çok hangi ürünleri satın alıyoruz? Sepet büyüdükçe, özellikle 20 TL ve üstüne çıktıkça kredi kartı kullanımı daha fazla artıyor. Yani sepet ne kadar büyürse kredi kartı kullanımı da o oranda büyüyor. Tabii sepeti büyüten ürünler neler diye bir alt kırılıma baktığımızda, teknoloji ve kişisel bakım ürünleri ön sıralarda yer alıyor. Onları gıda ve pazar ürünü olarak tabir ettiğimiz züccaciye ile giyim kuşam ürünleri takip ediyor. Ama hiyerarşik olarak baktığımızda, sepet belli bir boyutun üstüne çıkınca kredi kartı daha çok kullanılıyor.

Ortalama sepet büyüklüğü ne kadar?

Ortalama sepet büyüklüğü mağaza formatına ve metrekareye göre değişiyor. Bu tutar hipermarketlerde 50, süpermarketlerde 28-30, discount (ucuzcu) ya da mini diye tabir edilen marketlerde ise 8-15 TL arasında değişiyor.

İnternette alışveriş artık hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline geldi. Tüketicinin bu konuya yaklaşımı nasıl? İnternette market alışverişi yükselen bir trend mi?

Evet, çok hızlı yükselen bir trend. Mesela bizde 2014

yılında internette gıda satışları yaklaşık yüzde 300 büyüdü. Yani enflasyonun yaklaşık 30 katı. Kredi kartı kullanım oranı normal mağazada 60'ken internette alışverişte 80'e yaklaştı. Diğer yüzde 20 de kapıda kredi kartıyla ya da havaleyle ödeniyor. Kapıda kartlı ödemelerde banka kartları tercih ediliyor. Buradaki ürün kırılımına baktığımızda sepetlerin daha büyük olduğunu görüyoruz. Yani hipermarkette sepet büyüklüğü 50 lira civarındayken internette daha yüksek. İnternette yükte ağır ürünler daha çok tercih ediliyor. Çocuk bezleri, yağlar, sular, kişisel bakım ürünleri ve elektronik ürünler yüzde 80'lik dilimi oluşturuyor. Tüketicilerimiz taşıyamayacakları ya da taşımak istemedikleri ağırlıkta ürünleri internet yoluyla alıyor.

İnternette alışveriş yüzde 300 büyüdüyse mobil alışverişte durum nedir?

2014 yılında mobil kanalıyla alışverişimizin payı toplam alışverişimizin üçte birine ulaştı. 2015'te bu oranın yüzde 50'lere ulaşmasını bekliyoruz. 2013 yılına baktığımızda ise yüzde 10'lardaydı. Mobil çok hızlı büyüyor. Biz de bunu net olarak satışlarımızda görüyoruz. Mobilin özellikle büyükşehirlerde sunduğu önemli bir kolaylık var. Ulaşım da harcanan süreler alışveriş için

değerlendirilebiliyor. Tabii sağladığı kolaylığı da atlamayalım. Akıllı telefonlarımız ve tabletlerimiz her an, her yerden ihtiyaçlarımızı karşılayabileceğimiz bir özgürlük alanı sunuyor. Tüketicie farklı bir özgürlük tanımı getiriyor.

Temassız ödemeler sektörüne ne gibi avantajlar sağlıyor?

Temassız özellikli kartlarla kasada birkaç saniye içinde ödeme yapılabilir. Hatta 50 TL'nin altındaki işlemler şifre girmeden yapıldığı için çok daha hızlı olabiliyor. Halbuki kredi kartında bu süre, o da hızlı bir ödeme aracı olmasına rağmen 16 saniye. Nakit ödemede, özellikle büyük para verip üstüne nakit ya da bozuk para iadesi aldığınızda süre 26 saniyelere çıkıyor. Bu süreler tüketici için olduğu kadar sektörümüz için de önemli. Örneğin, 2013 yılında bizim kasalarımızdan 100 milyon adet fiş ya da fatura basılmış. Şimdi 100 milyon müşteriyi 10 saniye daha az beklettiğinizi düşünün; yıllık zaman tasarrufunuz 1 milyar saniye oluyor. Bunu dakika ve saatlere böldüğümüzde yıllar kazanabiliyorsunuz. Bir de kendinizi sırada bekleyen bir müşteri olarak düşünün, önünüzde 3 kişi varsa 30 saniye yapıyor. Kısacası temassız ödemelerin yaygınlaşması hepimizin yararına.

Nakdin tahtı sarsılıyor



Yaklaşık 50 yıl önce hayatımıza giren plastik kartlar cüzdanda kağıt paranın yerini çoktan aldı. Yıllık 430 milyar TL'ye yaklaşan kartlı ödeme hacminin önümüzdeki dönemde de payını artıracığına kesin gözüyle bakılıyor.

Peki günümüzde nakit parayla ilişkimiz nasıl?

Yanımızda kaç liraya kadar nakit taşıyoruz? Ne kadarlık ödememizi nakitle yapıyoruz? Gerçekten kartlar nakdin tahtını salladı mı? Kayıt dışı ekonomiyle mücadeleye katkı yapan, alım gücünü artıran ve ekonominin canlanmasında önemli yapı taşı haline gelen kartlı ödemeler büyürken nakit kullanımında neler yaşanıyor?

Bankalararası Kart Merkezi'nin Kart Monitör 2014 araştırması, kağıt parayla ilişkimizin seyriyle ilgili de önemli ipuçları veriyor...

KARTLAR ALIM GÜCÜNÜ ARTIRIYOR

Kartlı ödemelerin nakdin tahtını sarstığı bir gerçek. Araştırma sonuçları da bu gerçeğe işaret ediyor. Katılımcılara yöneltilen "Kredi kartlarının alım gücünüze etkisi nedir" sorusuna verilen cevaplar, kartın günlük yaşamdaki önemini ortaya koyuyor. "Kredi kartı alım gücünü artıran bir unsurdur" diyenlerin oranı

Nakit mi, kart mı? Gelirimizin ne kadarını harcıyoruz? Küçük ödemelerde hangi ödeme aracını tercih ediyoruz? Kart Monitör 2014 araştırmasına göre kredi kartları nakdin tahtını sallıyor. 10 TL ve altı küçük ödemelerde de banka kartı nakitten pay alıyor...

yüzde 56 seviyesinde. Kredi kartını riskli gören kesim ise “Bilinçsiz kullanımda risk yaratır” cevabını veriyor.

GELİRİMİZİN TAMAMINI HARCAMIYORUZ

“Nakit mi kart mı” diyoruz ama gelirimizin ne kadarını harcıyoruz biliyor muyuz? Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanların yüzde 59 gibi önemli bir kısmı, gelirinden daha az harcama yaptığını belirtiyor. Bu da gösteriyor ki sıfırı tüketmiyoruz. Gelirinin tamamını harcayanların oranı yüzde 36. Gelirinin üzerinde harcama yapanların oranı ise sadece yüzde 5.

KÜÇÜK ÖDEMELER ARTIK BANKA KARTIYLA YAPILIYOR

Harcamalarda kullanacağımız ödeme aracını tutara göre belirliyoruz. Küçük çaplı ödemelerde yine en çok nakdi tercih ediyoruz. Araştırmada, 10 TL ve altı ödemelerde nakit kullandığını belirtenlerin oranı yüzde 87. Sadece yüzde 1’lik kesim bu tutarları kredi kartıyla



ödediğini söylüyor. Araştırma, banka kartı kullanımının özelliikle küçük ödemelerde arttığını gösteriyor. “10 TL ve altındaki ödemelerimi banka kartıyla yaparım” diyenlerin oranı yüzde 12.

Kart Monitör 2014 araştırmasına göre tüketiciler, yanlarında

ortalama 112 TL nakit taşıyor. Ağırlıklı bir kesim yanında en fazla 250 TL’ye kadar nakit bulunduruyor. 250 TL üzerinde nakit taşıyanların oranı ise sadece yüzde 6 seviyesinde. Katılımcılar, güvenli olmadığı gerekçesiyle fazla nakit taşımadıklarını belirtiyor.

GELİRİMİZİN NE KADARINI HARCİYORUZ?



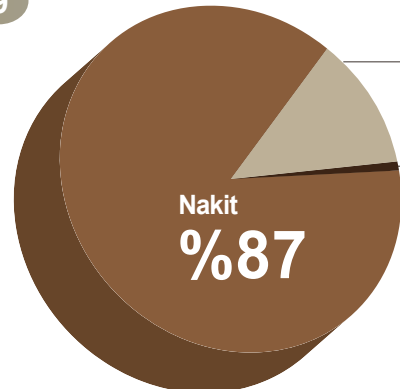
KREDİ KARTININ ALIM GÜCÜNE ETKİSİ



10 TL ve altı ödeme şekli

Kredi kartı %1

Banka kartı %12



Süleyman Orakçioğlu
Orka Holding Yönetim Kurulu Başkanı

“İnternette tüm dünyaya **satış yapmalıyız**”





Damat, Tween ve D'S markalarını bünyesinde bulunduran Orka Holding'in mağazalarındaki toplam alışverişin yüzde 85'i kredi kartlarıyla yapılıyor. Orka Holding Yönetim Kurulu Başkanı Süleyman Orakçioğlu, internetten sadece yurtiçi değil yurtdışına da satış yapmak için 5 yıldır yatırım yaptıklarını söylüyor...

Kartlı ödemelerin giyim sektöründeki ağırlığı nedir?

Son haftalık raporlarla değerlendirildiğimizde, mağazalarımızdaki toplam alışverişin yüzde 85'inin kredi kartıyla ödendiğini söyleyebilirim. Kalan miktar ise nakitle ödeniyor. Taksit sınırlaması sektörümüzü çok fazla etkilemedi. Bildiğiniz gibi daha çok teknoloji ürünleri satan firmaları etkiledi. Hatta ilk 8 ayda baktığımızda bu sektörde yüzde 10-15 düşüş kaydedilmişti.

İnternette hazır giyim satışları çok hızlı artıyor. Sizce bu durum gelecekte markaların fiziki mağaza açışlarını nasıl etkileyecek?

Büyüme hızlı olsa da örneğin İngiltere gibi ülkelerde internetten alışveriş hacmi daha yüksek. Aslında bizim insanımız alışverişini biraz da eğlence olarak görüyor. Evet, günümüzde zamanı olmayan insanlar için internetten alışveriş çok avantajlı. Ancak bizde alışveriş, genelde hafta sonu birlikte vakit geçirmek için bir fırsat olarak görülüyor. Aile bireyleri alışveriş merkezlerine gittiğinde, ebeveynler alışveriş yaparken çocukların ayrı zaman

geçirip eğlenebileceği mekanlar var. AVM'ler, herkesin bir şekilde zaman geçirebileceği aktivite ortamı sunuyor.

İnternette satışların geleceğini nasıl görüyorsunuz?

Ben internetten satışları çok önemsiyorum. Firmaların bu konuda kendilerini geliştirmeleri gerektiğini düşünüyorum. Üstelik internet üzerinden sadece yurtiçine değil tüm dünyaya satış yapmalıyız. Nitekim biz bunun altyapısını da kurguladık. 5 yıldır bu konuda yatırım yapıyoruz. Hatta bu iş için kurduğumuz bir teknoloji şirketimiz var. Bu şirketimiz internette diğer firmalara da servis veriyor. Bu tür girişimlerin gelecekte çok daha önemli olacağını düşünüyorum. Şu anda belki çocuklara satılan ürünler daha fazla ilgi görüyor. İnternetteki kampanyalar da tüketiciler için çok avantajlı olabiliyor. Stok ürünlerini internetten satmanın daha kolay olduğunu da eklemek gerekiyor.

Öte yandan, tüketicinin internetten aldığı ürün ve hizmetten memnun kalması da bu trendin yayılması için çok önemli. Biz bu konuda da grup olarak önemli çalışmalar yapıyoruz. Örneğin mağazada, kabinde olduğu gibi, insanların sanal olarak alacakları ürünü deneyip vücut ölçülerine göre seçebilmesi için gerekli programlar geliştiriyoruz. Böylece tüketicinin kafasında "İnternette aldığım takımın, ceketin, pantolonun, gömleğin kalıbı bana uyar mı uymaz mı" gibi soru işaretlerini kaldırmayı amaçlıyoruz.

Kartlı harcamadaki % 1'lik artış 6 bin ek istihdam demek!

Kartlı ödemelerin yaygınlaşıp büyümesi, enflasyondan istihdama, vergi geliri artışından tasarrufa birçok konuda katkı sağlıyor...

Türkiye kredi kartıyla 1968 yılında tanıştı. Kart sayısı son 20 yılda hızla büyüdü ve bugün 57 milyonu kredi kartı, 103 milyonu da banka kartı olmak üzere 160 milyonu aştı. Kartlı harcamalar ise artık ödemelerimizin 3'te 1'ine hakim. Nakitsiz bir topluma doğru koşan Türkiye'de fiziki alışverişlerin yanı sıra internete de kartlarla alışveriş, en büyük tercih haline geldi.

Peki hayatımızı bu kadar kolaylaştıran kartların, kullanıcıların nakit akışını düzenlerken ekonomiye de katkı yaptığını biliyor muydunuz?

Bankalararası Kart Merkezi'nin hazırladığı infografik, kartların hem kart sahibine hem de ülke ekonomisine nasıl katkı yaptığını ortaya koyuyor. Infografikte bu katkıların en çarpıcı 5 maddesini görüyorsunuz. Elbette bu faydalar sadece 5 maddeyle sınırlı değil...

KAYIT DIŞIYLA MÜCADELENİN EN ÖNEMLİ SİLAHI

Türkiye'nin en önemli sorunlarından biri kayıt dışı ekonomi. Türkiye'de kayıt dışı ekonomi, Maliye Bakanlığı verilerine göre gayri safi yurtiçi hasılanın (GSYİH) yüzde 32'si, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre ise yüzde 36'sı düzeyinde bulunuyor. Bu orandan yola çıkılarak, 820 milyar dolar GSYİH'ya sahip Türkiye'de kayıt dışı ekonominin büyüklüğü 250-300 milyar dolar arasında tahmin ediliyor.

Sorun büyük olunca ekonominin kayıtlı kısmının artması da önem taşıyor. Bu noktada kart kullanımının ekonomiye son derece olumlu bir çarpan etkisi dikkat çekiyor. Kredi kartlarıyla yapılan 1 liralık harcama milli geliri 1.75 lira artırıyor.

KARTLI ÖDEME ENFLASYONU DÜŞÜRÜYOR

İnfografik ayrıca, kart harcamalarının piyasadaki nakit ihtiyacını ve arzını düşürerek enflasyonla mücadelede önemli bir yapı taşı olduğunu gösteriyor. Şöyle ki, kartlarla yapılan harcamalardaki yüzde 1'lik artış, enflasyonu 0.13 puan düşürüyor. Bu da kartlı ödeme sistemlerinin hızla büyümesinin ekonomiye nefes aldıracağına işaret ediyor.

VERGİ GELİRLERİ ARTIYOR

İşte Türkiye'nin en büyük sorunlarından biri daha: Vergi toplanamaması... Yapılan her ödeme için kesilen fatura veya fiş vergi olarak devletin kasasına giriyor. Nasıl mı? Nakit ödemeler, fişsiz ya da faturasız yapılabilir. Bu da vergi kaybını gündeme getiriyor. Ancak kredi kartıyla yapılan her ödemede yazarkasa/ yazarkasa POS cihazları zorunlu olarak fişi kesiyor. BKM'nin araştırmasına göre kartlı harcamadaki 1 liralık artış, vergi gelirini 19 kuruş artırıyor. Bu da kartlı harcamaların vergi gelirlerinin artışında önemli yapı taşı olduğunu gösteriyor.

İSTİHDAMA DA KATKISI VAR

Kartlarla yapılan harcamanın bir diğer olumlu etkisi de istihdamda kendini gösteriyor. Şaşırtıcı gibi görünse de kredi kartı harcamasındaki yüzde 1'lik artışın istihdam katkısı 6 bin kişiye denk geliyor. Bugün işsizliğin hızlı artış gösterdiği ülkemizde bu rakam gerçekten çarpıcı. Üstelik kredi kartı harcamalarındaki artışın istihdam üzerindeki etkisi BKM verilerine göre yaklaşık 2.5 yıl boyunca devam ediyor.

TÜKETİMDE İSTİKRAR, TASARRUFTA ARTIŞ

Ödeme aracı olan kartların

Doğru kullanılan kredi kartının

EKONOMİYE

5

KATKISI

1



Kredi kartı harcamalarında

1 ₺ artış

Gayri Safi
Yurt İçi
Hasılayı

1.75 ₺ artırıyor

2

Kartlar piyasadaki nakit para ihtiyacını ve arzını düşürerek enflasyonun azalmasını sağlar.



Kredi kartı harcamalarında

%1 artış
enflasyonu

%0.13 düşürüyor

3

Kredi kartı harcamalarının kayıt altında olması, faturasız işlemleri azalttığından vergi gelirini pozitif etkiliyor.



Kredi kartı harcamalarında

1 ₺ artış
vergi gelirlerinde

0.19 ₺ yükseliş sağlıyor

4

Kredi kartlarıyla yapılan harcamaların büyümeye pozitif katkısı yeni iş olanaklarını da tetikliyor.



Kredi kartı harcamalarında

%1 artış
istihdama

5.954 ek katkı sağlıyor



5



Kartlı ödemeler tüketimde istikrarı sağlayarak ekonomideki dalgalanmayı azaltarak büyümeyi artırır

B K M

BANKALARARASI
KART MERKEZİ



tasarruflar üzerindeki etkisi incelendiğinde ise BKM verilerine göre tüketicilerin yaklaşık yüzde 60'ının kredi kartı taşıdıkları için para talebinin azaldığı görülüyor. Yine taksitli alışveriş imkanı sayesinde kart kullanıcılarının yüzde 45'inin tasarruf imkanlarını artırabildiği de dikkat çekiyor. Ayrıca Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM) verilerine göre, bireysel emeklilik sistemi (BES) primlerinin yüzde 61'i kredi kartlarıyla ödeniyor. Bu da kartların tasarruf üzerindeki etkisini açıkça gösteriyor.

KARTLAR ÇALIŞIR, HERKES KAZANIR

Kart kullanıcısı plastik kartını bankasından aldığı andan itibaren çeşitli kampanyalardan faydalanarak puan, para, uçuş mili kazanıyor, indirimlerden faydalanıyor. Kart kabul eden

işyerleri ise kart kabulüyle satışlarını artırıyor, tahsilat risklerini sıfırlıyor, nakit akışını yönetebiliyor. Bankalar, kart başvurusuyla başlayan başvuru sürecinin takibi, değerlendirilmesi, kart basımı ve fiziksel kartın kullanıcının eline ulaştırılmasına kadar geçen sürede personel ve teknoloji maliyetleriyle karşı karşıya kalıyor. Bankanın verdiği hizmetler, kartın kullanımı süresince de devam ediyor. Her ay kart için ekstre üretiliyor, kart kullanıcısına ulaştırılıyor. Birçok kanaldan kart kullanıcısına 7/24 müşteri hizmeti veriliyor. İşte tüm bu akışın ve hizmetlerin arkasında yoğun bir işgücü ve pek çok farklı teknolojik altyapı bulunuyor. Bankaların sadece kartlı ödeme işkolunda 7 binden fazla insan çalışıyor, ayrıca çağrı merkezleri 10 bin kişiye istihdam

sağlıyor.

Kart kullanıcıları, kredi kartını kullanmaya başladığı andan itibaren tüm alışverişlerinde 35-40 günlük geç ödeme avantajından, ücretsiz taksitli alışverişlerden faydalanıyor. Cebinde para taşıma derdinden kurtuluyor.

NAKDE GÖRE KASADA 10 SANİYE KAZANDIRIYOR

BKM'nin yaptığı araştırmada zaman tasarrufu da dikkat çekiyor. Kredi kartı ya da banka kartıyla yapılan her alışveriş kasada nakit ödemeye göre ortalamada 10 saniye zaman kazandırıyor. Kasada nakitle yapılan ödemeler 26 saniyede gerçekleşirken, bu süre banka ya da kredi kartıyla 16 saniyeye, hatta kartın temassız ödeme özelliği varsa 9 saniyeye kadar düşüyor.

Kartların sayısı değil hayatımızdaki önemi artıyor

Kart Monitör 2013 araştırmasına göre sadece 1 kredi kartı kullandığını söyleyenlerin oranı yüzde 56'ydı. 2014 araştırmasında bu oran yüzde 70 seviyesinde çıktı. "Kredi kartı ödemeler için hayatımın vazgeçilmez parçası" diyenlerin oranı ise yüzde 87'den 92'ye yükseldi...

BDDK'nın (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu) kredi kartı limitlerini yeniden düzenlemesi ve taksit sayısına sınırlama getirmesi, kart sayısı ve kart kullanım alışkanlıklarını etkiledi. Banka kartı sayısı ve kullanımı kredi kartına göre daha hızlı büyürken, bazı sektörlerde taksit avantajı sunan ticari kredi kartlarına ilgi arttı.

Kredi kartları ödeme aracı olarak hayatımızı kolaylaştırırken, bir yandan da perakende sektörünü canlı tutarak ülke ekonomisine katkıda bulunuyor. Üstelik kredi kartlarını fiziki

olarak taşımaya gerek kalmadan alışveriş yapabileceğimiz alanların sayısı o kadar hızlı artıyor ki... Artık internetten, başta cep telefonları olmak üzere mobil cihazlardan, hatta gözlük ile kart bilgilerini girmeye gerek kalmadan bile alışveriş yapabiliyoruz.

2014 yılında taksit ve limit sınırlamaları nedeniyle kredi kartı sayısındaki artış sınırlı kaldı. Ekim 2014 sonu itibarıyla

Türkiye genelinde kredi kartı sayısı 57 milyonu aştı. Geçen yılın aynı ayına göre sadece yüzde 0.8'lik artış söz konusu. Kredi kartı sayısındaki artış yavaşlarsa da alışveriş işlem hacmindeki düzenli büyüme sürüyor. Bankalararası Kart Merkezi verilerine göre 2013 yıl toplamında kredi kartlarıyla yapılan alışverişlerin tutarı yaklaşık 389 milyar TL olmuştu. 2014 yılında bu rakamın 430

milyar TL düzeyine yaklaşması bekleniyor. Bu da kartlarla yapılan alışverişlerin tutarında yaklaşık yüzde 11 artışa karşılık geliyor.

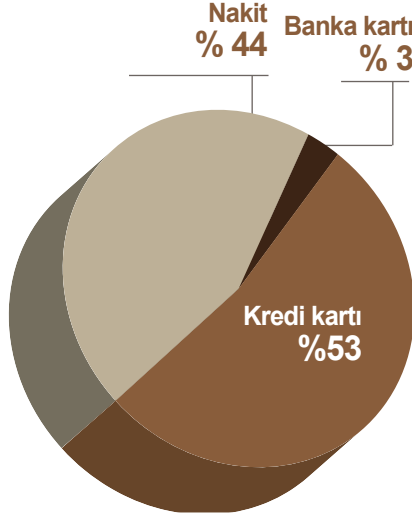
LİMİT SINIRLAMASI TEK KARTA YÖNELTİYOR

Kart pazarının büyümesi özellikle “2023 Nakitsiz Ödemeler Toplumu” hedefi açısından sevindirici bir gelişme. Kartlarla ilgili düzenleme sayısal açıdan büyümeyi yavaşlatırken tüketicilerin kullanım bilincine olumlu katkı yapmış görünüyor. Kart Monitör 2014 araştırmasına göre cebinde tek kredi kartı taşıyanların sayısı artıyor. Cüzdanında 5 ve üzeri kart taşıdığını söyleyenlerin sayısı yüzde 2'lere kadar gerilemiş durumda. Araştırmaya katılanların yüzde 70'i sadece 1 karta sahip olduğunu belirtiyor. Öte yandan, yine bir dönemler popüler olan ek kartların da yavaş yavaş azaldığı dikkat çekiyor. Kuşkusuz bunda kredi kartı almak için getirilen koşulların kolaylaşmasının yanı sıra limit sınırlandırması da etkili olmuş görünüyor. Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanların yüzde 75'i “Ek kartım yok” diyor. Yüzde 21'i ise tek ek kartı olduğunu belirtiyor.

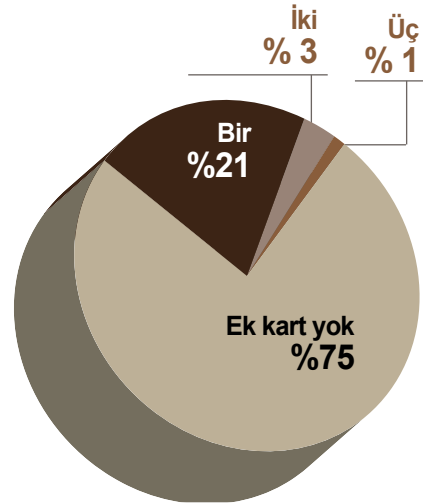
KART TERCİHİNDE PUAN VE TAKSİT DE BELİRLEYİCİ

Kredi kartının hayatın vazgeçilmezi olmasında şüphesiz sağladığı diğer bazı avantajların da payı var. Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanlar, kredi kartını en çok nakit ihtiyacını ortadan kaldırdığı için tercih ettiğini belirtiyor. Ardından taksit, puan gibi avantajları nedeniyle kullandıklarını açıklıyorlar. Kredi kartıyla alışverişin güvenli olduğunu, alışverişlerde kolaylık sağladığını, çok çeşitli ödeme imkanları sunduğunu belirtenlerin sayısı da epey fazla.

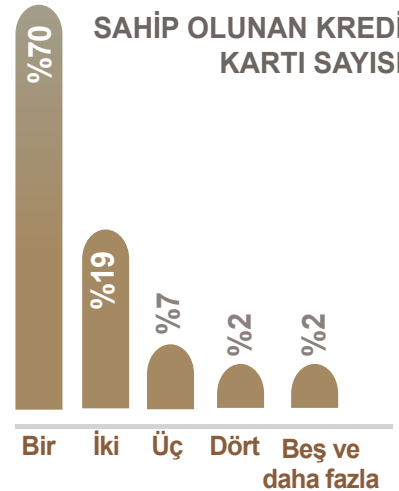
En çok tercih edilen ödeme aracı



Sahip olunan ek kartı sayısı



SAHİP OLUNAN KREDİ KARTI SAYISI



KREDİ KARTININ HAYATINIZDAKİ ROLÜ NEDİR?

Kredi kartı ödemeler için hayatımın vazgeçilmez parçası

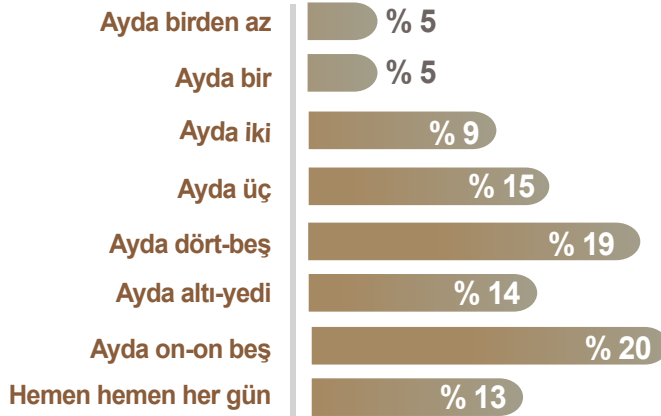


Kredi kartıyla ödemelerimi yaparım ama önemli bir rolü yok

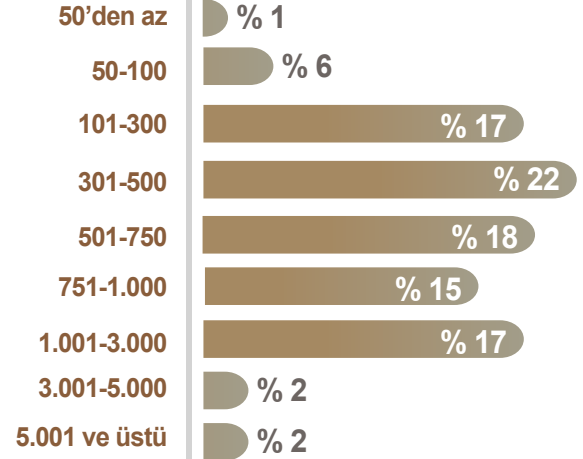




KREDİ KARTI KULLANIM SIKLIĞI



KREDİ KARTIYLA AYLIK HARCAMA TUTARI (TL)



KREDİ KARTI HAYATIMIZI KOLAYLAŞTIRIYOR

Kart Monitör 2014 araştırması, bir kez daha alışverişlerde en çok tercih edilen ödeme aracının kredi kartları olduğunu ortaya koyuyor. "En çok tercih ettiğiniz ödeme yöntemi hangisi" sorusuna katılımcıların yüzde 53'ü "kredi kartı" yanıtını veriyor. Alışverişte kredi kartı tercih edilmesinin en önemli gerekçesi olaraksa "hayatı kolaylaştırması" gösteriliyor. Nitekim Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanların yüzde 92'si "Kredi kartı hayatımın vazgeçilmez bir parçası" diyor.

AYDA 9 KEZ KULLANIYORUZ

Peki kredi kartımızı hangi sıklıkta kullanıyoruz, ortalama harcama miktarımız ne kadar? Araştırmaya katılanlar, kredi kartlarını ayda ortalama 9 kez kullanıyor. Aylık ortalama harcama tutarı ise 918 TL.

Kart Monitör 2014 araştırmasının sonuçları, aslında kart limitlerinin pek de zorlanmadığını ortaya koyuyor. Kredi kartlarıyla 918 TL olan ortalamanın üzerinde, yani 1.000 TL ve üzerinde aylık tutarının üzerinde harcama yaptığını söyleyenlerin oranı yüzde 21 gibi düşük bir düzeyde bulunuyor.

KARTLARI PAZARDA DA KULLANMAK İSTİYORUZ

Kredi kartının genelde belli bir tutarın üzerindeki alışverişler için tercih edildiğini biliyoruz. Araştırmada katılımcıların "Kredi kartını en çok hangi sektörlerde kullanmak istiyorsunuz" sorusuna verdiği yanıtlar, temassız teknolojisinin gelişmesine paralel olarak bu anlayışın da yavaş yavaş değişeceğine işaret ediyor. Araştırmaya katılanlar, kredi kartlarını toplu taşıma ve semt pazarlarında da kullanmak istediklerini belirtiyor.

Esnaf ekonomisinin kart esnafın vazgeçilmezi



Bilinçli kullanılırsa
kredi kartları esnafa
büyük faydalar sağlıyor.
TESK Genel Başkanı
Bendeve Palandöken,
“İnsanlarımız ekstremini
ödeyinceye kadar kartla
kullandığı paranın
bankanın olduğunu
unutmamalı” diyor...

Esnaf, KOBİ'lerle birlikte ekonominin can damarlarını oluşturuyor. Bakkalıyla manavıyla, fırıncısıyla kasabıyla, berberıyla terziyle Türkiye çapında 2.5 milyona yakın esnaf ve sanatkar var. Gerek sayılarının çokluğu gerekse ülkede yaratılan katma değer in yüzde 54'ünü karşılamaları, esnafı kartlı

ödeme sistemleri açısından önemli bir hedef kitle yapıyor. TESK (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu) Genel Başkanı Bendeve Palandöken, doğru yerde, doğru zamanda kullanıldığı takdirde kredi kartının esnafa büyük fayda sağladığını düşünüyor...

Konfederasyon olarak kredi kartı kullanımıyla ilgili neler düşünüyorsunuz?

Türkiye'de kart kullanımı sürekli artıyor. Esnaf için de kartlar önemli bir ödeme aracı olarak öne çıkmaya başladı. Ödemelerdeki payı her geçen gün artan

kredi kartları doğru zamanda, doğru şekilde kullanıldığında önemli avantajlar sağlıyor.

Nedir bu avantajlar, biraz açabilir misiniz?

Kredi kartı, her şeyden önce kullanıcısına 35-40 günlük ödeme opsiyonu sağlıyor. Bir anlamda kısa vadeli kredi işlevi görüyor. Cebinizde para taşımıyorsunuz. Kuruşu kuruşuna ödeme yapabiliyorsunuz. Ancak iyi kullanmadığınız zaman da gecikme faizi gibi ekstra ücretler ödemek zorunda kalıyorsunuz. Zamanında ödeme yapmayanları perişan edebiliyor. Kredi kartı günümüzde sağlam müşterilerin ya da bankada hesabı olanların daha güvenli şekilde paralarını kullanmasına imkan tanıyan bir sistem. Bu uygulama başarılı da oldu. Sonuçta alışverişte kart olmazsa olmaz noktasına geldi. Artık çoğu insan cebindeki nakitle içinde bulunduğu ayı çıkaramıyor.

Kartlarla ilgili düzenlemeleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

BDDK ve benzeri kurumlar zaman içerisinde bazı düzenlemeler yapıyor. Bankaların bedelsiz kart çıkarmaya zorlanması, taksitin sınırlandırılması gibi düzenlemeler gerekiyordu. Kartlar doğru kullanılırsa önemli bir finans açığını kapatıyor. Zaman zaman tüketici lehine, zaman zaman da bankalar lehine uygulamalar oluyor.

artların kayıt dışını önlemedeki rolü hakkında ne düşünüyorsunuz?

Devletin vergi gelirlerinin artması için önemli bir işlevi var. İnternet



üzerinden yapılan alışverişlerde de kullanılıyor. Kayıt dışını önüyor.

Kredi kartlarının esnafın veresiye satışlarını azalttığını söyleyebilir miyiz?

Elbette kredi kartlarıyla ödeme esnafımızın veresiye satışlarını azalttı. Taksitli satışlarında tahsilatlarının daha kolay yapılmasını sağlıyor. İş ortaklarıyla muhatap olmuyor, sorumluluğu banka alıyor. Dolayısıyla esnaf açısından çok zorluğu olmayan çağdaş bir ödeme aracı. Ancak kartlar ceplerde çoğaldığı zaman amacına uygun olmayan gereksiz tüketim mallarına yönelmele- re de neden oluyor. Onun için kredi kartı yerinde kullanılmalı. Bununla birlikte artık insanların alternatif parası kredi kartları oldu. Böylelikle daha rahat

yaşayabiliyorlar. Ama bunun başkasının, yani bankanın parası olduğuna dair bilinç bana göre henüz oluşmadı.

Bu bilincin yayılması için neler yapılabilir?

Kart kullanım bilinci kamu spotu haline getirilmeli. Doğru yerde ve doğru zamanda kullanılması özendirilmeli. Her yerde kart kullanma özgürlüğü var. Kartlarla ev de alabilirsiniz araba da. Limitler tartışılıyor ama şöyle bir örnek vereyim: Hız göstergesi 220, 300 kilometre olan otomobiller var. Peki trafikte giderken 220, 300 kilometre hız yapabilir misiniz? Gaza köküne kadar basarak; cezayı, kazayı, sakatlığı, ölümü göze alarak yapabilirsiniz. Böyle bir özgürlük de var. İşte kartta da benzer bir finansal özgürlük var.

Kartlarım 'cep'imde keyfim yerinde!

Akıllı telefonlar sayesinde her an, her yerden, her kart veya cihazla ödeme yapabilir hale geldik. Sırada akıllı gözlükler, akıllı saatler gibi giyilebilir cihazlarla ödemeler var. Bu konuda da öncülüğü BKM Express üstlendi...

Türkiye, ödeme sistemlerinde son 20 yılda pek çok önemli teknolojik gelişmeye imza attı. Bankalararası Kart Merkezi'nin de dahil olduğu sektör temsilcileri, bugün ödeme sistemlerinin tekstil ve turizmden sonra ülkenin üçüncü önemli markası haline gelmesini sağladı. Özellikle teknolojiyi ödeme sistemleriyle buluşturan projeler tüm dünya tarafından dikkatle izleniyor. Bunlar arasında üç boyutlu güvenlikten (3D Secure) chip & PIN'e kadar birçok proje, dünyanın farklı ülkelerinde Türkiye model alınarak hayata geçirildi. Son 2 yıldır ise 17 bankanın kredi ve banka kartının tanımlanabildiği dijital cüzdan BKM Express, ödeme sistemlerinin dijital dönüşümüne liderlik yapıyor.

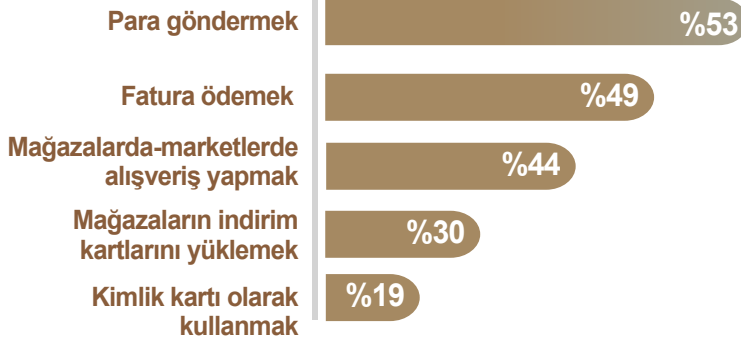


MOBİL ÖDEMEDE DÜNYA ÇAPINDA İLKLER

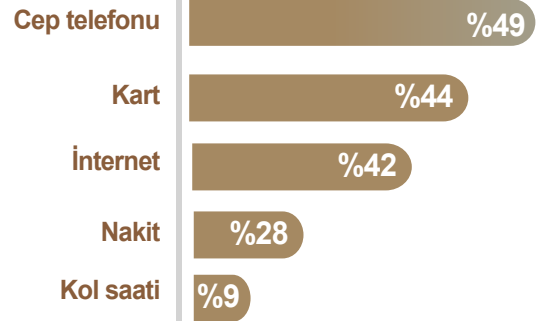
2013 yılının temmuz ayında mobile taşınan BKM Express, kullanıcılarını tablet ve cep telefonu üzerinden alışveriş keyfiyle buluşturmuştu. Kart numarası girmeden, tamamen güvenli bir şekilde internetten alışverişin kapısını açan bu

yenilik, 2 yılda 750'yi aşkın üye işyeri ve 700 bin kullanıcıyla e-ticaret ve m-ticaretin büyümesine katkı sağladı. BKM Express'in mobil ödeme konusundaki ilkleri sürüyor. Akaryakıt alımında araçtan inmeden ödeme, restoranda akıllı telefonlar ile ödeme gibi yüz yüze işlemlerle de ilklere imza atan BKM Express, gele-

CEP TELEFONUyla HANGİ İŞLEMLERİ YAPMAK İSTİYORUZ?



GELECEKTE TERCİH EDİLEN ÖDEME ARAÇLARI



ceğin ödemelerini şimdiden kullanıcılarıyla buluşturuyor. BKM Express giyilebilir cihazlar üzerinden ödeme projesini geliştirirken, global cüzdan olma yolunda da önemli bir adım attı. Bu alanda ilk yurtdışı işbirliği İspanya'nın yerel dijital cüzdanı Redsys ile başlatıldı. Ulusal dijital cüzdan BKM Express, Avrupa'da diğer birçok ülkede de benzer işbirliği görüşmelerini sürdürüyor.

GELECEĞİN POPÜLER ÖDEME ARAÇLARI

Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanların "Gelecekte en çok

tercih edilen ödeme aracı hangisi olacak" sorusuna verdiği yanıtlarda başı "cep telefonu" çekiyor. Katılımcılar, yüzde 49 ile gelecekte en çok cep telefonu ile ödemenin tercih edileceğini belirtiyor. Cep telefonunu yüzde 44 ile kartlar takip ediyor. İnterneti gelecekte en çok kullanılacak ödeme aracı olarak görenlerin oranı yüzde 42. Nakitle ödemenin payı yüzde 28'de kalıyor. Kol saatiyle ödeme yapmak istediğini belirten katılımcıların oranı ise yüzde 9.

CEPTEN EN ÇOK PARA GÖNDERMEK İSTİYORUZ

Peki geleceğin ödeme aracı olarak gördüğümüz cep telefonlarıyla en çok ne almak istiyoruz? Kart Monitör 2014 araştırması gösteriyor ki bankacılık işlemleri artık tamamen mobil araçlara taşınacak. Katılımcıların yüzde 53'ü cep telefonu üzerinden para göndermek istiyor. Yüzde 49'u fatura ödemek, yüzde 44'ü mağazalarda ve marketlerde alışveriş yapmak için cep telefonunu kullanacağını belirtiyor. Cep telefonunu kimlik kartı gibi kullanmak isteyenlerin oranı ise yüzde 19.





Halil Erdoğan
Bankalararası Kart Merkezi Genel Müdürü

BKM Express'i ortak projeler ürettiğimiz özel iş ortağı olarak görüyoruz

ebebek'in kurucusu Halil Erdoğan, yeni teknolojiler sayesinde internetten alışverişin önündeki en önemli engellerden biri olan güvenlik kaygısının ortadan kalktığını düşünüyor. Bu noktada BKM Express ile ödeme opsiyonunun önemini vurgulayan Erdoğan, önümüzdeki dönemde e-ticaret cirolarının yüzde 50'sinin mobil kanaldan geleceğini öngörüyor...

Ödeme sistemlerindeki yeni teknolojiler, günlük hayat ve ticaret hayatına ne gibi avantajlar sağlıyor? Kurumunuz açısından önemini anlatır mısınız?

Yeni teknolojiler, daha kolay ve hızlı alışveriş imkanının yanı sıra internet sektörünün en büyük dezavantajı olan güvenlik konusundaki tüketicinin olumsuz algısının önüne geçilmesini sağlıyor. Ayrıca alternatif ödeme sistemleriyle yeni müşteri yaratma konusunda da hem kurumumuza hem de sektörümüze fayda sağlıyor, potansiyel alıcılar yaratıyor. Sektörün gelişmesine destek oluyor.

Mobil ticaret ve e-ticaret konusunda kullanıcılar açısından güvenliği sağla-

mak için ne gibi önlemler alıyorsunuz?

Bu konuda birçok önlemden bahsedebiliriz. BKM Express ile ödeme opsiyonu sunuyoruz. PCI-DSS uyumluluğu kapsamında yılda 4 defa network taraması yaptırıp, çalıştığımız tüm bankalarla detaylı tarama sonucunu paylaşıyoruz. İnternet ortamında tespit edilen güvenlik açıklarıyla ilgili (en yakın zamanda SSLV3 açığı çıkmıştı) de duyurulduğu gün itibarıyla tüm önlemlerimizi aldığımızı belirtebiliriz.

Gelişmiş ülkeler ve dünya geneliyle karşılaştırdığınızda Türkiye'deki mobil ödemelerin geldiği yeri ve konumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?

Ülkemizde teknolojik gelişmelerin çok hızlı adapte edildiğini ve kullanılmaya başlandığını gözlemliyoruz. Bu konuda öncü ülkelerden olduğumuzu söyleyebiliriz. Mobil ödeme konusunda da hızlı bir adaptasyon yaşamakla beraber, henüz kullanım oranı bakımından istenilen/beklenen düzeyde olmadığımızı düşünüyorum.

2014 yılında mobil kanallardan yapılan iş hacmi mağa-

za cirosuna göre ne kadarlık bir gelişim gösterdi ve aldığı pay nedir? Bu alanda kurumunuzun hedeflerini ve beklentilerini paylaşır mısınız?

Mobil kanalların gelişimini çok yakından takip ediyoruz. Hem Türkiye'de hem de uluslararası düzeyde mobil cihazlardaki artış, mobilin ne kadar önemli olduğunu ortaya koyuyor. Mobil site ve uygulamalarımızla bu kanalda ebeveynlerimize hizmet veriyoruz. 2013 yılına göre, mobil üzerinden gelen ziyaret sayısının yüzde 600 oranında arttığını söyleyebiliriz. Yakın zamanda e-ticaret ciromuzun yaklaşık yüzde 50'sinin mobil üzerinden gelebileceğini öngörüyoruz.

BKM Express ile ilgili görüşlerinizi alabilir miyiz?

BKM Express ile yoğun bir işbirliği içerisindeyiz. BKM Express'i bünyesine katan ilk şirketlerden biriyiz. Ödeme sisteminin ötesinde, ortak projeler ürettiğimiz bir iş ortağı diyebiliriz. Dönem dönem beraber gerçekleştirmiş olduğumuz kampanyalarla hem yeni müşterilere ulaşıyoruz hem de BKM kullanım alışkanlıklarını gelişmesine destek vermeye çalışıyoruz.

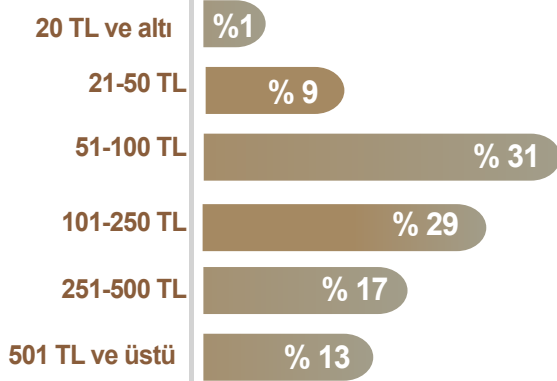
Taksit gelenegimizde var

Azami taksit sayısı 9 ayla sınırlandırılınca taksitli harcamaların payı azaldı. Kart Monitör 2014 araştırması, kredi kartlarıyla aylık taksitli harcama ortalamasının 130 TL olduğunu gösteriyor...

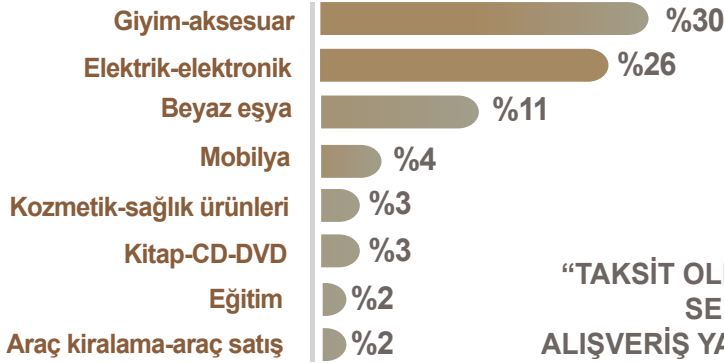
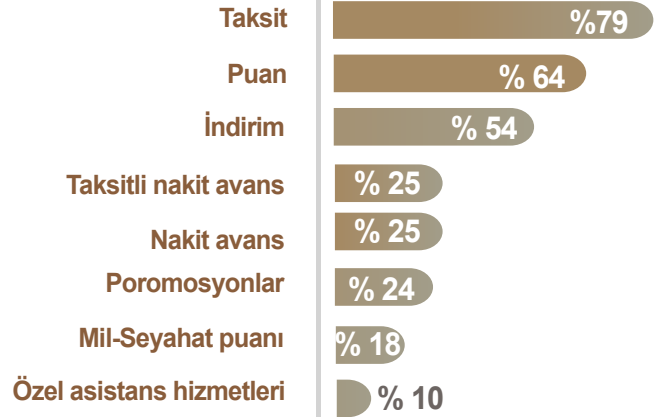


Gelir ve sosyoekonomik konumu ne olursa olsun tüketicilerin kredi kartlarında en sevdiği özelliklerden biri taksit. Ancak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), 1 Şubat 2014 tarihi itibarıyla taksit sınırlaması ve yasağı getirdi.

TAKSİTLENDİRME TUTARI



KREDİ KARTININ EN BEĞENİLEN ÖZELLİKLERİ



“TAKSİT OLMASAYDI BU SEKTÖRLERDE ALIŞVERİŞ YAPAMAZDIM”

kazandırın, her yerde kullanabile-
yim” diyor

“TAKSİT OLMASAYDI ALAMAZDIM...”

Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanların yüzde 36’sı “Kredi kartında taksit olmasaydı alamazdım dediğiniz alışverişiniz oldu mu” sorusuna “Evet” cevabını veriyor. Taksit özelliği olmasaydı hangi sektörlerde alışveriş yapamazdınız sorusuna ise katılımcıların yüzde 30’u “Taksit özelliği olmasaydı giyim ve aksesuar alamazdım” diye yanıt veriyor. Giyim ve aksesuarı yüzde 26 ile elektrik-elektronik, yüzde 11 ile beyaz eşya, yüzde 8 ile gıda, yüzde 4 ile mobilya-dekorasyon, yüzde 2 ile de eğitim sektörleri takip ediyor.

200 TL VE ÜZERİ ALIŞVERİŞTE TAKSİT YAPIYORUZ

Peki kredi kartlarımızla ayda ne kadar taksitli harcama yapıyoruz? Kart Monitör 2014 araştırmasının sonuçlarına göre, aylık taksitli kredi kartı harcaması tutarı 130 TL. En çok hangi tutarlar için taksit talep edildiğine gelince, 200 TL ve üzeri alışverişlerin payının daha yüksek olduğu görülüyor.

KARTIN EN BEĞENİLEN ÖZELLİĞİ TAKSİT

2014 yılının ekim ayında kredi kartıyla yapılan ödemelerde taksitli harcamaların payı yüzde 23 seviyesinde oluştu. Bu oran 2013 yılının aynı ayında yüzde 28 seviyesindeydi.

Taksit yasağı ve sınırlamalar kartlı ödemelerde taksitli harcamaların payını azaltsa da Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanlar, açık

ara kredi kartlarının en beğenilen özelliği olarak taksiti görüyor. Yüzde 79’luk kesim, “Kredi kartınızın en beğendiğiniz özelliği hangisi” sorusuna “Taksit yapması” cevabını veriyor. Katılımcıların yüzde 64’ü puan biriktirme avantajını beğeniyor. Ardından taksitli nakit avans, nakit avans ve mil seyahat puanı geliyor. Kısacası kart sahipleri “Kredi kartım taksit yapsın, harcadıkça puan ve mil



Ayşen Zamanpur
SILK AND CASHMERE CEO'su



İnternet sayesinde yeni bir müşteri kitlesi kazandık

SILK AND CASHMERE'in cirosunda kartlı ödemelerin payı yüzde 89'a ulaştı. SILK AND CASHMERE CEO'su Ayşen Zamanpur, internetten satışların payının ise yüzde 6'ya yaklaştığını söylüyor. Zamanpur, "İnternet sayesinde, SILK AND CASHMERE mağazalarının nerede olduğunu bile bilmeyen 20-25 yaş grubu genç bir müşteri kitlesine ulaşma fırsatı yakaladık" diyor...

Kartlı ödemelerin giyim sektöründeki ağırlığı nedir?

Bizde toplam ciromuz içinde kartlı ödemelerin payı yüzde 89'a kadar ulaştı. Yıl içinde yüzde 85 ile 89 arasında seyreliyor. Türkiye'deki kart sayısı ve kartlı alışverişlerin toplam hacmine bakıldığında büyüme potansiyelinin devam ettiğini görüyoruz. Taksit sınırlamasının sektörümüzü etkilediği söylenemez. Hazır giyim markalarında 12 aya varan taksitler söz konusu değildi. Bizde zaten 4 ayın üzerine pek çıkılmıyordu. Kredi kartlarıyla ilgili düzenlemeler yapılırken tüketiciyi korkutacak adımların atılmaması, perakende gibi önemli sektörlerin hassas dengeleriyle oynanmaması

gerektiğini düşünüyoruz. Müşteri psikolojisi olumsuz etkilendiğinde bu tüketime direkt yansiyabiliyor.

İnternet üzerinde yapılan satışlarda ciddi bir artış var. Hazır giyimde online alışveriş cirosu 1.1 milyar TL'ye ulaştı. Fiziki mağazalara yatırım yaparken bu gelişme sizi ne ölçüde etkileyecek?

İnternet üzerine uzun uzun konuşabilirim. Bizde internetten satış 20 yıl önce de vardı. Ancak oğlum Ferhat Zamanpur'un yönetime katıldığı günden itibaren çok ciddi bir şekilde bu alana yöneldik. O dönemden bu yana yüzde 1000'leri aşan büyüme kaydettik. İnternetten satışların toplam ciromuzdaki payı yüzde 3'lerden 6'lara yaklaştı. İnternetten satışta benim en çok hoşuma giden ise mağazalarımıza girmeyen, hatta nerde olduğunu bilmeyen 20-25 yaş grubunu kazanmamız oldu. Aksesuarlarımız olsun, light kaşmirlerimiz olsun, kapşonlu, fermuarlı, gençlere çok hitap eden bir çizgimiz var. Örneğin kapşonlu, fermuarlı ve Rönesans dediği-

miz grup, özellikle bu yaş grubu tarafından internet mağazamızdan yoğun talep görüyor.

İnternetten alışverişlerin geleceğini nasıl görüyorsunuz?

Orta ve uzun vadede fiziki mağaza açma sayısı muhakkak ki azalacaktır. Tabii internet de çok şekil değiştirecek. Teknoloji ve fütürist konferanslarını ilgiyle izliyorum. Artık internetten alışveriş çok daha kolay hale gelecek. Yani sokakta bile rahatlıkla alınabilir hale gelecek. Dolayısıyla orada güzel bir denge yakalamamız lazım. İnternette müşteriyi farklı yönleriyle inceleyebiliyorsun da. Yani saat kaçta girmiş, kaç dakika kalmış, ne yapmış, nereye tıklamış, neleri satın almış veya neden satın almadan çıkmış... İnternet sitenizde, internet mağazanızda bu ve daha birçok konuda çok güzel veriler elde edebiliyorsunuz. Keşke internetteki gibi müşteriyi bu kadar yakından takip edebilme ve davranışlarını çözebilme yetilerini offline dünyada da bulabilsek.

Alışverişte banka kartının payı artıyor



Banka kartlarının gerek sayısı gerek ödemelerdeki payı kredi kartlarına göre daha hızlı artıyor. Ekim 2014 sonu itibarı ile Türkiye’de dağıtılan banka kartı sayısı 103.4 milyona ulaştı. Kart kullanıcıları, banka kartını ortalama 44 liraya kadar alışverişlerinde tercih ediyor. Banka kartıyla aylık ortalama alışveriş tutarı ise 474 TL...

Banka kartlarının özellikleri ve kullanım alanları her geçen gün artıyor. Temassız özellikli, internet üzerinden alışveriş yaptıran, indirim kazandıran, puan toplayan, banka hesabı olmayanlar için ön ödemeli olan banka kartları bile var. Yakında kredi kartlarında olduğu gibi prestijli banka kartları çıkarmak için de hazırlıklar yapılıyor.

Bankaların sunduğu bu yenilik ve avantajların yanı sıra Bankalararası Kart Merkezi’nin (BKM) “2023 Nakitsiz Ödemeler Toplumu” hedefi doğrultusunda hayata geçirdiği “Bay Bay Nakit” projesi de banka kartlarının alışverişte kullanımının artmasına büyük katkı sağladı.

Banka kartları, sunduğu özelliklerle ilk bakışta kredi

kartının rakibi gibi görünebilir. Ancak gerçekte asıl nakit ödemelerin rakibi konumunda. Ekim 2014 sonu itibarı ile 57.1 milyon adet kredi kartı, 103.4 milyon adet de banka kartı bulunuyor. Dolayısıyla banka kartı olup da kredi kartı olmayan ciddi bir kesim var. İşte bu kesimin harcamalarında banka kartını tercih etmesi, nakit kullanımının azaldığı anlamına geliyor.

BANKA KARTIYLA ALIŞVERİŞ YÜZDE 34 ARTTI

BKM verileri de banka kartlarının her geçen gün alışverişlerde daha fazla tercih edildiğini ortaya koyuyor. 2014 yılının ilk 10 ayında banka kartları ile 24,3 Milyar TL alışveriş yapıldı. Bu rakam geçen yılın aynı döneminde 18,1 Milyar TL idi. Yani bu yıl yüzde 34 artış oldu. Kart Monitör 2014 araştırması ise banka kartı kullanımında bilincin hızlı bir şekilde arttığını

gösteriyor. Araştırmada katılımcılara “Banka kartı denildiğinde aklınıza ilk gelen ne oluyor” diye sorulduğunda, artık sadece yüzde 15’i “Nakit ihtiyacını karşılar” diyor. Yüzde 13 için banka kartı kolaylık, yüzde 12 için ise önce alışveriş anlamına geliyor.

BANKA KARTININ AVANTAJLARI

- Nakit taşımayı ortadan kaldırıyor
- Rahat taşıyor
- Kart çalınsa bile para bankada duruyor
- Hesabındaki kadar harcama imkanı veriyor
- Şifreli işlemle güvenli alışveriş yaptırıyor

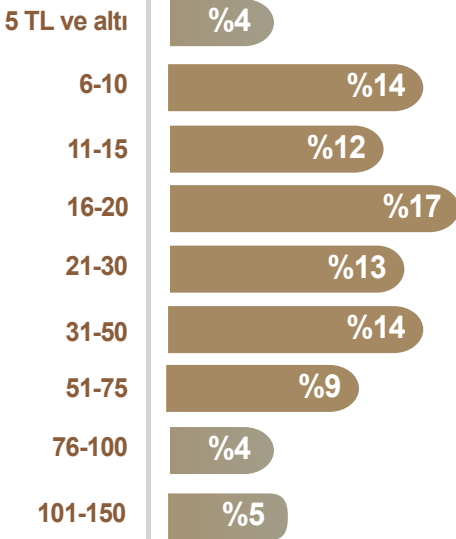
BANKA KARTININ KULLANIM AMAÇLARI



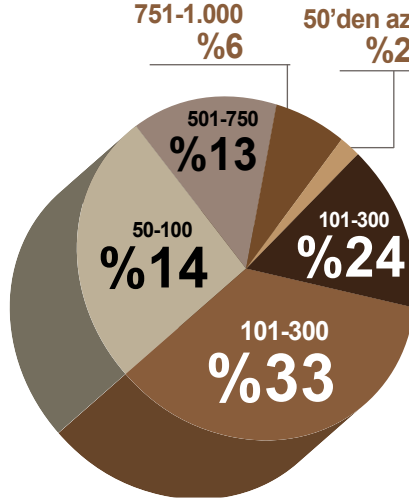
BANKA KARTININ AYLIK KULLANIM SIKLIĞI



BANKA KARTIYLA İŞLEM BAŞINA ÖDEME TUTARI (TL)



Banka kartıyla aylık ödeme tutarı (TL)



kullanıcılar yüzde 45'lik payla ikinci sırada yer alırken, maaş kartı olarak kullandığını söyleyenlerin oranı sadece yüzde 12...

TEK SEFERDE ORTALAMA 44, AYDA 474 TL'LİK ALIŞVERİŞ

Banka kartlarını kullanma sıklığı sosyoekonomik konum ve gelir düzeyine göre değişiyor. Kart Monitör araştırmasına göre banka kartları ayda ortalama 8 kez alışveriş için kullanılıyor. Tek seferde banka kartıyla yapılan ortalama ödeme tutarı ise 44 TL seviyesinde.

Banka kartları genelde günlük ihtiyaçların karşılanmasına yönelik alışverişlerde kullanılıyor. Bu yüzden işlem adedi kredi kartına göre daha fazla olsa da alışveriş tutarında daha düşük seyrediyor. Yine Kart Monitör 2014 araştırmasına göre banka kartlarıyla ayda ortalama 474 TL'lik alışveriş yapıyoruz. Araştırmaya katılanların yüzde 33'ü banka kartıyla ayda 101-300, yüzde 24'ü ise 301-500 TL arasında harcama yaptığını belirtiyor.

YÜZDE 73 "ALIŞVERİŞ İÇİN" DİYOR

Peki banka kartının nakit paraya göre avantajlarını yeterince biliyor muyuz? Alışverişte neden nakit yerine banka kartı kullanmalıyız? Banka kartı sahiplerinin büyük bölümü bu soruyu "Nakite göre daha güvenli olduğu için" diye

yanıtıyor. Evet, cüzdanınız kaybolduysa, çalındıysa bile paranız yine hesabınızda duruyor. Banka kartının kullanım amaçlarında da alışveriş açık ara ilk sırada yer alıyor. Kart Monitör 2014 araştırmasında "Banka kartımı alışveriş yapmak için kullanıyorum" diyenlerin oranı yüzde 73 seviyesinde bulunuyor. Para çekmek için

Ali Servet Eyüboğlu
Mekanist CEO'su

Artık 4 yaşında çocuk bile 'sosyal ticaret' yapıyor!))



İnsanların yemek yedikleri, alışveriş yaptıkları, tatil için gittikleri mekanları Facebook, Twitter gibi sosyal medya araçlarında duyurması, beğeni veya şikayetlerini paylaşmaları yeni bir kavrama yol açtı: Sosyal

ticaret... Son dönemin başarılı sosyal ticaret girişimlerinden Mekanist'in CEO'su Ali Servet Eyüboğlu, mobil cihazlarla büyüyen yeni neslin bu sektörü çok hızlı büyüteceğine inanıyor...

Önce şirketiniz ve faaliyetleriniz hakkında biraz bilgi verir misiniz?

Mekanist'i 2008 yılında kurduk. Faaliyet alanımızı "sosyal ticaret" olarak tanımlayabilirim. İnsanların satın alma kararı verirken ihtiyaç duydukları gerçek kullanıcı deneyimlerinden yola çıkarak ortaya çıkan bir kavram bu. Sosyal medyayı aktif olarak kullananların yüzde 85'i, gerçek deneyimleri okuyarak, gözlemleyerek yeme-içme veya satın alma kararı vermek istiyor. İşte Mekanist'in çıkış noktası da bu.

Günlük hayatımızda yeme-içme, alışveriş ve ev dışı tüketim dediğimiz alanlarda pek çok harcama yapıyor, satın alma kararı veriyoruz. İşte Mekanist olarak insanlara, kullanıcıların gerçek deneyimlerini okuyarak kararlarını şekillendirme fırsatı veriyoruz. 6 yıldır, milyonlarca insana aradıkları doğru işletmeyi bulmalarını sağlayan web ve mobil çözümleri sunuyoruz. Bugün Türkiye'nin 80-81 milyona ulaşan nüfusunun yaklaşık 37 milyonu internet kullanıcısı. Yaklaşık 15 milyon da akıllı telefon kullanıcısı var. Mekanist'in ise her ay hizmet verdiği 2-2.5 milyon arasında değişen tekil kullanıcısı bulunuyor. Bu insanlar, bir yerlere

gitmek, bir şeyler yapmak, bir şey satın almak veya yemek-içmek, eğlenmek, iyi zaman geçirmek için karar verirken bizim platformumuzdan yararlanıyor.

Hitap ettiğiniz sektörün durumu nedir? Nasıl bir potansiyelden söz ediyorsunuz?

“Horeca” (Hotel-Restaurant-Cafe) adlandırılan kategoride yer alan işletmelerin Türkiye’deki yıllık cirosu 14 milyar Euro olarak hesaplanıyor. Bu cironun yıllara göre gelişimi her yıl ortalama yüzde 10 civarında artışa işaret ediyor. Dünya geneline baktığımızda, otel, restoran ve kafe kategorisindeki yıllık cironun 30 milyar Euro ve üzerinde olduğunu görüyoruz. 5-10 yıl önce hayatımızda olmayan yiyecek-içecek mekanları bugün artık İstanbul odaklı olmak üzere her yerde hayatımıza girmiş durumda. Bunların hepsi aslında birer ışık. Bu sektörün cirosu büyüdükçe hizmetlerin kalitesi de artıyor. Sektör profesyonelleşiyor ve siz inovatif ürünleri sektör temsilcilerine daha iyi anlatıp, onları adaptasyon ve uygulama için daha kolay ikna edebiliyorsunuz.

Dışarda yeme içmeye ne kadar harcıyorsunuz? Siparişlerimizin tutarı nedir?

Türkiye genelindeki siparişlerin ortalama sepet tutarı 30 lira. Elbette 80-81 milyonluk nüfusun hepsinin bu seviyede harcama yapacağını söylemek çok büyük bir ideal olur. Fakat belli bir kesim ortalama 30 lira gibi bir sepet tutarıyla özellikle yeme-içme sektöründe harcama yapı-

yor. Bunun en büyük sebebi de yeni trendler... Yani daha önceki yıllarda dışarıda kahvaltı yapmak bu kadar yaygın bir trend veya alışkanlık değildi. Veya dışarıda yeme kültürü bu derece yaygınlaşmamıştı. Özellikle İstanbul burada lokomotif görevi üstleniyor. Bütün bu rakamların neredeyse yüzde 60-70’i İstanbul’da gerçekleşiyor.

Nerelerde yiyip içiyor, en çok nerelerden alışveriş yapıyorsunuz?

İstanbul’da özellikle Avrupa yakasının boğaz hattı, yeme-içme noktaları açısından çok yoğun paylaşım alan ve çok yoğun tercih edilen noktalar. Beyoğlu ve Taksim de insanların yoğun olarak tercih ettiği bölgeler. Alışveriş açısından ise alışveriş merkezlerinin buradaki başarısını görebiliyoruz. Kısacası İstanbul’un belli semtleri buna göre dizayn edilmiş durumda.

Teknoloji ve mobil ödeme-lerin hızlı gelişimiyle ilgili ne düşünüyorsunuz?

Mekanist’in bu konudaki çalışmaları hakkında bilgi verir misiniz?

Çok değil 2-3 yıl önce işletmelere gidip “Hadi sizinle mobil ödeme çalışması yapalım” veya “Bir sadakat programı üzerinde çalışalım” dediğinizde, haklı olarak onların gündeminde bunlar çok alt sıralarda kalıyordu. Sonra hem bazı satın almalar oldu hem de çok büyük zincirler İstanbul ağırlıklı olmak üzere Türkiye’ye yatırımlar yaptı. Aslında mobil ödemenin esprisi gayet basit: Ayaktasınız, self-servis bir kahveciden kahvenizi aldınız. Kahve elinizde, çantalar

kollarda, elinizde bir poşet daha var. O karmaşa içinde cüzdanınızı çıkarıp, kredi kartınızı POS makinesine yerleştirdikten sonra şifre gireceksiniz. Bütün bunlar o anki konforunuzu bozacak şeyler. Halbuki cep telefonunuzdan çok hızlı bir şekilde hem siparişinizi verebilir hem de tek bir tuşla ödemenizi yapabilirsiniz. Bu çok büyük bir pratiklik kazandırıyor.

Artık cüzdanda sadece nakit değil kart taşıma dönemi de sona erecek. Yeni gelen nesil, yani yarının tüketicileri fiziki kart kullanmak yerine kartlarının da tanımlı olduğu akıllı cihazları üzerinden ödeme yapmak isteyecek. Nitekim bugün 4 yaşındaki bir çocuk bile “sosyal ticaret” dediğimiz kavrama şimdiden alışıyor. iPad’inden bir kasaba kurma oyunu oynarken, kasabasına bir çilek tarlası yapmak için kredi kartıyla para ödeyerek o yatırımı yapıyor. Yarının tüketicileri mobil cihazlara çok daha adapte olmuş bir şekilde bu sektöre gelecek.

“Cüzdanı evde unuttum dönemi kapanıyor” mu diyorsunuz?

Birtakım çözümler geliştiriliyor. Bizim gibi diğer oyuncuların da geliştirdiği çözümler var. Kasaya gitmeden, kredi kartınızı çıkarmadan, anında masanızda hesabınızı ödeyip kalkabiliyorsunuz. Biz de BKM Express ile hayata geçirdiğimiz çözümle restoranda anında ödeme imkanı sunuyoruz. Önemli olan teknolojinin hayatımızı kolaylaştırması. Mobil ödemenin de en önemli özelliği, bizim deneyimimizi keyifli ve kolay hale getiriyor olması.

Şifreleri farklı seçiyoruz kimseyle paylaşmıyoruz!



Kartlı ödemelerde şifreli hayata geçmemizin üzerinden sadece 8 yıl geçti. Artık şifre oluştururken de kullanırken de daha bilinçliyiz. Şifremizi kimseyle paylaşmadığımız gibi kağıda yazarak da saklamıyoruz. Artık doğum tarihimizi veya tuttuğumuz takımın kuruluş yılını şifre olarak tercih etmiyoruz...

Türk kartlı ödeme sistemleri, 2007 yılında Bankalararası Kart Merkezi'nin öncülüğünde hayata geçen chip & PIN uygulamasıyla dünyayı kısındıracak bir şekilde ve bir gecede şifreli işleme geçmişti. Bugün bu teknoloji sayesinde kart sahteciliğiyle mücadelede önemli yol kat edildi.

Bankalararası Kart Merkezi tarafından yapılan Kart Monitör 2014 araştırmasının sonuçları da şifreli yaşama alıştığımızı ve bu konuda artan bilinci açıkça ortaya koyuyor. Katılımcıların yüzde 73'ü "Farklı kartlarınız için aynı mı yoksa farklı mı şifre belirliyorsunuz" sorusunu "Bütün

kartlarım için farklı şifre kullanıyorum" yanıtını veriyor. Kalan yüzde 27'lik kesim ise "Bütün kartlarım için aynı şifreyi kullanıyorum" diyor.

Peki şifremizi yakınlarımızla ya da başkalarıyla paylaşıyor muyuz? Hayır, bu konuda da oldukça bilinçli davranıyoruz. Şifresini eşi ve ailesi de dahil olmak üzere hiç kimseyle paylaşmadığını belirtenlerin oranı yüzde 79. "Ailem ve yakın arkadaşlarımla paylaşabilirim" diyenlerin oranı yüzde 16. Sadece yüzde 5 gibi küçük bir kesim ise "Evet, herhangi biriyle paylaşırım" şeklinde yanıt veriyor.

ATM'DE ŞİFREYİ GİZLİYORUZ

ATM'den para çekerken veya şifre seçimi konusunda geçmiş yıllara göre bazı alışkanlıkların değiştiği dikkat çekiyor. Örneğin, ATM'den para çekerken atık üçüncü şahıslardan yardım istemiyoruz. Şifre seçerken de kolay kolay tahmin edilemeyecek rakam kombinasyonlarını tercih ediyoruz.

Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanların yüzde 96'sı, "ATM'den işlem yaparken banka personelinin ya da üçüncü kişilerden yardım alıyor musunuz" sorusuna "Hayır" cevabını veriyor.

ŞİFREYİ KAĞIDA YAZMIYORUZ

Peki banka hesaplarımızın güvenliği açısından büyük önem taşıyan banka ve kredi kartı şifrelerimizi nasıl saklıyoruz? Çantamızda, cüzdanımızda bir kağıda yazılı olarak saklıyor muyuz? Araştırmaya katılanların yüzde 97'si "Hayır, kağıda yazarak taşımıyorum. Çantamda bulundurmuyorum"

şeklinde cevap veriyor. Bu da şifre güvenliği konusunda bilincin son derece yüksek olduğunu gösteriyor.

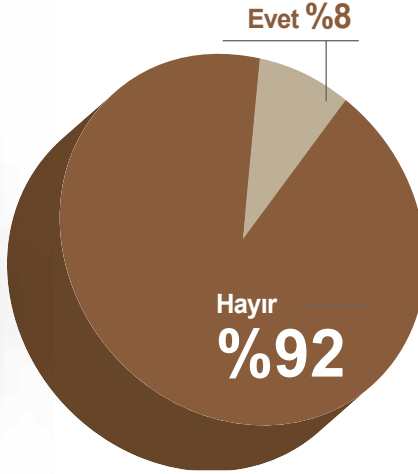
DOĞUM TARİHİ, TAKIMIN KURULUŞ YILI ARTIK YOK

Peki şifre olarak nasıl bir rakam kombinasyonu oluşturuyoruz? Bu konuda da kart sahiplerinin oldukça hassas ve özenli olduklarını görüyoruz. Şifreli işlemlerin başladığı yıllarda

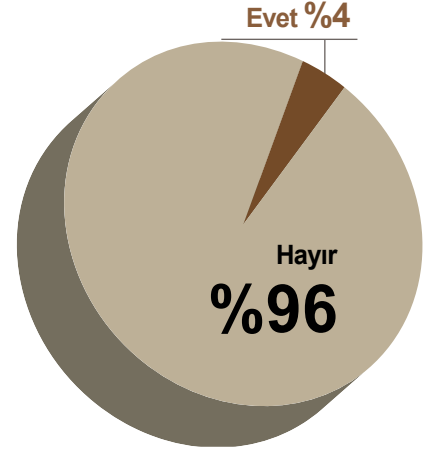
doğum tarihi, tutulan futbol takımının kuruluş yılı gibi kolay tahmin edilebilen rakamlar sıkça tercih ediliyordu. Kart Monitör 2014 araştırması na katılanların yüzde 92'si "Şifrem belirli bir tarihten oluşmuyor" diyor. Yüzde 8'lik kesim ise "unuturum" endişesiyle hala kendisinin ve üçüncü kişilerin kolayca tahmin edebileceği belirli tarihleri tercih ediyor.



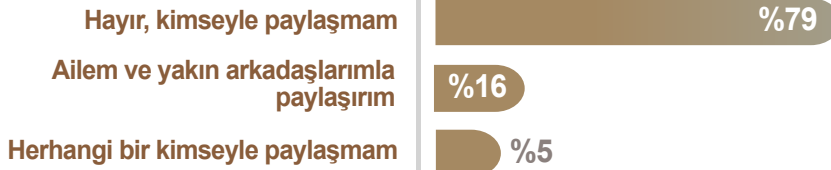
Şifreniz belirli bir tarihten mi oluşuyor?



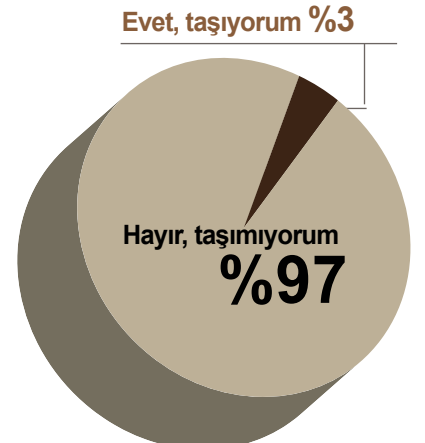
ATM'de işlem yaparken üçüncü kişilerden yardım alıyor musunuz?



ŞİFRENİZİ BAŞKALARIYLA PAYLAŞIYOR MUSUNUZ?



Şifrenizi yazılı olarak taşıyor musunuz?



BÜTÜN KARTLARINIZA AYNI ŞİFREYİ Mİ TANIMLIYORSUNUZ?



Kaan Dönmez
Hızlıal.com Genel Müdürü

“ Mobil ticaret kadın müşterilerle büyüyor ”



Türkiye’de e-ticaret hacmi yıllık yüzde 35-40 gibi yüksek oranlarda büyüyor. 2014 yılında 40 milyar dolar civarında yıllık e-ticaret cirosuna ulaşıldığı tahmin ediliyor. 2014’ten itibaren büyümenin asıl itici gücünü mobil ödemeler oluşturmaya başladı. Hızlıal.com Genel Müdürü Kaan Dönmez, mobilde özellikle kadınların giyim alışverişleriyle ivmelenen artışa dikkat çekiyor...

Türkiye’de e-ticaret sektörünün gelişimini nasıl değerlendiriyorsunuz?
İnternette kartlı ödemelerin yıllık tutarı 40 milyar TL civarına ulaştı. Ancak 2014 yılında havayolları, bahis ve gıda hariç perakende tarafında 5.5-6 milyar TL’ye ulaşan bir hacim söz konusu. Bu da 2013 yılına göre yüzde 35-40 civarında büyümeye işaret ediyor. 2014’te taksit düzenlemeleriyle başlayıp seçimlerle devam eden çalkantılara rağmen

Türkiye'nin yurtdışına göre önemli bir büyüme yakaladığını söyleyebiliriz. E-ticaret hacminde ABD'de yüzde 12-13, Avrupa'da ise yüzde 15 büyüme görüyoruz. Türkiye, dünya ortalamasının üzerinde büyümeye devam ediyor.

Türkiye'de e-ticaretin daha yaygın olduğu, internetten alışverişin daha çok tercih edildiği bölgeler nereler?

Türkiye'nin ekonomik başkenti İstanbul ve çevresi. Dolayısıyla Marmara Bölgesi internet kullanımında da e-ticaret hacminde de başı çekiyor. Cironun yani gelirlerimizin yüzde 40-45'i İstanbul'un da dahil olduğu Marmara Bölgesi'nden geliyor. Ankara, yüzde 9-10 payla ikinci sırada. Ardından İzmir ve Antalya takip ediyor.

İnternetten alışverişin yaygınlaşması için sizce neler yapılmalı?

E-ticaret artık yeni bir sektör değil. Büyüme oranları bizi mutlu etse de daha ileriye gitmesi gerektiğini biliyoruz. Zaten yabancı yatırımcıları Türkiye'ye çeken de bu. Bugün 45 milyon internet kullanıcısının sadece 4.5-5 milyonu internetten alışveriş yapıyor. Arada çok büyük bir fark var. İnterneti kullananların sadece yüzde 10'u internetten alışveriş yapıyor. Avrupa'da yüzde 50'lere ulaşan ülkeler var. Biz de o ilerlemeyi sağlarsak çok büyük rakamlardan, çok büyük bir sektörden bahsediyor olacağız. Ayrıca bu sektöre yatırım yapan perakendeci firmalarımızın ve yabancı

yatırımcıların sayısının artması lazım.

İnternetten alışverişte giyim oranı nedir?

Kadın müşterilerin de desteğiyle giyim tarafında ciddi bir büyüme var. Gerçi hala yüzde 16 ile elektronik sektörünün cirosu giyimden daha yüksek. Tekstil ve hazır giyim ürünlerinin payı ise yüzde 12'lerde. Giyim modasına yön veren firmalar internete daha fazla yatırım yaptığında dünyadaki trendin Türkiye'de de yaşanması kaçınılmaz olacak. Nitekim giyim alışverişi son 3 yılda ciddi bir gelişme kaydetti. Son dönemde giyimi büyüten etkenlerin başında mobil alışverişler geliyor. Dünyada 2014 yılında birkaç önemli trendi çok konuştuk. Bunların başında da mobil geliyor. Bütün dünyada, özellikle de Avrupa'da büyüme-yi mobil alışverişler destekliyor. Asya Pasifik bölgesinde bile yüzde 50'lere ulaşan cirolar var. Şirketlerin cirolarının yarısı mobilden, tableten veya akıllı telefondan yapılan alışverişlerden geliyor. Çünkü giyim biraz daha hemen yapabileceğiniz bir alışveriş; bilgisayar gibi saatlerce düşünüp kıyaslama yapıp 10 çeşide bakmanızı gerektirmiyor.

Mobil alışverişin e-ticaretteki payı ne durumda?

Mobil tarafında rakamlar henüz çok küçük. Toplam e-ticaret cirosunun yüzde 5.5-6'sı mobilden geliyor. Ancak genel ortalamaya bakmak yanıltıcı olabilir. Giyim sektöründeki firmalara bakarsak bazılarının cirosunun yüzde 25-30'unun

mobilden geldiğini görüyoruz ki bu çok iyi bir oran. Çünkü 1 yıl öncesinde yüzde 5'lerden söz ediyorduk. Bazı firmalarda 2015 yılında büyük bir ihtimalle yüzde 50'lere doğru gidecek. Sadece mobil kullanan müşteriler oluşmaya başladı. Önümüzdeki 2-3 yılın en önemli konusu mobil olacak. Mobil stratejiji doğru kurgulamayanlar büyük ihtimalle bu oyunu devam ettiremeyecek.

Peki kadınlar mı yoksa erkekler mi daha fazla internetten alışveriş yapıyor?

İnternetten alışveriş hala erkek ağırlıklı. Ancak bu oran da yüzde 55'lere kadar inmiş durumda. Kadınlar son 2-3 yılda inanılmaz bir mesafe kat ederek internetten alışverişe yöneldiler. Bu sektörde iş yapanlara, özellikle özel alışveriş kulübü firmalarına teşekkür etmek gerekiyor. Kadın müşterileri internete onlar kazandırdı. Kadın müşteriler çok farklı. Daha talepkar, daha sert, daha istekli ve çok daha iyi hizmet vermeniz gerekli bir müşteri kitlesi. Erkekler biraz daha affedici olabiliyor ama kadınlara iyi hizmet vermek zorundasınız.

Önümüzdeki 5 yılda Türkiye'de e-ticaretin hangi noktaya gelmesini öngörüyorsunuz?

ABD'de önümüzdeki 5 yıl boyunca yıllık en az yüzde 9.30 büyüme bekleniyor. Amerika'daki yüksek hacimlere baktığımızda, Türkiye'de mevcut hızlı büyüme oranlarını korumamız gerektiğini düşünüyorum.

Ekstre kontrolünü ciddiye alıyoruz, **kart borcuna sadığız!**

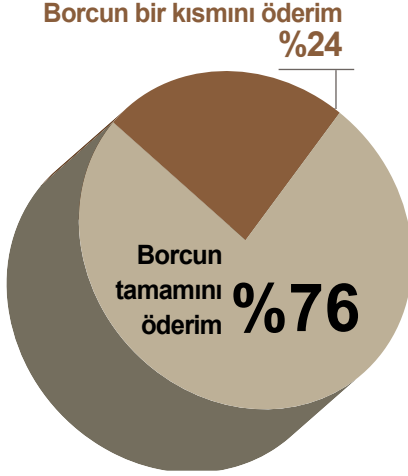


Kart Monitör 2014 araştırmasına göre borç ödemeyi de ekstre kontrolünü de ciddiye alıyoruz. Limitlerimizi zorlamıyoruz. Araştırmaya katılanların yüzde 94'ü ekstre kontrolünü mutlaka kontrol ettiğini belirtiyor. Borcun tamamını ödeyenlerin oranı 73, ortalama limit kullanma oranı ise yüzde 41...

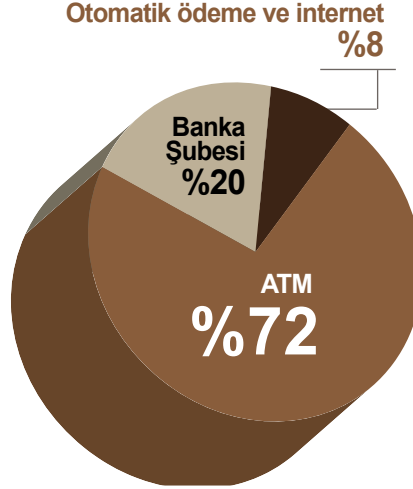
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nun (BDDK) 2013 yılında yayınladığı yönetmelik, kredi kartı kullanımında yeni bir dönem başlattı. Yönetmeliğe göre ilk defa kredi kartı alacaklara tanınan kart limiti ilk yıl için aylık gelirin 2 katı, ikinci ve sonraki yıllar içinse 4 katıyla sınırlandırıldı. Peki kredi kartı sahipleri kredi kartı limitlerini ne kadar kullanıyor? Limit kullanımı sosyoekonomik konuma ve kart kullanım sıklığına göre değişıyor. Bankalararası Kart Merkezi'nin Kart Monitör 2014 araştırmasına katılanların verdikleri yanıtlara göre ise ortalama kart limiti 3.500 TL. Ancak kart limitlerinin ortalama yüzde 41'i kullanılıyor. Bu da toplumdaki genel algının aksine limitleri sonuna kadar kullanmadığımızı, ihtiyatlı davrandığımızı ortaya koyuyor.

YÜZDE 76 BORCUN TAMAMINI ÖDÜYOR

Limitlerimizi zorlamıyoruz. Peki harcamalarımızı kontrol ediyor muyuz? Kart Monitör 2014 araştır-



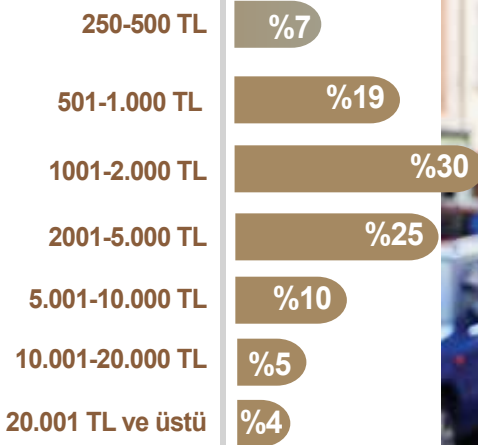
Kredi kartı borcunun ödeme oranı



Kredi kartı borcunu ödeme yöntemi



SAHİP OLUNAN KART LİMİTİ



masına katılanlara yöneltilen “Borcunuzun ne kadarını ödüyorsunuz” sorusuna yüzde 76’lık kesim “Kartlarımın borcunun tamamını ödüyorum” şeklinde yanıt veriyor. Sadece yüzde 24’lük kesim bu soruyu “Kart borçlarımın bir kısmını ödüyorum” diye yanıtlıyor. Yüzde 24’lük kesimin yüzde 92 gibi yüksek bir oranı da asgari ödeme tutarının üzerinde ödeme yaptığını belirtiyor.

Borç ödeme konusundaki hassasiyet, harcama dökümünü (ekstre) inceleme konusunda da kendini gösteriyor. Kart Monitör 2014 araştırması, kart sahiplerinin yüzde 94’ünün ekstrelerini düzenli olarak kontrol ettiğini ortaya koyuyor.

KART BORCU ATM’DEN ÖDENİYOR

Evet, “Borç yiğidin kamçısıdır” atasözünde olduğu gibi Türki-

ye’deki kart kullanıcıları borcuna sadık. Ödeme konusunda hassasız. Peki ödeme için hangi kanalları kullanıyoruz? Bu soruya verilen yanıtlarda, yüzde 72 gibi yüksek bir oranla ATM’ler öne çıkıyor. Yüzde 20’lik kesim kart borcunu ödemek için şubeye gitmeyi tercih ederken, otomatik ödeme ve internetten ödemenin payı henüz yüzde 8 seviyesinde kalıyor.

Kart düzenlemeleri ne getirdi, ne götürdü?



2001 krizi sonrasındaki toparlanmayla kişi başına gelirin artması, Türkiye ekonomisine güvenin yükselmesi ve bankacılık sektöründe hazine bankacılığından bireysel bankacılığa doğru yönelim olmasıyla birlikte kredi kartlarının sektördeki yıldızı daha da parladı. Müşteri kazanmanın en etkili yöntemlerinden biri olduğu için bankalar kredi kartlarına ayrı bir önem verdi. Sunduğu taksit, puan gibi birçok avantaj, kartların sadece bankalar değil, kart kullanıcıları tarafından da oldukça

hızlı bir şekilde benimsenmesini sağladı. Ancak kredi kartlarıyla yeni tanışan birçok kullanıcı, gerekli risk yönetim mekanizmalarının yeterince uygulanmaması ve bilinçsiz harcamalar nedeniyle ödeme güçlüğü çekmeye başladı. Bu durum takip eden yıllarda tahsil edilemeyen kredi alacaklarını artırırken buna bağlı toplumsal sorunları da beraberinde getirdi. Bankalar bunun üzerine risk politikalarını gözden geçirip, kredi kartı ve limit tahsis edilmesi

konularında daha seçici davranmaya başladı. Müşterilerin de kredi kartı kullanımı konusunda bilinçlenmesiyle birlikte sorunlu kredi kartı alacakları kontrol altına alındı.

2013 VE 2014 “DÜZENLEMELER DÖNEMİ” OLDU

Üye işyerlerinin yaygınlaşması, genç nüfusun büyük oranda kartlı ödemeleri benimsemesi ve e-ticaretin de yaygınlaşmasıyla kredi kartı bakiyesi son 5 yılda



yıllık ortalama yüzde 20 civarında büyüdü. Küresel likidite bolluğu döneminde fazla bir risk oluşturmayan bu durum, sermaye akımlarının gelişmekte olan ülkelerden gelişmiş ülkelere yönelmesi ihtimalinin belirmesi ve buna bağlı olarak ekonomik büyümenin yavaşlayabileceği beklentisi, yüksek cari açık ve düşük tasarruf oranları gibi

nedenlerle ekonomi yönetimini ve düzenleyicileri harekete geçirdi. 2013 ve 2014 yılları kartlı ödemeler sektörü için adeta düzenlemeler dönemi oldu. Son 10 yılda yapılan düzenlemelere bakıldığında büyük çoğunluğunun son 2 yıla sığıldığı görülüyor.

RİSKLERİNE DİKKAT!

Düzenlemelerin kart kullanıcılarına ve bankalara olumlu ve olumsuz etkileri olabilir. Örneğin “gelire göre limit” düzenlemesi, birçok bankadan kart alarak, bir ay birinin, diğer ay değerinin asgarisini ödemek suretiyle bunları riskli bir finansman aracı olarak kullananların daha doğru ürünlere yönlendirilmesini sağlayacaktır. Ancak ülkemizde gelir bilgisinin yeterince sağlıklı olmadığı düşünüldüğünde, bu birçok kart kullanıcısının potansiyelinin altındaki seviyelerde sistemde yer almasına da neden

olabilir.

Öte yandan bankaların limit kapma yarışına girmesi, müşterinin gelirinin 1-2 katı limiti olabilecek doğrudan limit artırmaya teşvik edilerek 4 kat limit sınırına dayandırılması da söz konusu olabilir. Yani ihtiyacı olmadığı halde limit boşluğu olan kart kullanıcılarının limit artırımına yönlendirilmesi söz konusu olabilecektir.

ASGARİ ÖDEME ORANLARI ÇOK YÜKSEK

Diğer bir önemli düzenleme olan asgari ödeme oranlarının yükseltilmesi ise mevcutta borcunun asgarisini ödeyen kart kullanıcılarının bir kısmının, ödeme oranlarını artıramaması sonucu, sorunlu kredilerde artışa sebep olabiliyor. Nitekim takipteki kredi kartı alacakları 2012 yılı sonundaki yüzde 5.1’den, Ekim 2014 sonu



TARİH	DÜZENLEME
Mart 2003	Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile sözleşme, ekstre bilgileri ve faiz değişikliklerinin bildirimi
Şubat 2006	5464 Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun yayınlanması ve kanun dahilinde Limit Kontrol Sistemi'nin (LKS) uygulamaya alınması
Haziran 2006	Bireysel kredi kartına uygulanacak faiz oranları azami sınırının 3 ayda bir TCMB tarafından belirlenmesi
Aralık 2010	Faiz uygulama yönteminin kart kullanıcısı lehine ve asgari ödeme oranlarının limite göre yeniden düzenlenmesi
Haziran 2011	Nakit çekim ve limit artırıma kısıtlama getirilmesi
Haziran 2013	Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun
Ağustos 2013	Ticari kredi kartına uygulanacak faiz oranlarının sınırlandırılması
Ekim 2013	Asgari ödeme oranlarının, genel karşılıkların ve sermaye yeterlilik risk ağırlıklarının yeniden düzenlenmesi, toplam limitin gelirin dört katı ile sınırlanması
Kasım 2013	Kart ücreti olmayan kredi kartı sunmanın zorunlu hale getirilmesi
Şubat 2014	Kredi kartı taksitlerinin 9 ay ile sınırlanması
Mayıs 2014	Ticari kredi kartlarında sektör fark etmeksizin 9 aya kadar taksit yapılmasına izin verilmesi
Eylül 2014	Taksitli nakit avans ücretinin yasaklanması
Ekim 2014	Kuyum sektöründe 4 aya kadar taksit yapılmasına izin verilmesi

itibariyle yüzde 7.3 seviyesine ulaşmış durumda. ABD ve İngiltere'de yüzde 1-2 civarlarında olan asgari ödeme oranları, bu yılın başında devreye giren artırım paketiyle birlikte ülkemizde yüzde 30-40 seviyelerine çıktı.

TAKSİT SINIRLAMASI SİSTEM DIŞINA KAÇIRABİLİR

Taksit sınırlaması ise kişilerin çok uzun vadeli borçlanarak bir süre sonra ödeyemeyecekleri bir borç yükünün altına girmesini önlemeye yönelik bir hamle oldu. Ayrıca

bireysel borçluluğu kısıtlamak ve cari açığın da başlıca sebepleri arasında gösterilen aşırı tüketimi dizginlemek düzenlemenin temel amaçları arasında yer alıyor. Ne var ki harcamaların önemli bir kısmı ihtiyaç dolayısıyla yapıldığı için 9 ay vadeyi yeterli bulmayan tüketiciler ya faiz ve benzeri masraflara katlanarak tüketici kredisi kullanmak durumunda kalacak ya da senet gibi alternatif ödeme yöntemlerine başvurarak sistem dışına çıkacak ve daha yüksek maliyetlerle karşılaşabilecek. Alternatif olarak sınır olan 9 taksiti tercih edecek ama gereken aylık ödeme miktarı artacağı için ödeme gücünü çekebilecek. Senet veya örneğin telekomünikasyon sektöründeki taksit yasağına karşın GSM operatörlerinin sunduğu alternatif ödeme seçenekleri borçluluğun sistem dışına çıkmasına ve doğru bir şekilde ölçümlenememesine sebep oluyor. Bu da tüketicilerin daha yüksek maliyetlere katlanmasına yol açıyor.

BİREYSEL BORÇLULUĞU AZALTALIM DERKEN...

"Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" ile taksitli nakit avans ücretleri yasaklandı. Bu adımın iki önemli sonucu olabilir. İlki, borçlanma maliyetleri düşeceği için kredi kartları ihtiyaç kredisine göre daha ucuz bir borçlanma aracı haline gelecektir. Ancak bu kez de aslında birçok düzenlemenin temel amacı olan bireysel borçluluğun azaltılması hedeflenmişken kart kullanıcısına maliyetinin ucuzlamasından dolayı borçlanmayı özendirebilecektir.

Diğer yandan, en fazla akdi faiz kadar maliyeti olacağı için asgari borcunu ödeyemeyen müşteriler taksitli nakit avans çekerek borç ödemeye teşvik edilmiş olacak, böylece asgari ödeme düzenlemesi işlevselliğini kaybedebilecektir.

KART BORCU İHTİYAÇ KREDİSİNE AKTARILDI

Tüm bu düzenlemelerin etkileri ilerleyen dönemde daha net gözlemlenebilecek. Ancak hepsinin birbirine yakın tarihlerde devreye girmesi, her bir düzenlemenin etkisinin saptanmasını ve buna göre sıkılaştırıcı ya da gevşetici yönde aksiyon alınmasını güçleştiriyor.

Toplam etkiye bakıldığında, bireysel kredi kartı alacakları Ocak 2014'te ulaştığı 84.1 milyar TL'lik zirve noktasından düşüşe geçerek, Ekim 2014'te 73.8 milyar TL'ye kadar geriledi. Bu sonuç, bireysel borçluluğu azaltma hedefinde ilerlendiğini gösteriyor.

Aynı dönemde ihtiyaç kredileri 130 milyar TL'den 145 milyar TL'ye yükseldi. Ayrıca ve en önemlisi ise borçluluğun ne kadarının bankacılık sistemi dışına çıktığı bilinmiyor.

DOZU VE ZAMANI İYİ AYARLANMALI

Ekonomi yönetiminin proaktif önlemler alması olumlu karşılanırsa da bunların dozu ve zamanlanması çok iyi ayarlanmak zorunda. Türkiye kartlı ödemeler sektörü, bugün dünyada örnek gösterilen ve Türk bankacılık sektörünün yenilikçi yüzü konumunda. Yıllar içerisinde kat edilen önemli ve son derece değerli mesafe "aşırı



düzenlemeler" ile gerilememeli.

DOĞRU KART KULLANIMININ EKONOMİYE KATKILARI

Kartlı ödeme sistemleri Türkiye'de perakende sektörünün can damarı haline geldi. Ekonominin bankacılık sistemiyle kayıt içine alınmasında en önemli araçlardan biri kartlar. Şükrü Kızılot'un Kartlı Ödemelerin Ekonomik Faydaları isimli kitabına göre kredi kartı harcamalarındaki 1TL'lik artış GSYİH'yi 1.75TL artırıyor. Harcamalardaki yüzde 1'lik artış nakit para ihtiyacını ve arzını düşürerek enflasyonu 0.13 puan düşürüyor, paralelde 5 bin 954 kişiye istihdam sağlıyor, istihdamın etkisi 2.5 yıl içinde gerçekleşiyor. Ödeme aracı olarak öne çıkan kartlar bireysel emeklilik ödemeleri gibi tasarruf birikimlerine de aracılık ediyor, bugün bireysel emeklilik primlerinin yüzde 61'i kredi kartıyla ödeniyor. Kredi kartları, gerek kart sahipleri ne gerekse üye işyerlerine birçok

fayda da sağlıyor. Kart sahipleri ihtiyaçlarını aksatmadan karşılayabiliyor, üye işyerleri de istikrarlı bir talep ortamına kavuşuyor ve alacak riskini bankalara devrediyor. Ekonominin kayıt altına alınması, vergi gelirlerinin artması gibi birçok faydası olan kartlı ödemeler sektörünün düzenlemelerle aşırı derecede baskılanması tüm bu kazanımların gerilemesiyle sonuçlanabiliyor. 2014'ün ikinci ve üçüncü çeyreğinde GSYİH'nin beklentilerin oldukça altında büyümesi, düzenlemelerin doğrudan bir sonucu olarak iç talepteki hızlı daralmadan kaynaklandı. Her ne kadar kaynaklar tüketimden üretime yönlendirilmeye çalışılsa da talebin düşük olduğu bir ortamda yatırımların artması pek mümkün olmayacaktır. Global ekonomide Avrupa'dan Çin'e kadar resesyon endişeleri yükselirken, önümüzdeki dönemde Türkiye'nin talebi bu denli kısıtlayıcı politikalarını gözden geçirmesi gerekebilir.

Türkiye genelinde 1.003 hakem heyeti **tüketicileri bekliyor**



Ramazan Ersoy

28 Mayıs 2014'te yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, mali değeri 3 bin TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarda hakem heyetlerine başvuru yapılmasını zorunlu hale getirdi. 2014 yılında tüketici hakem heyetlerine 3.4 milyon şikâyet başvurusu yapıldı. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü Ramazan Ersoy, arabuluculuk müessesesinin önemini

ve tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıkların giderilmesinde üstlendiği rolü anlattı...

Arabuluculuk, ombudsmanlık müessesesi Türkiye'de ve dünyada nasıl uygulanıyor? Bu oluşumun faydalarını anlatabilir misiniz? Günümüzde başta ABD ve Avrupa Birliği üyeleri olmak üzere gelişmiş ülkelerde, tüketici-

cilerin taraf olduğu uyuşmazlıklar arabulucular, hakemler ve ombudsmanlar aracılığıyla, mahkeme dışı çözüm organlarıyla çözüme kavuşturuluyor. Ülkemizde de bu yöntemin temsilcisi olarak hakem heyetlerimiz, 1995 yılından bu yana Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca, gündelik hayatın vazgeçilmezi olan ve hepimizin birer tüketici olarak

hayatımızın her alanında karşılaşılabileceği satıcı ve sağlayıcılarla yaşadığımız sorunların hakkaniyete uygun çözümlenmesi için il ve ilçelerde faaliyet gösteriyor.

Uyuşmazlıkların mahkemeye yansımadan çözüme bağlanması amacıyla 81 il ve 919 ilçede, Ankara-Çankaya, Bursa-Osman-gazi ve Adana-Seyhan ilçelerinde 2'şer tane olmak üzere toplam 1.003 tüketici hakem heyeti, alternatif uyuşmazlık çözüm mercii olarak görev yapıyor.

Hakem heyetlerinin görev ve sorumlulukları hakkında bilgi verebilir misiniz?

28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, mali değeri 3 bin TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarda hakem heyetlerine başvuru yapılmasını zorunlu hale getirdi. Tüketici işlemlerinin ve tüketiciye yönelik uygulamaların büyük bir bölümünün mali değerinin 3 bin TL'nin altında olduğu göz önüne alındığında, hakem heyetlerinin yerine getirdiği görevin önemi net bir biçimde ortaya çıkıyor.

Tüketici hakem heyetleri, bir taraftan mahkeme öncesi nihai karar organı gibi görev yapıyor ve yargının yükünü azaltıyor; diğer taraftan da herhangi bir ücret ödmeden, kolay, masrafsız ve hızlı bir şekilde tüketicilerin haklarını arayabildikleri bir çözüm organı olarak tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması açısından önemli bir rol üstleniyor.

İstatistiki veriler de hakem heyetlerinin tüketicinin hak arama yollarını kolaylaştırmadaki bu

önemli görevini açıkça ortaya koyuyor. 2013 yılının ilk sekiz ayında tüketici hakem heyetlerine yapılan toplam tüketici şikâyeti başvuru sayısı 507 bin 402 iken 2014 yılının aynı döneminde bu sayı 642 bin 226'ya ulaştı. 2014 yılında tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda büyük artış olduğu görülüyor. Yıl sonu itibariyle bu başvuruların sayısının 3.4 milyon olduğu görülüyor.

Rakamsal verilere göre hakem heyetlerinin bölgesel yapılanmasında bir yeniden yapılanma gündeme geldi mi?

Evet, sonuçlardan yola çıkarak, tüketici hakem heyetlerimizin iş yükünü hafifletmek, iş ve işlemlerini kolaylaştırmak amacıyla 6502 sayılı kanunda bazı düzenlemeler öngörmüş-tük. Bunlardan ilki hakem heyetlerinin kurulacağı yerlere ve sayısına ilişkin düzenlemeydi. 6502 sayılı kanun; ihtiyaca göre hakem heyeti kurulmasını, diğer bir ifadeyle nüfus ve başvuru sayısı yoğunluğu gibi kriterlere dayanılarak bazı ilçelerde hakem heyetlerinin oluşturulmasını, başvuru sayısı fazla olan yerlerde ise birden fazla hakem heyeti oluşturulmasını hükme bağlıyor. Ancak hakem heyeti olmayan ilçelerde de kaymakamlıklar tarafından başvuruların alınması ve bu başvuruların yönetmelikle belirlenecek yerlerde bulunan hakem heyetlerine iletilmesi de sağlandı.

Bunların yanı sıra tüketici hakem heyetlerinin çalışma usul ve esaslarını belirlemek üzere "Tüketici Hakem Heyetleri

Yönetmeliği" hazırlandı. Söz konusu yönetmelik taslağı bakanlığımız internet sayfasında ilan edildi ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının yanı sıra yedi büyük ilimizdeki il hakem heyetlerinin de görüşüne sunuldu. Alınan görüşler titizlikle ele alındı ve tüketici hakem heyetlerimizin uygulamada karşılaştıkları sorunların çözümlenmesine yönelik düzenlemeler yapıldı.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde de karar alma süresi başta olmak üzere bilirkişilik, mali hükümler gibi birçok alanda hakem heyetlerinin iş ve işleyişlerini kolaylaştıracak düzenlemeler yapıldı.

Aynı zamanda hakem heyetlerimizin iş ve işleyişlerini kolaylaştırmak amacıyla, yazışmaların ve tebligatların elektronik ortamda yapılmasına imkan sağlayan Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sisteme geçiş çalışmalarıyla birlikte, TÜBİS ile UYAP entegrasyonunu da sağlayacak şekilde TÜBİS sisteminin güncellenmesi çalışmalarına da devam ediliyor.

Yeni kanunla birlikte tüketici hakem heyeti kurulan il ve ilçelerde, raportör kadrosu da ihdas edildi. Bazı tüketici hakem heyetlerinde raportör kadrosunun yeterli olmayacağı düşünüldükçe, illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilmesi yapılmasına yönelik düzenleme yapıldı.

KartMonitör

KREDİ KARTI KULLANIM ALIŞKANLIKLARI ARAŞTIRMASI 2014



Bankalararası Kart Merkezi'nin her yıl düzenli olarak yayınladığı Kart Monitör Araştırması 2014 yılı sayısına katkılarından dolayı Özge Çelik ve Derya Demirbüker'e teşekkür ederiz.



Özge Çelik
Bankalararası Kart Merkezi
İş Geliştirme Bölümü



Derya Demirbüker
Bankalararası Kart Merkezi
Üye İlişkileri Bölümü



1990 yılında kurulan Bankalararası Kart Merkezi'nin (BKM) faaliyetleri, kartlı ödeme sistemi içerisinde;

- Bankalararası işlemleri doğrulamak ve takasını gerçekleştirmek,
- Ortak sorunlara çözüm bulmak,
- Kartlı ödeme sistemleri konusunda ülke çapında stratejik çalışmalar yapmak,
- Yurtiçi kartların kural ve standartlarını geliştirmektir.

Verimli operasyonları ve yüksek işlem hacmiyle dünyada alanında örnek gösterilen BKM, güçlü teknik donanımı, altyapısı ve insan kaynaklarıyla, üyelerine, perakende sektörüne, kamuya ve bireylere kartlı ödeme sistemleri konusunda en iyi hizmeti sunmak üzere çalışmalarına devam etmektedir.

Kart çıkarmak yok, BKM EXPRESS var!



BKM Express
mobil uygulamasıyla



BKM Express ile
Öde

Kartını çıkarmadan
internet alışverişlerini
kolayca yap



7/24
Para Gönder

Cepten cebe 7/24
istediğin yerden
para gönder

Ücretsiz uygulamayı indirmek için:



BKM
express

bkmexpress.com.tr