

TÜRKİYE ONLINE ÖDEMELER RAPORU

01 Türkiye'de İnternette
Yapılan Kartlı Ödemeler

05 Türkiye'de ve Dünyada
Mobil Ödemeler

08 Mobil Ödemelerde
Global Trendler

TÜRKİYE'DE İNTERNETTEN YAPILAN KARTLI ÖDEMELER

Kredi Kartı Sayısı Sahipliği¹, 2016



Türkiye’de kredi kartı sayısının nüfusa oranı %73 seviyesinde bulunuyor

Kredi kartı sahipliğinin en yüksek olduğu il Muğla olurken İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük şehirlerde de kredi kartı penetrasyonu yüksek. Buna karşın doğu illerimizde bu oranın düşük olması dikkat çekiyor.

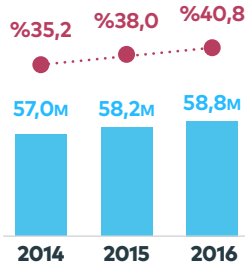
KAYNAK: BKM, TÜİK Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi

NOT: ¹Kredi kartı sahipliği, kredi kartı sayısının toplam nüfusa oranını göstermektedir.

2016 yılında her 5 kredi kartından 2’si ile internetten ödeme yapıldı

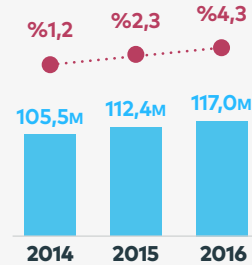
2014 yılında %1,2 olan internetten ödemelerde kullanılan banka kartlarının oranı, 2016 yılında %4,3’e yükseldi. Bunda 2015 yılında banka kartlarının e-ticaret işlemlerinde kullanımını arttırmak amacıyla yapılan değişiklikler¹ etkili oldu

Kredi Kartı Sayısı ve Online Ödemelerde Kullanılan Kartların Oranı



■ Kredi Kartı Sayısı (Milyon Adet)
● İnternette Ödemelerde Kullanılan Kredi Kartlarının Oranı

Banka Kartı Sayısı ve Online Ödemelerde Kullanılan Kartların Oranı

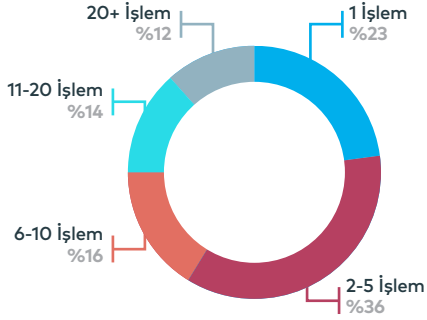


■ Banka Kartı Sayısı (Milyon Adet)
● İnternette Ödemelerde Kullanılan Banka Kartlarının Oranı

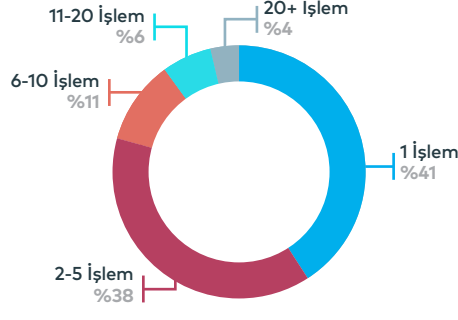
KAYNAK: BKM

NOT: ¹Güvenli olmayan banka kartı ile online ödemelerde sorumluluk devrinin, 01 Ocak 2015 tarihinden itibaren kredi kartında olduğu gibi acquirer bankada olmasına ve güvenli olmayan işlemlerin, işyeri/işlem bazında yapılan fraud tespitleri haricinde issuer üyelere iletilmesine karar verildi.

İşlem Adedine Göre İnternette Ödemelerde Kullanılan Kredi Kartlarının Dağılımı, 2016



İşlem Adedine Göre İnternette Ödemelerde Kullanılan Banka Kartlarının Dağılımı, 2016



KAYNAK: BKM

NOT: Dağılımlar, 2016 yılında internette en az bir ödemede kullanılan kartları yansıtmaktadır.

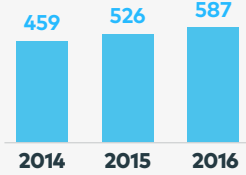
Online ödemelerde kullanılan kredi kartlarının %12'si yıl boyunca 20'nin üzerinde online ödemede kullanıldı

Online ödemelerde kullanılan banka kartlarının sadece %41'i 1 adet online işlemde kullanıldı. Yıl boyunca 20'nin üzerinde online ödemede kullanılan banka kartlarının oranı ise %4 seviyesinde bulunuyor.

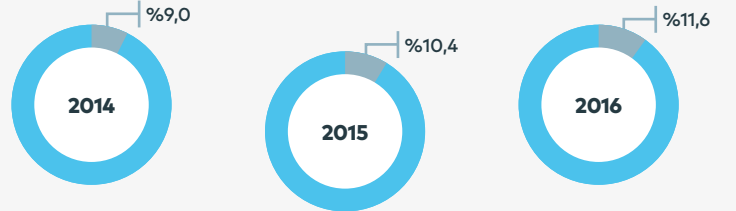
İnternette yapılan kartlı ödemelerin payı yükseliyor

Türkiye'de kredi kartları ve banka kartları ile yapılan ödemelerin tutarı 2016 yılında 587 milyar lira oldu. Online ödemeler ise toplam kartlı ödeme tutarının %11,6'sını oluşturdu.

Kartlı Ödeme Tutarı (Milyar TL)



İnternette Yapılan Kartlı Ödemelerin Toplam İçindeki Payı

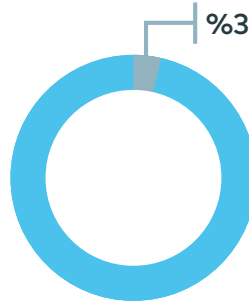


KAYNAK: BKM

Online ödeme yapılan işyeri sayısı¹ kartlı ödeme yapılan tüm işyerlerinin %3'ünü oluşturuyor

Bu işyerlerinin %63'ünün yıllık işlem hacmi 50 bin TL'nin altında bulunuyor. Yıllık hacmi 5 milyon TL ve üzerinde olan işyerleri ise 2016 yılında internette yapılan kartlı ödeme tutarının %86'sını oluşturuyor.

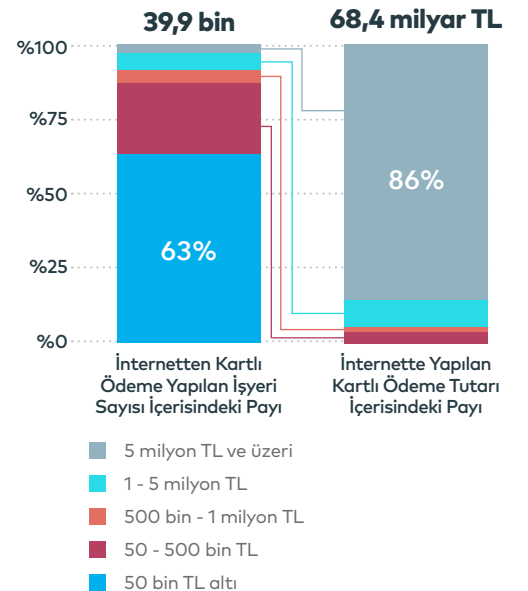
Online Ödeme Yapılan İşyerlerinin Kartlı Ödeme Yapılan Tüm İşyerleri İçerisindeki Payı



KAYNAK: BKM

NOT: ¹Yıl içerisinde en az 10 adet kartlı ödemenin gerçekleştiği işyerleri dikkate alınmıştır.

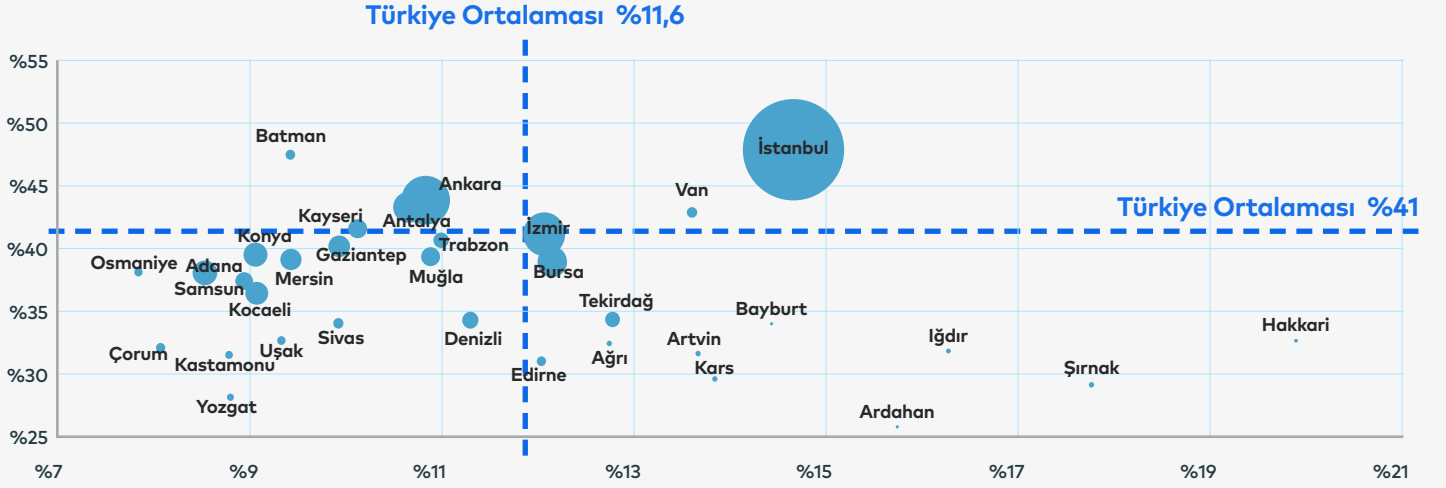
İnternette Yapılan Yıllık Kartlı Ödeme Tutarı Bazında İşyeri Sayısı Dağılımı, 2016



İnternette yapılan kartlı ödemelerin lokomotifi İstanbul

Online ödemelerin küçük bir kısmını oluşturan doğu illerinde, internette ödemelerde kullanılan kredi kartı oranının düşük olduğu, buna karşın online ödeme oranının yüksek olduğu görülüyor.

İnternette Ödemelerde Kullanılan Kredi Kartı Adedinin Toplam Kredi Kartı Sayısına Oranı



İnternette Yapılan Kartlı Ödemelerin Toplam İçindeki Payı

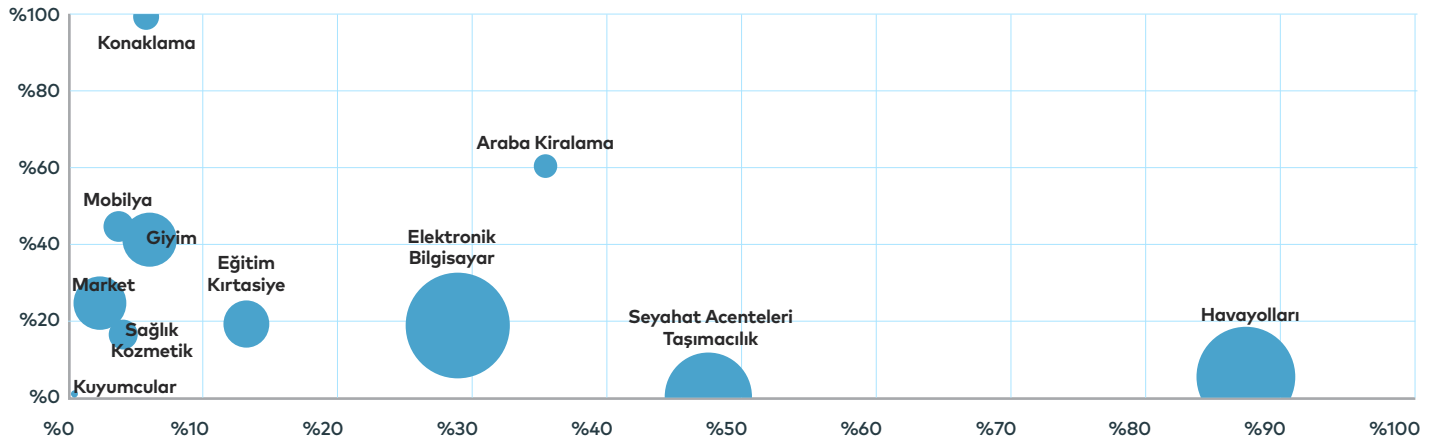
KAYNAK: BKM

NOT: Balon büyüklüğü, ilgili ilin internette kartlı ödemeler içerisindeki büyüklüğünü yansıtmaktadır. İl bilgisinde, kart sahibinin ili baz alınmıştır.

Konaklama ve araba kiralama, online ödemelerin en hızlı büyüdüğü sektörler oldu

Havayolları ve seyahat, online ödeme penetrasyonunun en yüksek olduğu sektörler olurken bu sektörlerde düşük büyüme oranları dikkat çekiyor. Penetrasyonun düşük olduğu market, mobilya, konaklama ve giyim sektörlerinde ise %20'nin üzerinde büyümeler gerçekleşti.

İnternette Yapılan Kartlı Ödeme Tutarı 2016 Büyüme Oranı



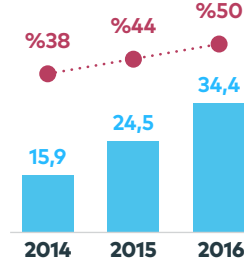
İnternette Yapılan Kartlı Ödemelerin Toplam Kartlı Ödemeler İçerisindeki Payı

KAYNAK: BKM

NOT: Balon büyüklüğü, ilgili sektörün internette kartlı ödemeler içerisindeki büyüklüğünü yansıtmaktadır.

Tam 3D Secure¹ Ödeme Tutarı ve Online Ödemeler
İçerisindeki PayıOnline ödemelerde 3D secure
kullanımı yaygınlaşıyor

Online ödemelerde güvenli ödemelerin payı giderek artıyor. 2010 yılında %12 seviyesinde olan tam 3D Secure işlemlerin internette yapılan kartlı ödemeler içerisindeki payı, 2016 yılında %50'ye yükseldi.



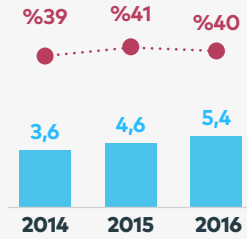
■ Tam 3D Secure İşlem Tutarı (Milyar TL)
● İnternette Yapılan Kartlı Ödemeler İçerisindeki Payı

KAYNAK: BKM

NOT: ¹Tam 3D Secure işlemler, online ödemelerde hem issuer hem de acquirer tarafından 3D Secure akışlarının desteklendiği ve kart hamili doğrulamasının yapıldığı işlemlerdir.

Yurt dışından yapılan online ödemeler, yurt
dışında yapılan tüm kartlı ödemelerin %40'ını
oluşturuyor

Yurt dışından Yapılan İnternette Kartlı
Ödemeler ve Yurt dışında Yapılan Tüm Kartlı
Ödemeler İçerisindeki Payı

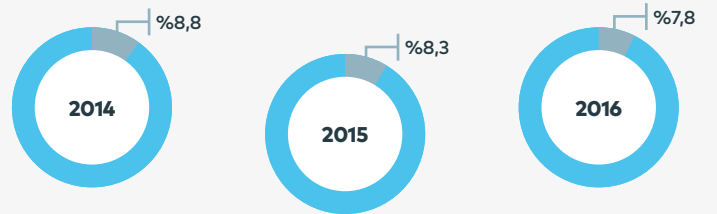


■ Yurt dışından Yapılan İnternette Kartlı Ödeme Tutarı (Milyar TL)
● Yurt dışında Yapılan Tüm Kartlı Ödemeler İçerisindeki Payı

KAYNAK: BKM

Buna karşın internette yapılan kartlı ödemeler içerisinde yurt dışındaki siteler üzerinden yapılan ödemelerin payı geriliyor. 2016 sonu itibarı ile bu oran %7,8 seviyesinde bulunuyor.

Yurt dışından Yapılan İnternette Kartlı Ödemelerin İnternette
Yapılan Tüm Kartlı Ödemeler İçerisindeki Payı

Türkiye'deki kart sahiplerinin
internette yaptıkları kartlı
ödemelerde İngiltere, ABD ve
İrlanda zirvede

Yurt dışından en fazla hacmin gerçekleştiği on ülke, yurt dışından yapılan online ödemelerin %88'ini oluşturuyor. İngiltere ise tek başına %40'lık paya sahip.

KAYNAK: BKM

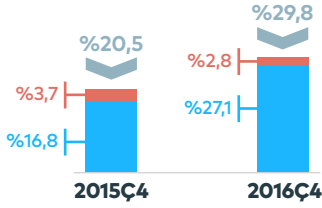


TÜRKİYE'DE VE DÜNYADA MOBİL ÖDEMELER

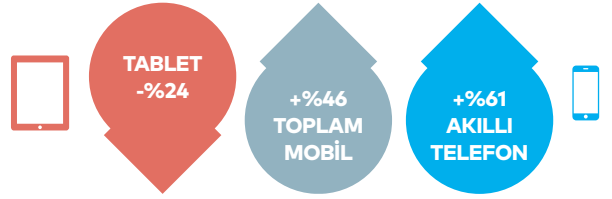
Online perakende ödemelerde mobilin payı 2016'nın son çeyreğinde %30 oldu

Türkiye'de online perakende ödemeler içerisinde mobil ödemelerin payı son bir yılda %20'den %30'a yükseldi. Cihaz kırılımında ise tablet kullanımının gerilediği, mobilleşmeye akıllı telefonların öncülük ettiği görülüyor.

Türkiye'de Perakende E-ticaret İşlemleri İçerisinde Mobilin Payı



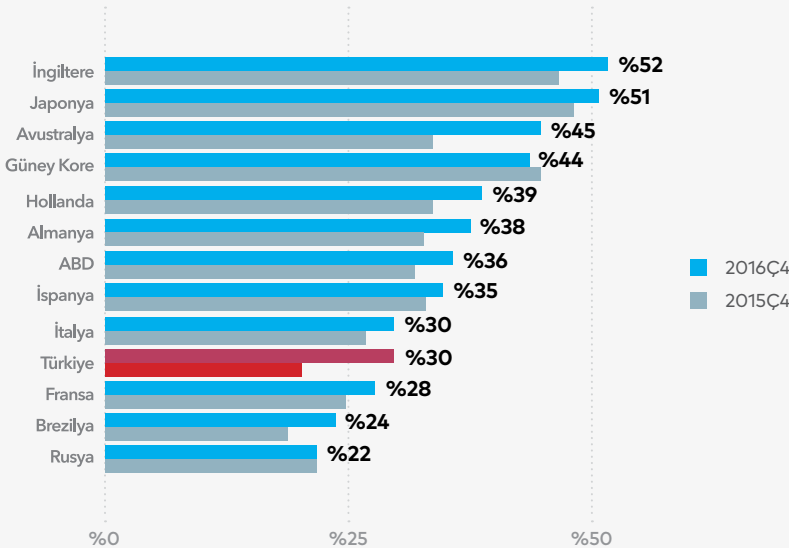
Yıllık Büyüme Oranı



KAYNAK: Criteo

NOT: Yuvarlamalardan dolayı tablet ve akıllı telefon oranlarının toplamı, toplam mobil ödeme oranına eşit olmayabilir.

Ülke Bazında Perakende E-ticaret İşlem Adedi İçerisinde Mobilin Payı



Mobilleşen dünya: İngiltere ve Japonya'da online perakendede mobilin payı %50'nin üzerinde

Türkiye'nin bir yıl içerisinde %20'den %30'a yükselen oranına karşın dünyada İngiltere, Japonya gibi ülkelerde perakende e-ticaret işlemleri içerisinde mobilin payı %50'nin üzerine çıktı. Güney Kore'de mobil ticaret oranı gerilerken Avustralya, seçilen ülkeler arasında en önemli atılımı gösteren ülke olarak üçüncü sıraya yükseldi.

KAYNAK: Criteo

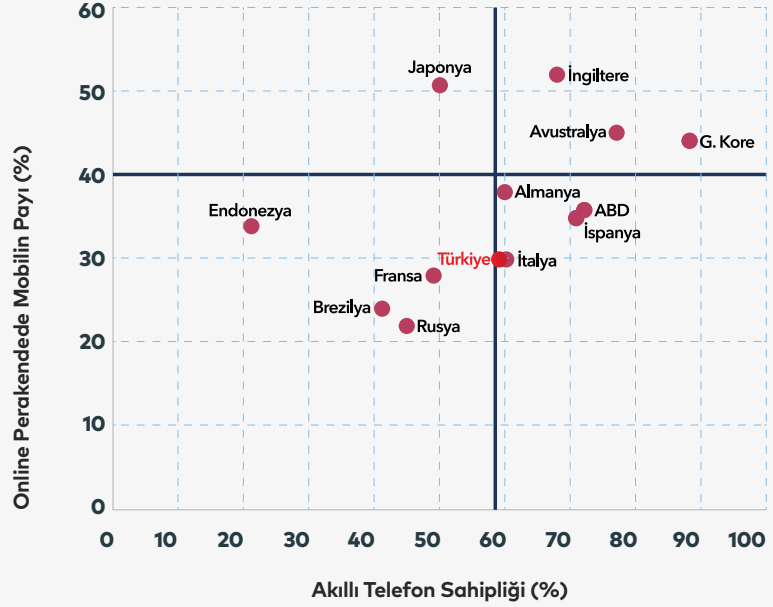
Akıllı telefon sahipliği mobil ticaretin artmasında belirleyici unsur

Dünyadaki birçok pazarda akıllı telefon sahipliği ile mobil ticaret arasında güçlü bir ilişki olduğu görülüyor.

İncelenen ülkeler içerisinde Endonezya, buna uymayan tek ülke olurken İngiltere, Avustralya ve Güney Kore, hem telefon sahipliğinin hem de mobil ticaret oranının yüksek olduğu bölgede yer alıyor.

Türkiye, akıllı telefon sahipliğinde gelişmiş ülkelerin hemen ardından geliyor. Bu durum, kullanıcılar online ödeme alışkanlığı kazandığında atılım yapması için hızlandırıcı etki yapabilir.

Ülke Bazında Perakende E-Ticaret İşlemlerinde Mobilin Payı (2016Ç4) ve Akıllı Telefon Sahipliği

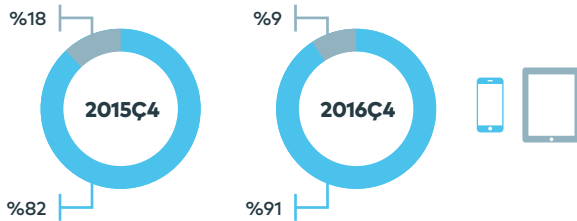


KAYNAK: Criteo, Pew Research 2015 Bahar Dönemi Anketi

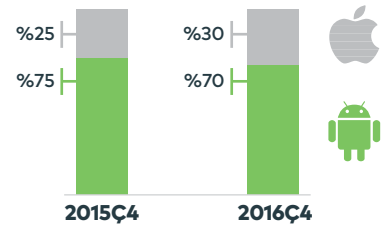
Mobil perakendede tabletin payı tek hanelere düşerken akıllı telefon ödemelerinde iPhone pay kazanıyor

Hayatımıza girdiği ilk dönemlerde tabletler, mobil alışverişlerde atılım yapmıştı. Ancak mobil uygulamalar ve büyük ekranlı akıllı telefonlar, tabletlerin hayatımızdaki önemini de azalttı ve tabletlerin mobil perakende içindeki payı geriledi.

Türkiye'de Perakende Mobil Ödemelerin Cihaz Bazında Dağılımı



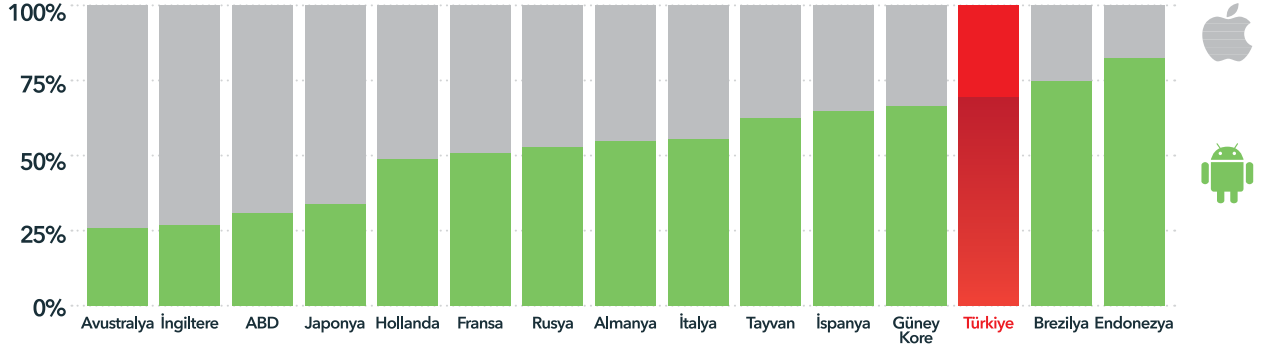
Türkiye'de Online Perakendede Akıllı Telefon Ödemelerinin İşletim Sistemi Bazında Dağılımı



Gelişmiş Ülkelerde iPhone mobil ödeme pazarını domine ediyor

Türkiye, perakende mobil ticarete artan iPhone kullanım oranına rağmen Android kullanımının en yüksek olduğu ülkeler arasında yer alıyor. Avustralya, İngiltere, ABD gibi ülkelerde ise iPhone kullanım oranı %75'e yakın seviyede bulunuyor.

Dünyada Akıllı Telefonlar ile Yapılan Online Perakende Ödemelerin İşletim Sistemi Bazında Dağılımı, 2016Ç4

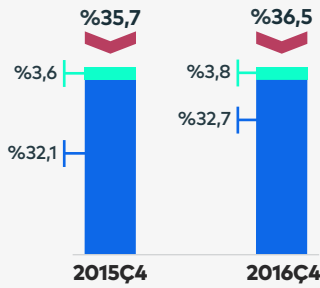


KAYNAK: Criteo

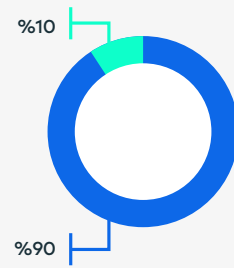
Online seyahat işlemleri içerisinde ise mobilin payı %36,5

Online seyahat ödemelerinde mobilin payı %36,5 seviyesinde bulunurken iPhone kullanımının perakendeye kıyasla daha yüksek olması dikkat çekiyor.

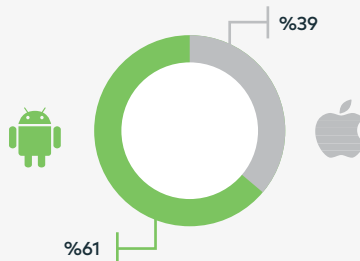
Türkiye'de Online Seyahat İşlemleri İçerisinde Mobilin Payı



Mobil Seyahat Ödemelerinin Cihaz Bazında Dağılımı, 2016Ç4



Mobil Seyahat Ödemelerinin Cihaz Bazında Dağılımı, 2016Ç4

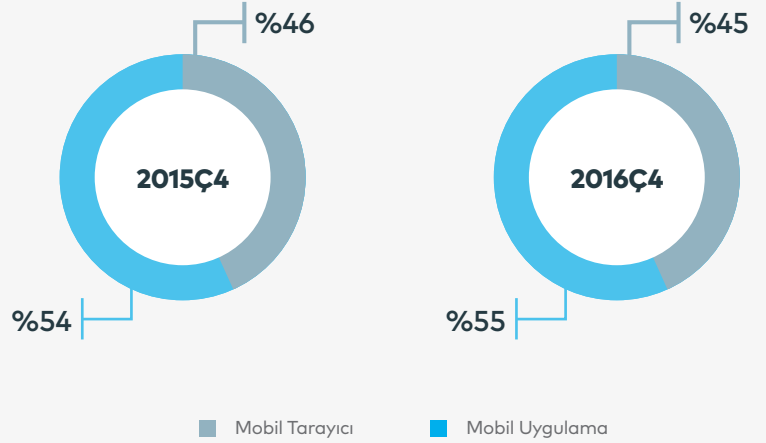


MOBİL ÖDEMELERDE GLOBAL TRENDLER

Mobil ödemelerin %55'i mobil uygulamalar üzerinden geliyor

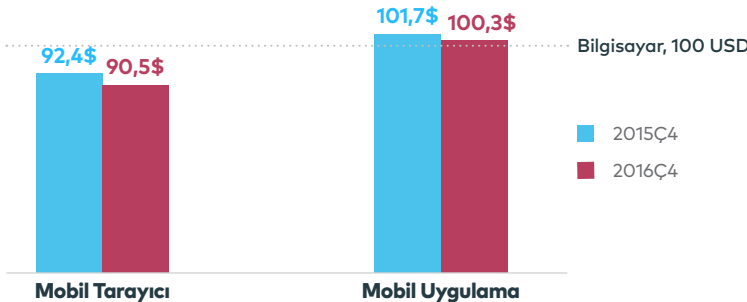
Mobil perakende işlemler içinde uygulamaların payı, bir yıl öncesine göre %1 arttı ve %55 oldu.

Uygulama ve Tarayıcı Üzerinden Yapılan İşlemlerin Dünyada Mobil Perakende İçindeki Payı



KAYNAK: Criteo

Dünyada Online Perakendede Kanal Bazında Ortalama Sepet Tutarı
(Bilgisayarlarla yapılan işlemlere endekslenerek karşılaştırılmıştır)



Mobil site üzerinden yapılan alışverişlerde ortalama sepet tutarı düşük kalıyor

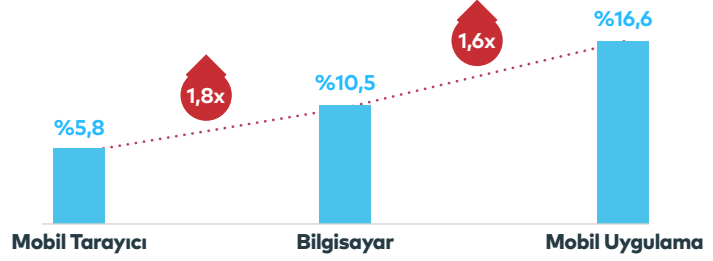
Mobil uygulama üzerinden yapılan alışverişlerde ortalama sipariş tutarı, bilgisayarlar ile yapılan işlemlerle benzerlik gösteriyor. Buna karşın mobil tarayıcı ile yapılan işlemlerde sepet tutarı daha düşük seviyede seyrediyor.

KAYNAK: Criteo

Siparişe dönüşüm oranında mobil uygulamalar rakipsiz

Kullanıcılara daha iyi bir deneyim sunan mobil uygulamalar, pratik ödeme adımlarıyla siparişe dönüşüm oranında öne çıkıyor.

Dünyada Online Perakendede Kanal Bazında Siparişe Dönüşüm Oranı, 2016Ç4



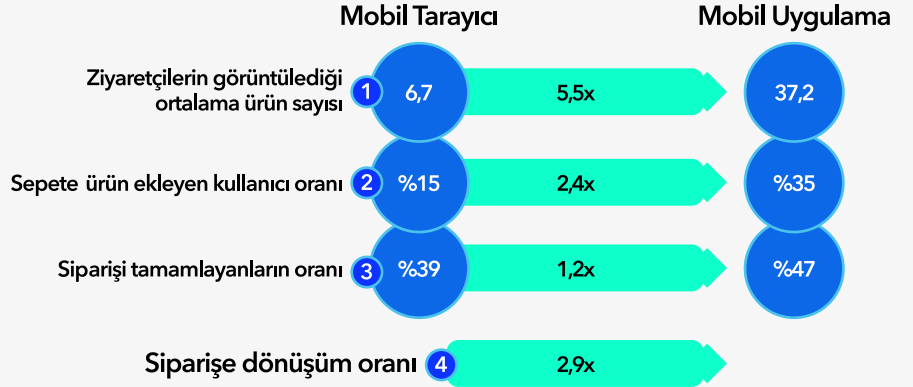
KAYNAK: Criteo

NOT: Hem mobil uygulaması, hem de mobil sitesi olup mobil satış oranı %25 ve üzerinde olan işyerleri dikkate alınmıştır.

Mobil uygulamalarda siparişe dönüşüm oranı, mobil tarayıcı ile siteye gelenlerin yaklaşık 3 katı

Global veriler mobil uygulama ile bir siteyi ziyaret edenlerin mobil tarayıcı ile ziyaret edenlere kıyasla 5,5 kat daha fazla ürün görüntülediğini gösteriyor.

Dünyada Mobil Perakende İşlemlerinde Siparişe Dönüşüm Hunisi (Conversion Funnel), 2016Ç4



Tanımlar

- 1** Ziyaretçilerin görüntülediği ortalama ürün sayısı
Görüntülenen toplam ürün sayısı/ziyaretçi sayısı
- 2** Sepete ürün ekleyen kullanıcı oranı
Ürün sayfası görüntüleyen kişiler içerisinde sepete ürün ekleyenlerin payı
- 3** Siparişi tamamlayanların oranı
Sepete ürün ekleyen kullanıcılar içerisinde ödemeyi tamamlayanların payı
- 4** Siparişe dönüşüm oranı
Ürün sayfası görüntüleyen kişiler içerisinde siparişi tamamlayanların payı

KAYNAK: Criteo

NOT: Hem mobil uygulaması, hem de mobil sitesi olup mobil satış oranı %25 ve üzerinde olan işyerleri dikkate alınmıştır.



**Kart ve cüzdan taşımadan
kolay alışveriş
BKM Express'te!**

BKM Express uygulamasını App Store ve
Google Play üzerinden indirebilirsiniz.



bkmexpress.com.tr

