Basın Bülteni

İletişim ve Marka Deneyimi Grubu

İstanbul 3 Kasım 2026

ING araştırdı: Bankacılıkta yeni normal daha az masraf, daha az zahmet

Masrafsız bankacılık alanında öncü adımlar atan ING Türkiye'nin "Eskiyen Normaller Araştırması", dijitalleşmeyle birlikte tüketicilerin bankacılık deneyimlerine ilişkin beklentilerinin değiştiğini ortaya koydu. Araştırmaya göre katılımcıların yüzde 80'i kredi kartı yıllık aidatı ödemeyi, yüzde 73'ü FAST/Havale/EFT işlemlerinde ücret ödemeyi, yüzde 65'i SWIFT işlemlerinde masraf ödemeyi normal bulmuyor. Tüketicilerin bu uygulamaların hayatlarından çıkmasına yönelik talebi yüksek iken önümüzdeki beş yılda ortadan kalkmalarına ilişkin beklenti daha sınırlı kalıyor.

Dijitalleşmeyle birlikte bankacılıkta "normal" yeniden tanımlanıyor. Masrafsız bankacılık alanında öncü adımlar atan ING Türkiye'nin "Eskiyen Normaller Araştırması", tüketicilerin günlük finansal işlemlerde artık normal bulmadığı uygulamaları, değişim taleplerini ve önümüzdeki beş yıla ilişkin beklentilerini ortaya koyuyor. Araştırma, tüketicilerin daha az masraf ve daha az zahmet beklentisinin güçlendiğine işaret ediyor. Masrafsız ve zahmetsiz bankacılık yaklaşımıyla bu beklentileri merkeze alan ING Türkiye, ING Mobil üzerinden FAST/Havale/EFT ve SWIFT işlemlerini bireysel müşterilerine masrafsız sunuyor; aidatsız kredi kartı imkânı sağlıyor ve yatırım işlemlerinde MKK ücreti almıyor.

Değişim talebi güçlü, değişim beklentisi daha sınırlı

Araştırma, ek maliyet ve fiziksel zahmet yaratan bankacılık uygulamalarının artık "eskiyen normaller" arasında görüldüğünü ortaya koyuyor. Katılımcıların yüzde 80'i kredi kartına yıllık aidat ödemeyi, yüzde 73'ü FAST/Havale/EFT işlemlerinde ücret ödemeyi ve yüzde 65'i SWIFT işlemlerinde masraf ödemeyi normal bulmuyor. Ayrıca, fatura ödemek için şubeye veya fiziksel bir noktaya gitmek yüzde 76, başka bir bankanın ATM'sini kullanırken ücret ödemek yüzde 69 ve bankacılık işlemleri için şubeye gitmek yüzde 68 oranında "normal değil" olarak değerlendiriliyor.

Araştırmanın dikkat çekici bulgularından biri, tüketicilerin değişim talebi ile önümüzdeki döneme ilişkin beklentileri arasındaki fark oldu. Katılımcıların yüzde 60'ı kredi kartı yıllık aidatının, yüzde 58'i FAST/Havale/EFT ücretlerinin ve yüzde 41'i SWIFT ücretlerinin önümüzdeki beş yıl içinde hayatlarından çıkmasını istiyor. Buna karşılık, bu uygulamaların gerçekten ortadan kalkacağını düşünenlerin oranı daha düşük seviyede kalıyor. Kredi kartı yıllık aidatının önümüzdeki beş yılda hayatımızdan çıkacağını düşünenlerin oranı yüzde 41 iken, bu oran FAST/Havale/EFT ücretlerinde yüzde 37 ve SWIFT ücretlerinde yüzde 24 olarak gerçekleşiyor. Özellikle SWIFT ücretleri, tüketicilerin değişmesini istediği ancak değişim beklentisinin daha sınırlı kaldığı alanlardan biri olarak öne çıkıyor.

Yeni beklenti: Daha az masraf, daha az zahmet

Araştırmaya göre tüketicilerin önümüzdeki beş yılda en fazla önem vereceği beklentilerin başında yüzde 83 ile masrafsızlık ve yüzde 81 ile zahmetsizlik geliyor. Zahmetsizlik tarafında bankacılık işlemleri için şubeye gitmek öne çıkıyor. Katılımcıların yüzde 50'si şubeye gitmenin hayatından çıkmasını isterken, yüzde 56'sı bunun önümüzdeki beş yıl içinde gerçekten ortadan kalkacağını düşünüyor.

ING'den masrafsız ve zahmetsiz bankacılık yaklaşımı

ING Türkiye, yenilikçi yaklaşımıyla bankacılıkta geleneksel olarak kabul edilen masrafları ortadan kaldırmaya yönelik adımlar attı. Bu kapsamda bireysel ING müşterileri, EFT/Havale/FAST işlemlerini ING Mobil üzerinden ücretsiz gerçekleştirebiliyor. ING Dijital Kredi Kartı ve ING Light Kredi Kartı aidatsız olarak sunulurken, ING Bonus Kredi Kartı ise aylık 5.000 TL harcama koşuluyla aidatsız kullanılabiliyor. ING, ayrıca dijital kanallar üzerinden gerçekleştirilen SWIFT işlemlerinde hem banka hem de muhabir banka masraflarını kaldırarak, Türkiye'de tüm bireysel müşterilerine

masrafsız SWIFT hizmeti sunan ilk ve tek banka olarak öne çıkıyor. Bunun yanı sıra müşterilerine yatırım işlemlerini MKK ücreti ödemeden gerçekleştirme imkânı da sağlıyor.

Araştırma Hakkında: *Araştırma, 31 Temmuz–9 Ağustos 2026 tarihlerinde Estima Araştırma Danışmanlık ve Ticaret A.Ş. tarafından ING adına, online anket (CAWI) yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. 18 yaş ve üzeri, ABC1 sosyoekonomik grupta toplam 500 kişiyle görüşülmüştür. Araştırmada katılımcıların beyanlarının yanı sıra Implicit Reaction Test (IRT) ile uygulamalara yönelik ilk tepkiler ve tepki süreleri de ölçümlenmiştir.*

ING Türkiye Hakkında:

Faaliyetlerini ING Grubu'nun, insanların iş ve özel hayatlarında bir adım önde olmalarını mümkün kılma amacıyla gerçekleştiren ING, Türkiye'nin en sevilen dijital bankası olma hedefiyle ilerliyor. Müşterilerine her zaman, her yerden, kolay ve zahmetsiz hizmet sunmayı hedefleyen ING Türkiye, "Sen hayatını yaşa" marka yolu ile insanların hayatında bankacılığın daha az yer tutması gerektiğine dikkat çekerken; "Aslan gibi banka, arkanda" söylemiyle de bankacılığı zahmetsiz hale getirerek hayatlarında istediklerini yapabilmeleri için müşterilerinin yanında olduklarını vurguluyor. Stratejisinde üstün müşteri deneyimini ve sürdürülebilirliği önceliklendiren ING Türkiye, Sabancı Üniversitesi İstanbul Uluslararası Enerji ve İklim Merkezi (IICEC), İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği Türkiye (SKD) üyesi ve UN WEPs – Kadını Güçlendirme Prensipleri imzacısı.

ING Grubu Hakkında:

Güçlü bir Avrupa temeline sahip, dünya çapında bir finansal hizmetler şirketi olan ING Grubu, bankacılık faaliyetlerini ING Bank şirketi üzerinden yürütüyor. İnsanları güçlendirerek özel ve iş hayatlarında bir adım önde olmalarını sağlamayı amaçlayan ING Grubu, 100'den fazla ülkede 60 binin üzerindeki çalışanının gücü ile perakende ve kurumsal bankacılık hizmetleri sunuyor. ING Grubu hisseleri Amsterdam (INGA AS, INGA.AS), Brüksel ve New York Menkul Kıymetler Borsası'nda (ADRs: ING US, ING.N) işlem görüyor. Sürdürülebilirliği işinin merkezinde konumlandırmayı hedefleyen ING'nin, MSCI tarafından Mart 2026 yılında sağlanan ESG değerlendirmesinde "AAA" derecelendirmesi bulunuyor. Ayrıca, Haziran 2025 itibarıyla Sustainalytics, ING'nin ESG riskinin yönetimi güçlü olarak değerlendiriyor. Mevcut ESG Risk Derecelendirmesi ise 18,0 (düşük risk). ING Grup hisseleri ayrıca, Euronext, STOXX, Morningstar ve FTSE Russell gibi önemli sürdürülebilirlik endekslerinde yer alıyor. Dünya düşük karbon ekonomisine geçiyor. Müşterilerimiz ve biz de öyle. Hâlâ finanse ettiğimiz sürdürülebilir olmayan faaliyetler daha fazla olsa da giderek daha çok sürdürülebilir faaliyeti finanse ediyoruz. Nasıl ilerlediğimizi görmek için ing.com/climate.