

ING'nin araştırmasına göre masrafsız bankacılık temel beklenti haline geldi

Her 3 kişiden 2'si masrafsızlık nedeniyle bankasını değiştirmeye istekli

ING Türkiye, masrafsız bankacılıkta öncü bir adım atarak ING Mobil üzerinden yurt içi para transferi ücretlerinde masrafları ve kredi kartı aidatını kaldırdı. Bu adımın müşterilerin refahına doğrudan katkı sağladığına inanan ING, günlük hayatın akışı içinde yapılan küçük harcamaların tüketicilerin algısı ve bütçesi üzerindeki etkisini inceleyen bir araştırma gerçekleştirdi. Araştırma, günlük harcamalarda ve bankacılık işlemlerinde oluşan küçük tutarların görünmeyen masraflar haline geldiğini ortaya koyuyor. Katılımcıların yarısı yaptığı günlük küçük harcamalarının gerçek tutarını ancak ay sonunda fark ederken, bu harcamaların çoğundan tasarruf edilebileceğini düşünüyor. Katılımcıların yüzde 63'ü son bir ayda banka/işlem ücreti ödediğini belirtirken, yaklaşık yarısı para transferi sırasında beklemediği bir ücretle karşılaştığını söylüyor. Bu masraflar davranışı da doğrudan etkiliyor. Katılımcıların neredeyse yarısı masraflar nedeniyle bankasını değiştirdiğini belirtiyor. Yüzde 64 ile çoğunluğu ise masraflar nedeniyle banka değiştirmeye istekli. Bu sonuçlar, bankacılıkta masrafsızlığın artık bir tercih değil, temel bir beklenti haline geldiğini ortaya koyuyor.

En sevilen dijital banka olma hedefiyle ilerleyen ING Türkiye, masrafsız bankacılıkta öncü bir adım atarak ING Mobil üzerinden yurt içi para transferi ücretlerinde masrafları ve kredi kartı aidatını kaldırdı. Bu adımın müşterilerin refahına doğrudan katkı sağladığına inanan ING, günlük hayatın akışı içinde yapılan küçük harcamaların tüketicilerin algısı ve bütçesi üzerindeki etkisini inceleyen bir araştırma gerçekleştirdi. Araştırma, günlük harcamalarda ve bankacılık işlemlerinde oluşan küçük tutarların görünmeyen masraflar haline geldiğini ortaya koyuyor.

Küçük harcamalar günlük hayatın görünmeyen yükü

Araştırmaya göre, katılımcıların yüzde 93'ü son bir ayda plansız market alışverişi yaptığını belirtirken, yüzde 76'sı kahve/içecek satın aldığı, yüzde 71'i ise dışarıdan yemek siparişi verdiğini ifade ediyor. Bu kalemler arasında banka veya işlem ücretleri ise yüzde 63 ile dördüncü sırada yer alıyor. Bu harcamalar tek başına küçük görünse de birikerek bütçe üzerinde bir yük yaratıyor. Katılımcıların yüzde 51'i plansız market alışverişlerinin yüzde 45'i ise dışarıdan yemek harcamalarının ay sonunda yüksek bir tutara ulaştığını söylüyor. Yüzde 36 ise otomatik ödemeye koyup unuttuğu abonelikler olduğunu belirtiyor. Tasarruf refleksi olarak ise yüzde 41 ile en çok dışarıdan yemek siparişleri azaltılıyor. Araştırma, farkındalık tarafında önemli bir içgörü sunuyor; tüketicilerin yarısı yaptığı günlük küçük harcamalarının gerçek tutarını ancak ay sonunda fark ediyor, aynı tür harcamayı ne kadar sık yaptığını sonradan anlıyor ya da düzenli bir harcamanın arttığını geç fark ediyor. Bu tabloya göre küçük harcamalar görünmeyen masraflar haline geliyor. Araştırmaya göre küçük harcamalarla tasarruf etmek mümkün. Katılımcıların yarısı küçük harcamaların çoğundan tasarruf edilebileceğini düşünürken, yüzde 95'i bu tasarrufun toplam bütçeye katkı sağlayacağını ifade ediyor.

Masrafsızlık bankacılık temel beklenti haline geldi

Araştırma, bankacılık işlemlerinde oluşan küçük ücretlerin de tüketiciler üzerinde önemli bir etkisi olduğunu gösteriyor. Katılımcıların yüzde 63'ü son bir ayda banka/işlem ücreti ödediğini belirtirken, yaklaşık yarısı para transferi sırasında beklemediği bir ücretle karşılaştığını söylüyor. Ayrıca yüzde 62'si kredi kartının yıllık ücretini takip ediyor, yüzde 73'ü ise başka bankaya para transferi yaptığında veya başka bir bankanın ATM'sini kullandığında ödediği masrafa dikkat ediyor. Bu masraflar davranışı da doğrudan etkiliyor. Katılımcıların neredeyse yarısı bu masraflar nedeniyle bankasını değiştirdiğini belirtiyor. Ayrıca yüzde 64 ile çoğunluğu da masraflar nedeniyle banka değiştirmeye istekli. Bu sonuçlar, bankacılıkta masrafsızlığın artık bir tercih değil, temel bir beklenti haline geldiğini ortaya koyuyor.

ING'den masrafsız bankacılıkta öncü adım

ING Türkiye, müşterilerinin finansal sağlığını desteklemek ve bu görünmeyen masrafları ortadan kaldırmak amacıyla kredi kartı aidatı ve ING Mobil üzerinden yurt içi para transferi ücretlerinde masrafları kaldırdı. ING müşterileri, EFT/havale/FAST işlemlerini ING Mobil üzerinden ücretsiz yapabilirken; aynı zamanda ING Dijital Kredi Kartı ve ING

Light Kredi Kartı'nı aıdat ödemedem, ING Bonus Kredi Kartı'nı ise her ay 5.000 TL harcamayla ücretsiz olarak kullanabiliyor.

Araştırma Künyesi: Araştırma, 24–26 Mart 2026 tarihlerinde Estima Araştırma Danışmanlık ve Ticaret A.Ş. tarafından ING adına, online anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. 18 yaş ve üzeri, ABC1C2 sosyoekonomik grupta yer alan 300 dijital bankacılık müşterisiyle görüşülmüştür.

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 yaşı" 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 Ağustos 2024 yılında sağlanan ESG değerlendirmesinde "AA-List" derecelendirmesi bulunuyor. Ayrıca, Aralık 2023 itibarıyla Sustainability, ING'nin ESG riskinin yönetimi güçlü olarak değerlendiriyor. Mevcut ESG Risk Derecelendirmesi ise 17,2 (düşük risk). ING Grup hisseleri ayrıca, 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.