

TASARRUF YAPANLAR ARASINDA DÜZENLİ TASARRUF YAPMA ORANI SON 5 YILIN EN YÜKSEK SEVİYESİNDE**BANKACILIK DANIŞMANLIK HİZMETİNDE DİJİTALE
İNSAN DOKUNUŞU ÖNEMİNİ KORUYOR**

ING Türkiye tarafından gerçekleştirilen Türkiye'nin Tasarruf Eğilimleri Araştırması'nın 2021 yılı ilk çeyrek sonuçlarına göre, tasarruf sahipliği oranı yüzde 18,5 oldu. Tasarruf sahipleri içinde ise düzenli tasarruf yapanların oranı 8 puan artışla yüzde 72'ye ulaştı. Pandemiyle birlikte yoğunlaşan dijital eğilim rakamlarda da kendini gösterdi. Son 3 ayda dijital bankacılık üzerinden hesap açma ve ödeme işlemleri yapan her 3 kişiden biri bu işlemleri ilk defa pandemi döneminde dijitalden gerçekleştirdi. Ayrıca internet ve mobil bankacılık ile gelir / gider yönetiminin kolaylaştığını düşünenlerin oranı yüzde 70 oldu. Bununla beraber bankacılıkta danışmanlık ihtiyacı duyan kişilerin yüzde 78'i gerçek müşteri temsilcisinden danışmanlık almayı tercih edeceğini belirtti. Araştırmaya ilk kez dahil edilen kripto para birimlerinin tasarruf araçları arasında tercih edilme oranı ise yüzde 5 oldu. ING Türkiye Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Ozan Kırmızı, "Dijital bankacılık kullanımı artsa da danışmanlık hizmetinde dijital insan dokunuşunun önemini koruduğunu görüyoruz. Cebimdeki Danışman hizmetimiz ile müşterilerimizin bu beklentilerini karşılıyoruz" dedi.

ING Türkiye, kentsel yerleşim bölgelerinde yaşayan yetişkin bireylerin tasarruf eğilimlerini izlemek amacıyla 2011 yılından bu yana IPSOS iş birliğiyle gerçekleştirdiği Türkiye'nin Tasarruf Eğilimleri Araştırması'nın (TTEA) 2021 yılı ilk çeyrek sonuçlarını açıkladı. Türkiye'nin lider tasarruf bankası olma vizyonu ile faaliyet gösteren ING Türkiye'nin araştırmasına göre, tasarruf sahipliği oranı 2021 yılının ilk çeyreğinde bir önceki dönem ile benzer olarak yüzde 18,5 seviyesinde gerçekleşti. Araştırmada aynı zamanda pandemi dönemindeki dijital banka kullanım alışkanlıkları da incelendi.

Tasarruf alışkanlığına dönüşüyor: Düzenli tasarruf yapma oranı 5 yılın en yüksek seviyesinde

Tasarruf sahipliği olanlar arasında düzenli tasarruf yapanların oranı, bir önceki çeyreğe göre 8 puan artış gösterdi ve 2021 yılı ilk çeyreğinde 2016'dan bu yana en yüksek seviyesine çıkarak yüzde 72'ye ulaştı. Düzenli tasarruf yapmayanlar arasında ise gelecek 3 ay içerisinde tasarruf yapmayı planlayanların oranında artış eğilimi 5 puan ile devam ederek yüzde 53'e ulaştı. Katılımcıların yüzde 54'ü pandemi sonrasında tasarruf edeceğini ifade ederken, katılımcılar bu tasarruflarını yüzde 19 ile en çok emlak/gayrimenkul ile değerlendireceklerini belirtti.

Gerçek müşteri temsilcisinden danışmanlık alınması tercih ediliyor

Bankacılık müşterilerinin yüzde 62'si pandemi dönemini kapsayan son 1 yıl içinde internet bankacılığı veya mobil bankacılık kullandığını belirtti. Araştırmaya katılan her üç kişiden ikisi internet veya mobil bankacılık üzerinden işlem yaparken kendisini rahat hissettiğini ifade etse de yine araştırma sonuçlarına göre bankacılık konusunda bir danışmanlık almak isteyeceğini belirten yüzde 72'lik bir kitle mevcut. Danışmanlık almak isteyen kişiler içinde ise yüzde 78'lik bir kitle sadece gerçek müşteri temsilcisinden danışmanlık almayı tercih edeceğini, yüzde 5'lik bir kitle gerçek kişi yerine bilgisayar destekli dijital asistanlardan danışmanlık almayı tercih edeceğini belirtti. Yüzde 17'lik bir kitle dijital asistanlardan danışmanlık alabileceğini ama gerçek müşteri temsilcisinden de danışmanlık almak istediğini söyledi.

Dijital bankacılığın gelir / gider yönetimini kolaylaştırdığı düşünülüyor

İnternet ve mobil bankacılık ile gelir / gider yönetiminin kolaylaştığını düşünenlerin oranı yüzde 70 seviyesindeyken, tasarruflarını yalnızca dijital kaynaklar üzerinden yönetmeyi tercih edenler yüzde 40 seviyesinde. Araştırmaya göre pandemi sürecinde eskiye göre daha çok finansal danışmanlık ihtiyacı duyanların oranı ise yüzde 30. Son 3 ayda dijital bankacılık üzerinden hesap açma ve ödeme işlemleri yapan her 3 kişiden biri bu işlemleri ilk defa pandemi döneminde dijitalden gerçekleştirdi. En fazla yapılan çevrim içi işlemler ise kredi / kredi kartı borcu ve fatura ödeme işlemleri oldu ve bunu sırasıyla yatırım yapma, tasarruf hesabına para aktarma ve tasarruf hesabı açma takip etti.

Kripto para da artık tasarruf aracı olarak değerlendiriliyor

Tasarrufu olanların tasarruf aracı tercihlerinde bakıldığında ise, 2021 ilk çeyrekte en çok tercih edilen tasarruf aracı yüzde 24 ile bireysel emeklilik fonları olurken, bunu yüzde 19 ile yastık altı altın ve nakit, yüzde 14 ile sistem içi altın takip etti. Araştırmaya tasarruf aracı olarak ilk kez dahil edilen kripto para birimleri ise listeye yüzde 5'lik oran ile 7'nci sıradan girdi.

Ozan Kırmızı: Dijitale insan dokunuşu getirmenin önemli olduğuna inanıyoruz

Düzenli tasarruf yapanların oranının önemli bir artış gösterdiğine dikkat çeken **ING Türkiye Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Ozan Kırmızı**, "Pandemi gibi belirsizlik dönemleri düzenli tasarruf yapma alışkanlığının önemini bir kez daha ortaya koyuyor. Tasarruf sahibi olanlar bu zorlu dönemleri daha rahat geçirebiliyor. Bu noktada düzenli tasarruf oranının artışı olumlu bir trend olarak görüyoruz. Tasarruf alanında öncü uygulamalara imza atan bir kurum olarak, tasarruf sahipliğini destekleyecek ürün, hizmet ve yatırım araçları sunmaya devam edeceğiz" dedi.

Dijital bankacılıkla ilgili araştırma sonuçlarını değerlendiren **Kırmızı**, "Pandemide bankacılık işlemlerinde dijitalleşme hızlandı, dijital kanallarla ilk kez tanışan müşteriler bu sistemlerin işlevsel olduğunu fark etti. Araştırma sonuçlarımız da bunu doğruluyor. Bu dönemde dijital bankacılık kullanım oranı yükselse de bu grubun danışmanlık hizmetinde gerçek müşteri temsilcisini tercih ettiğini görüyoruz. Dijitalleşmeyi stratejinin merkezine alan bir kurum olarak, müşterilerimizin şubeden yapabildikleri tüm işlemleri dijitalden yapabilir hale gelmelerini hedefliyoruz, ancak bunu yaparken dijitale insan dokunuşu getirmenin de önemli olduğunu düşünüyoruz. Bu anlayışla, görüntülü görüşme teknolojisini kullanarak gerçek müşteri temsilcileri ile danışmanlık hizmeti verdiğimiz Cebimdeki Danışman'ı geliştirdik. Bu hizmet ile müşterilerimiz mobil uygulamamız üzerinden gerçek müşteri temsilcileriyle canlı olarak görüşebiliyor. Aynı zamanda sunduğumuz uzaktan müşteri olma hizmeti ile isteyenler ING Mobil üzerinden gerçek müşteri temsilcileri ile görüşerek 7/24 diledikleri yer ve zamanda ING müşterisi olabiliyor. Müşterilerimizin hayatında bankacılığın yerini en aza indirmek için yenilikçi hizmetler geliştirmeye devam edeceğiz" diye aktardı.

ING Türkiye Hakkında:

Faaliyetlerini ING Grubu'nun, insanların özel ve iş hayatlarında bir adım önde olmalarını mümkün kılma amacıyla gerçekleştiren ING, Türkiye'nin lider dijital kurumu olma hedefiyle bankacılık sektörü ve özellikle dijital bankacılıkta öncü adımlar atıyor. Müşterilerine her zaman, her yerden, kolay ve zahmetsiz hizmet sunabilmek amacıyla faaliyet gösteren ING Türkiye, yeni marka yolu "sen hayatını yaşa" kapsamında "Bankacılığa daha az, hayata daha çok zaman" söylemiyle ilerliyor. Lider tasarruf bankası olma hedefini destekleyecek şekilde toplumsal yatırımlara da imza atan ING, bu anlayışla Turuncu Damla sosyal sorumluluk programını ve Türkiye Tasarruf Eğilimleri araştırmasını yürütüyor. Cinsiyet eşitliğini sağlamaya yönelik çalışmalar da gerçekleştiren ING, kurum içinde öncü insan kaynakları uygulamalarına imza atarken, kurum dışında da ilham veren kadınları destekliyor. ING aynı zamanda Türkiye'nin dijital dönüşümüne katkıda bulunma hedefiyle Dijital Öğretmenler ve Gelecek için Teknoloji Akademisi projelerini yürütüyor. ING Türkiye, Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu, TÜSİAD STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics/Fen, Teknoloji, Mühendislik, Matematik) Çalışma Grubu ve Global Compact Türkiye Kadının Güçlenmesi Çalışma Grubu üyesi ve aynı zamanda Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri - WEPs imzacısı.

ING Grubu Hakkında:

Güçlü bir Avrupa temeline sahip, dünya çapında bir finansal hizmetler şirketi olan ING Grubu, bankacılık faaliyetlerini ING Bank AŞ şirketi üzerinden yürütüyor. İnsanları güçlendirerek özel ve iş hayatlarında bir adım önde olmalarını sağlamayı amaçlayan ING Grubu, 40'tan fazla ülkede 57 bin çalışanıyla bireysel ve kurumsal bankacılık hizmetleri sunuyor. ING Grubu hisseleri Amsterdam (INGA AS, [INGA.AS](https://www.ing.com.tr)), Brüksel ve New York Menkul Kıymetler Borsası'nda (ADRs: ING US, ING.N) işlem görüyor. Sürdürülebilirliği stratejisinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul eden ING, Sustainalytics ve MSCI tarafından yapılan sektör kıyaslamalarında ve Karbon Saydamlık Projesi (CDP) tarafından oluşturulan "A-List" derecelendirmesinde lider konumda yer alıyor. ING grup hisseleri ayrıca, STOXX, Morningstar ve FTSE Russell gibi önemli sürdürülebilirlik endekslerinde yer alıyor. ING, Ocak 2021 tarihinde S&P Global Ratings tarafından yapılan ESG (çevresel, sosyal ve yönetim) değerlendirmesinde 83 (güçlü) puan aldı.

Bilgi için:

Ayşegül Kulu 0 (533) 383 58 95 aysegul.kulu@unite.com.tr

Sezen Savaşgören 0 (533) 581 54 77 sezen.savasgoren@unite.com.tr