



Transforming the Way People Bank

Diebold Nixdorf Bankacılık Müşterilerinin Sesi Oldu
Üçüncü Bölüm - “ATM Kanalının Gücü ve Önemi”

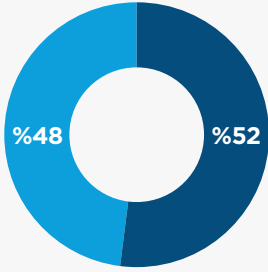


Diebold Nixdorf Bankacılık Müşterilerinin Sesi Oldu

NielsenIQ, Diebold Nixdorf için Uluslararası Bireysel Bankacılık Tüketici ve Teknoloji Anketi gerçekleştirdi. Anket, 12.095 Bankacılık müşterisinden oluşan bir hedef kitle ile 11 ülkede yapıldı. Müşteriler, 18 yaş ve üzeri farklı cinsiyet ve yaş grubuna sahip ulusal olarak temsili gruplardan oluşmaktadır.

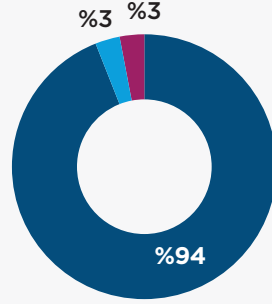
Türkiye, 1009 müşteri ile ankete katılan ülkelerden biridir. Hedef grup, farklı cinsiyet ve yaş grubunun yanı sıra farklı yaşam ortamı, hane halkı büyüklüğü ve aylık gelire sahip bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların %97'sinin banka hesabı bulunmaktadır.

Cinsiyet



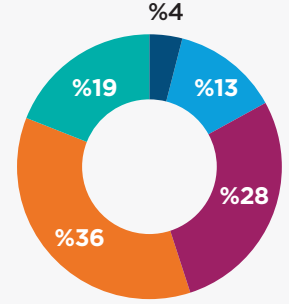
■ Kadın ■ Erkek

Yaşam Ortamı



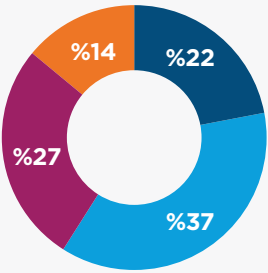
■ Şehir ■ Banliyö ■ Kırsal

Hane Halkı Büyüklüğü



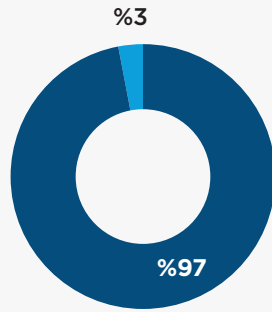
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ >5

Yaş Grubu



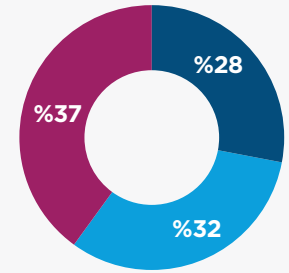
■ 18-25 ■ 26-39 ■ 40-54 ■ 55+

Banka/FI Hesabı Sahipliği



■ Evet ■ Hayır

Aylık net gelir



■ Düşük ■ Orta ■ Yüksek

Yapılan anketin sonuçları üç bölüm halinde ele alınmaktadır. İlk bölümde “Müşterilerin Finansal Hizmetler ve Kurum Tercihleri” ve ikinci bölümde “Türkiye’de Müşteriler için Olmazsa Olmaz Kanal ATM” başlığı altında sonuçlar ele alınmıştır. Üçüncü bölümde ise “ATM Kanalının Gücü ve Önemi”ne değinilmiştir.

ATM Kanalının Gücü ve Önemi



ATM Kullanıcılar için Vazgeçilmez Kanal Olmayı Sürdürüyor

Türkiye'deki nakit kullanım oranları ve nakte olan eğilim doğrultusunda ATM vazgeçilmez bir kanal olmayı sürdürüyor. Kullanıcıların %100'ü işlem yapmak için mutlaka ATM kullanıyor. Dijital kanal kullanımı %96, şube kullanımı ise %76 olarak belirtiliyor. Aylık ve haftalık bazda kanal kullanımlarında da sıralama değişmiyor.

Nakit olmayan işlemlerde dijital kanal kullanımları daha yüksek seyrediyor. %96 oranındaki dijital kanal kullanımının ardından, ATM/kiosk gibi self-servis kanal kullanımı %79 ile kullanıcıların nakit olmayan işlemler için tercih ettiği ikinci kanal oluyor.

Şubede yapılan işlemlerin azaltılması ve ATM'de yapılan işlemlerin artması ile birlikte, kullanıcıların self-servis cihaz kullanım oranları yüksek oluyor. Şube kullanımı özellikle haftalık bazda %21 gibi bir orana düştüğünden kanallar arasındaki kullanım farkı açılmış oluyor.



Kullanıcıların **%100**'ü işlem yapmak için ATM kullanıyor



Dijital (Online/Mobil):
%96



Şubeler:
%76

Aylık bazda kanal kullanımları

Ayda en az bir kez bir kanal noktası kullanıyorum, n = 990

ATM / Bankacılık Kiosku

%97

Dijital

%89

Şube

%38

Haftalık kanal kullanımları

Haftada en az bir kez bir kanal noktası kullanıyorum, n = 760

ATM / Bankacılık Kiosku

%77

Dijital

%69

Şube

%21

Kullanıcılar ATM deneyimini önemsiyor

Özellikle pandemi zamanında kapanan şubelere rağmen, kullanıcıların olumlu ATM deneyimleri, müşteri bağlılığı ve sadakatinin devamını sağladı.

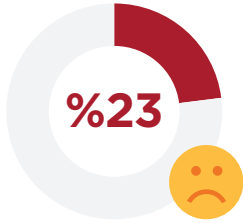
Kullanıcıların %23'ü ATM ile olumsuz deneyimler yaşadıklarını belirtiyor. Olumsuz deneyimlerin arkasında ATM'in çalışmaması ve en yakın ATM'in yerinden kaldırılması yer alıyor. Bunun yanı sıra daha yüksek bir oran olan %33 ile ATM ile olumlu deneyimlerini paylaşan kullanıcılar da bulunuyor. Yeni ATM'lerin kurulması ile yeni kullanışlı işlevselliklerin ATM'e eklenmiş olması olumlu deneyimler arasında yer alıyor.

Ayrıca, olumlu bir ATM deneyimi bulunan katılımcıların %97'si bu deneyimle ilgili olarak tepkilerini de ortaya koyduklarını belirtiyor. Bu katılımcıların %77'si çevresine olumlu değerlendirmeler ile önerilerde bulunduğunu ifade ediyor. Bunun yanı sıra %30'unda müşteri bağlılık artışı ile %16'sında ise doğru kurum ile çalışıldığına dair emin olma durumu oluşuyor.



Son 12 ay içinde

Birincil finansal hizmet sağlayıcılarıyla deneyim oranları



Olumsuz ATM deneyimleri:

- ATM çalışmıyor
- En yakın ATM kaldırıldı



Olumlu ATM deneyimleri:

- Yeni ATM'ler kullanıma sunuldu
- Yeni kullanışlı işlevsellik

%97

Olumlu tepki verildi

%77

Öneri / olumlu değerlendirme

%30

Bağlılık artışı

%16

Aktif tepki bulunmuyor, ancak doğru kurum ile çalışıldığına dair emin olma

Kullanıcılar ATM'de Güvenliğe Oldukça Önem Veriyor

ATM güvenliği, müşteri bağlılığı yaratmayı ve sadakati sürdürmeyi büyük ölçüde etkiliyor. Kullanıcıların %11'i ATM güvenlik ihlalleri yaşamış veya bunların farkında olduklarını belirtiyor. Bu kullanıcıların çoğunluğu; yaşamış veya farkında oldukları olumsuz deneyimler nedeniyle, mevcutta çalıştıkları finans kurumu ile çalışmayı bırakarak bu konuda, %92 oranında tepki göstermiş kişilerdir.

Dolayısı ile özellikle güvenlik tarafında yaşanan olumsuz deneyimlerin kullanıcıların finansal hizmet seçimlerini doğrudan etkilediği görülüyor. Banka'ların ATM güvenliği konusunu ihmal etmemeleri gerektiği, aksi takdirde hem müşteri bağlılığı hem de markaları açısından ciddi kayıplara neden olacağı aşikârdır.

Kullanıcılar, hem nakit hem de diğer işlemler için en az ayda bir kez şubeyi ziyaret ettiklerini belirtiyorlar. Şubeden yapmış oldukları para çekme işlemlerin bir kısmını neden ATM'de yapmadıkları sorulduğunda, ilk 3 nedeni şu şekilde belirtiyorlar: ATM'lerdeki hijyen sorunu ve ATM'de yaşanan dolandırıcılık deneyimleri ile yaşanabilecek dolandırıcılık korkusu. İkinci olarak, para yatırma işlemleri için şubeden ATM'ye geçiş için ne gibi gereksinimler olduğu sorulmuştur. Güvenlikle ilgili konular en üst sıralarda yer alan gereksinimler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir diğeri ise, ATM'yi kullanmaya yöneltmek üzere sunulacak teşviklerdir.

Kullanıcıların %11'i



12 aylık bir süre boyunca bir ATM güvenlik ihlali yaşadı veya bundan haberdar oldu...

...%92 olumsuz deneyim için tepki gösterdi, %8'i bir aksiyon almadı



Hizmeti başka bir yerden satın aldı veya banka ile işbirliğini sonlandırdı



Olumsuz deneyimi çevrimiçi veya aile/ arkadaşlarla paylaştı



Şikayette bulundu



Önemsemedi

İlk 3 ...

ATM yerine şubeden para çekme nedeni:

1. ATM temiz / hijyenik görünmüyor
2. ATM'de dolandırıcılığa maruz kaldım
3. ATM dolandırıcılığı hakkında çok şey duydum

ATM'den para yatırmak için gereksinimler:

1. Şube kadar güvenli olduğunu kanıtlayın
2. Güvenlik önlemleri hakkında ayrıntılı bilgiye ihtiyacım var
3. ATM'yi kullanmam için beni teşvik edin

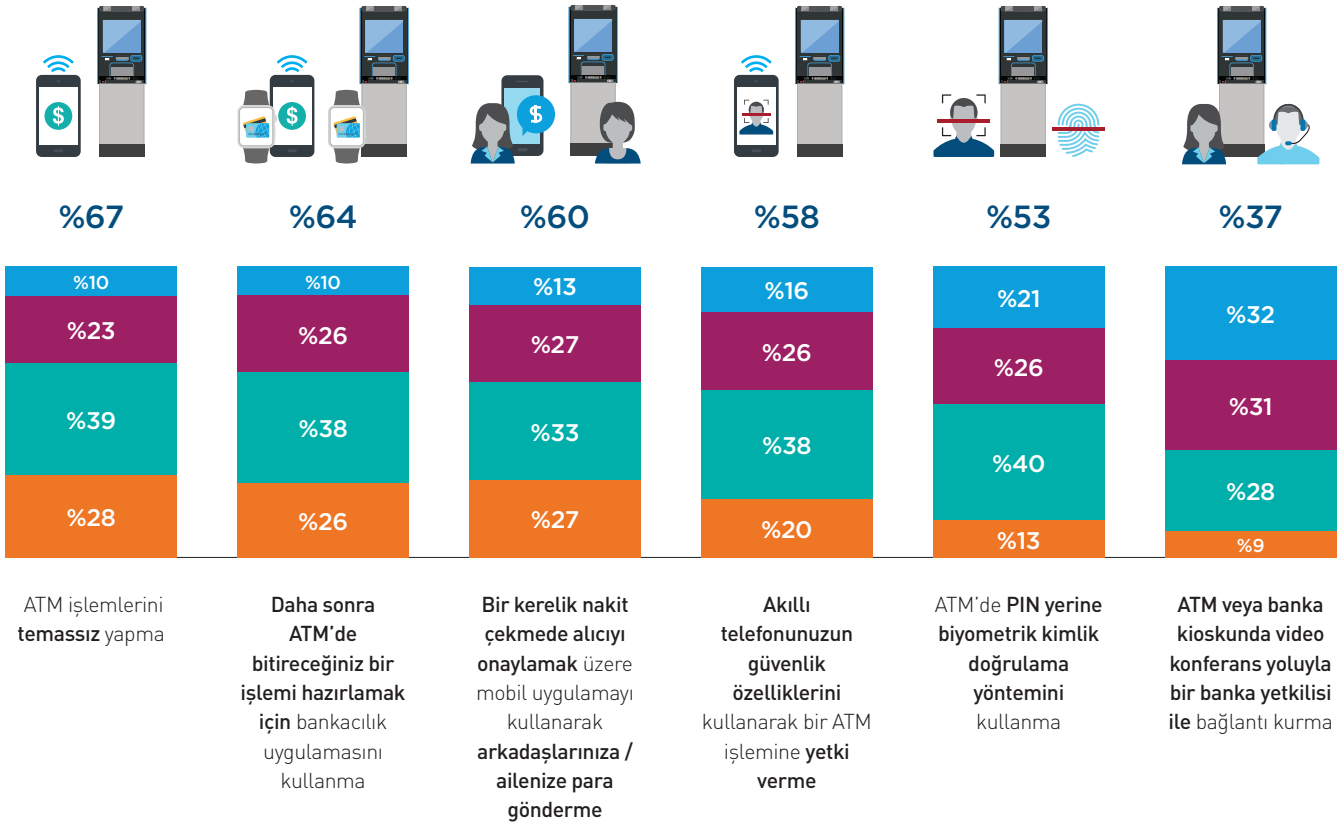
ATM dijital ve fiziksel kanallar arası köprü görevi görüyor

Kullanıcılara aşağıdaki çapraz kanal hizmetlerine olan bakış açıları sorulmuş, ATM'in farklı kanallar ile entegre bir şekilde kullanılarak köprü görevi gördüğü senaryolara olan ilginin yüksek olduğu görülmüştür.

ATM'in köprü görevi gördüğü ve farklı kanal etkileşimleriyle verilen finansal hizmetlerin, yaştan bağımsız olarak birçok kullanıcıya hitap ettiği görülmektedir:

- ATM'de akıllı telefonu temassız olarak bir sensöre (NFC okuyucu) tutarak ATM işlemlerinin gerçekleştirilmesi, %28 ile en yüksek kullanılan yöntemdir.
- İkincisi, %27 ile alıcıyı tek seferlik para çekme işlemi için onaylamak üzere mobil uygulamayı kullanarak arkadaşına/aileye para göndermektir.
- Üçüncüsü, %26 ile daha sonra ATM'de bitireceğiniz bir işlemi hazırlamak için bankacılık uygulamasını kullanmaktır.
- Ayrıca, en çok kullanılan bu 3 çapraz kanal deneyiminin tümü için yukarıda sıralanan kullanım yüzdelerine ilave olarak bu senaryolar ile çok ilgilenen kullanıcıların da olduğu görülmektedir. Kullanan ve yüksek ilgi duyanların toplamına bakıldığında sırasıyla aynı senaryolar %67, %60 ve %64 oranlarına yükselmektedir.

Kullanan ve çok ilgilenenler



Mobil ve ATM Kanalı Bağımlı Kullanımı

Ankete katılanların %39'u temassız ATM işlemleri için mobil cihaz kullandığını ve/veya ATM'de sonlandıracağı bir işlem için önceden mobilde işlemi hazırladığını belirtiyor. Ayrıca, bu kullanıcıların %62'si ATM'lerin mobil cihazlarla entegre olmasının daha hijyenik olduğunu düşünüyor.

Ancak, bu şekilde bağımlı kanal kullanımının tek nedeni elbette hijyen değil. Zaman tasarrufu da %54 oranı ile diğer önemli bir kriter. Bunun yanı sıra, ek işlem olanakları ile şube ziyaretine gerek duyulmaması ve kart olmadan da para çekebilme olanağı diğer önemli avantajlar olarak öne çıkıyor.

ATM ekranından işlemlerin mobil ile entegre yapılması konusunda, QR/barkod taramak üzere akıllı telefon kamerasının kullanılması, %61 ile ATM ve mobil cihazlar arasında en popüler entegrasyon yöntemidir.

Bunun yanı sıra, akıllı telefonda kod taramak için ATM'deki yerleşik tarayıcı kullanımı ve ATM'de gösterilen tek seferlik kullanım kodunun mobil uygulamaya girilmesi ile işlemlerin yapılması da diğer iki kullanım yöntemidir. Bu yöntemler sırasıyla, %35 ve %34 ile diğer popüler yöntemlerdir.

Başlıca avantajları nelerdir?

%62	Hijyen ile ilgili hususlar	
%54	Zaman tasarrufu	
%45	Şube ziyaretine gerek olmadan ek işlevler	
%39	Kart olmadan para çekebilme	

ATM'deki işlemi nasıl yapıyorsunuz?

%61	ATM ekranından QR / barkod taramak için akıllı telefon kamerasının kullanımı	
%35	Akıllı telefonda kod taramak için ATM'de yerleşik tarayıcı kullanımı	
%34	ATM'de gösterilen tek seferlik kod mobil uygulamaya girilir	



[DieboldNixdorf.com](https://www.DieboldNixdorf.com)