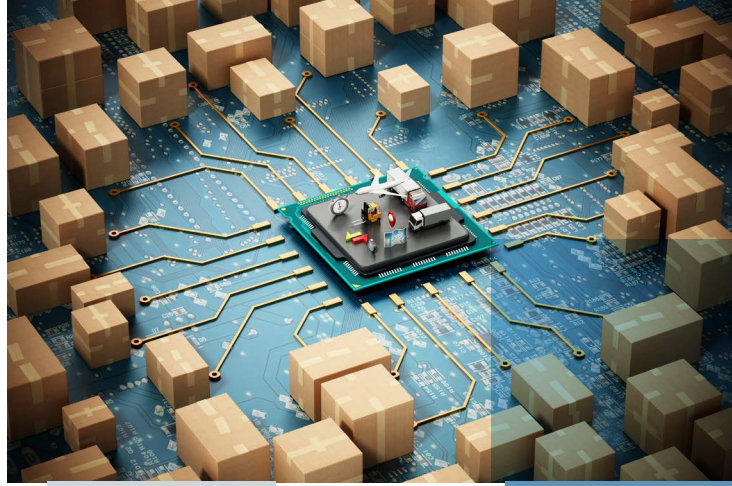


# TÜRKİYE POSTA SEKTÖRÜ

## PAZAR VERİLERİ RAPORU

2022



## İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ .....	3
ÖNSÖZ .....	4
YÖNETİCİ ÖZETİ .....	6
<b>1. POSTA SEKTÖRÜNÜN YAPISI .....</b>	<b>7</b>
1.1. Yetkilendirilmiş Posta Hizmet Sağlayıcılarının Belge Türüne Göre Dağılımı .....	7
1.2. Acente ve Şube Sayılarının Dağılımı .....	8
<b>2. POSTA TRAFİĞİ VE HACMİ .....</b>	<b>9</b>
2.1. Haberleşme Gönderileri .....	9
2.1.1. Haberleşme Gönderilerinin Ağırlık Bazında Dağılımı .....	10
2.1.2. Haberleşme Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı .....	11
2.2. Posta Kolisi/Kargosu .....	12
2.2.1. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Ağırlık Bazında Dağılımı .....	13
2.2.2. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Kurumsal-Bireysel Gönderi Bazında Dağılımı .....	14
2.2.3. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı .....	15
2.2.4. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinde Teslimat Süreleri .....	16
2.2.5. Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları Bazında Yüzdesel Dağılımı .....	17
<b>3. POSTA SEKTÖRÜNDE GELİRLER .....</b>	<b>19</b>
3.1. Haberleşme Gönderisi Gelirleri .....	21
3.1.1. Haberleşme Gönderisi Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı .....	21
3.2. Posta Kolisi/Kargosu Gelirleri .....	22
3.2.1. Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı .....	24
<b>4. EVRENSEL HİZMET YÜKÜMLÜSÜ (EHY) PAZAR PAYI ANALİZİ .....</b>	<b>25</b>
4.1. EHY'nin Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerindeki Payı .....	25
4.2. EHY'nin Şube/Acente Sayısındaki Payı .....	26
4.3. EHY'nin İstihdamdaki Payı .....	27
<b>5. POSTA SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM .....</b>	<b>28</b>
<b>6. POSTA SEKTÖRÜNDE YATIRIM .....</b>	<b>30</b>
<b>7. POSTA SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ .....</b>	<b>32</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Dönemlere Göre Posta Şube/Acente Sayıları .....	9
Şekil 2: Haberleşme Gönderilerinin Dönemlere Göre Dağılımı (Milyon Adet) .....	10
Şekil 3: Haberleşme Gönderilerinin Ağırlıklarına Göre Oransal Dağılımı (2022) .....	11
Şekil 4: Haberleşme Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı (Adet Bazlı, %) .....	12
Şekil 5: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Dönemlere Göre Dağılımı (Milyon Adet) .....	13
Şekil 6: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Ağırlıklarına Göre Dağılımı (2022) .....	14
Şekil 7: Posta Gönderilerinin Dönem Bazında Bireysel-Kurumsal Dağılımı, (%) .....	15
Şekil 8: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Dönem Bazında Teslim Yerlerine Göre Dağılımı .....	16
Şekil 9: Posta Gönderilerinin Teslim Sürelerine Göre Dağılımı .....	17
Şekil 10: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları Bazında Değişim Trendi, (%) .....	19
Şekil 11: Dönemlere Göre Posta Sektöründe Elde Edilen Gelirler (Milyar ₺) .....	20
Şekil 12: Posta Sektöründe Elde Edilen Toplam Gelirlerin Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Değişim Trendi, (%) .....	21
Şekil 13: Dönemlere Göre Haberleşme Gelirleri, (Milyon ₺) .....	22
Şekil 15: Dönemler İtibarıyla Posta Kolisi/Kargosu Gelirleri .....	23
Şekil 16: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Dönemlere Göre Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Değişim Trendi, (%) .....	25
Şekil 17: Gönderim Yerlerine Göre Posta Gönderisi Gelirlerinin Dönemlere Göre Dağılımı, (%) .....	25
Şekil 18: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinde EHY Payı (Adet Bazlı, %) .....	26
Şekil 19: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinde EHY Payı, (%) .....	27
Şekil 20: EHY'nin Posta Şube/Acente Oranı, (%) .....	27
Şekil 21: İstihdamda EHY Payı, (%) .....	28
Şekil 22: Posta Sektöründe Toplam İstihdam Sayıları (2019-2022) .....	29
Şekil 23: Hizmet Sağlayıcılarının İstihdam Yüzdeleri (2022) .....	30
Şekil 24: Posta Sektöründe Gerçekleştirilen Toplam Yatırım Miktarı (Milyon ₺) .....	31
Şekil 25: Posta Sektöründe Gerçekleştirilen Yatırımların Dönemlere göre Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Dağılımı, (%) .....	32
Şekil 26: BTK Tarafından Toplanan Şikayetlerin Sayısı (Bin Adet) .....	33
Şekil 27: 2022/1 Döneminde BTK'ya Ulaşan Şikayetlerin Kategori Bazlı Dağılımı, (%) .....	34

# TÜRKİYE POSTA SEKTÖRÜ

PAZAR VERİLERİ RAPORU



## ÖNSÖZ

Posta hizmetleri en eski ve en yaygın iletişim araçlarından biridir. Ancak yüzyıllık bir sürece sahip kadim gelenekler son yıllarda çok hızlı ve kapsamlı bir değişim içine girmiştir. Bu değişimin arkasında birtakım unsurlar bulunmaktadır. Bu unsurların başlıcaları haberleşme gönderilerindeki azalma ve posta kolisindeki artış şeklinde değişen talep, otomasyon ve yeni teknolojiler, örgütsel değişimler ve artan oranda elektronik unsurların kullanımı şeklinde özetlenebilir. Söz konusu unsurlardan dolayı hem milli hem de uluslararası posta hizmetleri sürekli bir değişim içindedir.

Teknolojik gelişmeler, tüketici taleplerindeki değişim ve yeni iş modelleri posta hizmet sektörünün yapısını hızla değiştirmektedir. Özellikle e-ticaretin ve teknolojinin hızlı değişiminin sonucu olarak artık farklı bir posta sektöründen bahsedilmektedir. Bu değişimlerden en fazla öne çıkan sonuçlar geleneksel mektup postasındaki hacimlerin hızla düşmesi ve e-ticaret ile birlikte paket gönderi hacmindeki hızlı yükselişidir. Bu eğilimin önümüzdeki dönemde de devam etmesi beklenmektedir.

6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu 2013 yılında yürürlüğe girmiş ve mezkûr Kanun ile posta sektöründe düzenleme ve denetleme görevleri Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'na (BTK) verilmiştir. Bu sayede, ülke genelinde posta hizmetlerinin kaliteli, sürekli, tüm kullanıcılar için karşılanabilir bir ücretle, etkin, rekabete dayalı esaslar çerçevesinde sunulmasını sağlamak üzere posta sektörünün serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaflığı sağlanmış bir sektör oluşturulması hedeflenmiştir.

# TÜRKİYE POSTA SEKTÖRÜ

## PAZAR VERİLERİ RAPORU

6475 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesiyle posta sektörüne ilişkin serbestleştirme süreci başlamış ve posta sektörüne ilişkin birtakım düzenlemeler yapılmıştır. Böylelikle, kullanıcıların daha kaliteli hizmetleri daha düşük fiyatlarla alabilmeleri için gerekli olan etkin rekabet ortamının sağlanması anlamında ilk adım atılmış ve pazara girişin önündeki yasal engel kaldırılmıştır. Bu noktada, 2022 yılı Aralık ayı itibarıyla PTT dışında il bazında veya ulusal bazda Kurumumuz tarafından yetkilendirilerek hizmet sunan toplam 40 posta hizmet sağlayıcısı sektörde faaliyetlerini sürdürmektedir. Türkiye posta sektöründe 2019 yılında elde edilen gelir 7,8 milyar ₺ olarak gerçekleşmiş iken bu rakam 2022 yılında 33,6 milyar ₺'ye ulaşmıştır.

6475 sayılı Kanun'un Kurumumuza vermiş olduğu görev ve yetkiler çerçevesinde birçok çalışma yürütülmekte ve önemli çıktılar elde edilmektedir. Bu çerçevede sektörde yaşanan gelişmeleri kamuoyu ile paylaşabilmek adına, ilk raporumuz 2022 yılının tamamını kapsamakta olup, bundan böyle "Türkiye Posta Sektörü Raporu"nu altışar aylık dönemler halinde yayımlamaya karar verdik. Raporumuzun posta sektörümüze hayırlı olmasını diliyorum.

- Sektörde 24'ü ulusal, 16'sı bölgesel toplam 40 hizmet sağlayıcı faaliyet göstermektedir.
- Sektörde faaliyet gösteren hizmet sağlayıcıların 2022 yılı içerisindeki gelirlerinin toplamı yaklaşık 33,6 milyar ₺ olarak gerçekleşmiştir.
- Sektörde bu dönemde yaklaşık 2,7 milyar ₺ yatırım yapılmıştır.
- Posta sektöründe istihdam edilen çalışan sayısı 96 bini aşmıştır.

Posta sektörümüzde yaşanan gelişmeleri ve sektörel verileri içeren bu Raporumuzu kamuoyunun bilgilerine sunuyorum.

**Ömer Abdullah KARAGÖZOĞLU**

*Kurul Başkanı*

## YÖNETİCİ ÖZETİ

- 2022 yılı sonunda **24'ü ulusal, 16'sı yerel olmak üzere toplam 40 hizmet sağlayıcısı**, posta hizmeti vermek üzere yetkili bulunmaktadır.
- 2022 yılında posta sektöründe elde edilen gelirler, bir önceki yıla göre yaklaşık **%85,6 oranında artmış** ve toplamda yaklaşık **33,6 milyar ₺** seviyesine yükselmiştir.
- 2022 yılında posta sektöründe yatırım miktarı yaklaşık **2,7 milyar ₺** olmuştur.
- 2022 yılında ülkemiz posta sektöründe gerçekleşen haberleşme gönderileri sayısının **576,7 milyon** olduğu görülmektedir.
- Haberleşme gönderileri haricinde kalan ve posta kolisi veya kargosu şeklinde nitelendirilen diğer posta gönderilerinin sayısının yıllar itibarıyla artış eğiliminde olup, 2022 yılında yaklaşık **1 milyar 145 milyon** adedi aşmıştır.
- 2022 yılında haberleşme gönderilerinden yaklaşık **4,6 milyar ₺** gelir elde edilmiştir.
- 2022 yılında posta kargosu/kolisi gönderilerinden yaklaşık **28,9 milyar ₺** gelir elde edilmiştir.
- 2022 yılı içerisindeki tüm posta kargosu/kolisi gönderilerinin yaklaşık **%65'i** şehirlerarası gönderilerden oluşmuştur.
- 2022 yılı sonu itibarıyla Türkiye genelinde toplam **9.546** posta acente/şubesi hizmet vermektedir.
- 2022 yılı sonu itibarıyla posta sektöründe **96.397** çalışan istihdam edilmektedir.

## KISALTMALAR

- Aras Kargo Yurt İçi Yurt Dışı Taşımacılık Anonim Şirketi:
- Aramex International Hava Kargo Ve Kurye Anonim Şirketi:
- DHL Worldwide Express Taşımacılık ve Ticaret Anonim Şirketi:
- D FAST Dağıtım Hizmetleri ve Lojistik Anonim Şirketi:
- AGT Kurye Hizmetleri Anonim Şirketi:
- DMD Kurye Toplu Dağıtım Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi:
- Doğan Kurye Toplu Dağıtım Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi:
- Durupost Kurumsal Hizmetler Ticaret Limited Şirketi:
- İnter Global Kargo Lojistik Ve Taşımacılık Ticaret Anonim Şirketi:
- Jetizz Hızlı Taşımacılık Anonim Şirketi:
- Ekol Ekspres Kargo Anonim Şirketi:
- Kurye Net Motorlu Kuryecilik Ve Dağıtım Hizmetleri Anonim Şirketi:
- MNG Kargo Yurtiçi Ve Yurtdışı Taşımacılık Anonim Şirketi:
- Paket Taşımacılık Sistemleri A.Ş.:
- Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi:
- Sendeo Dağıtım Hizmetleri Anonim Şirketi:
- Port Kargo ve Lojistik Anonim Şirketi:
- Telekurye Dağıtım ve Kurye Hizmetleri Anonim Şirketi:
- Fedex Express Turkey Taşımacılık Ve Ticaret Limited Şirketi:
- Trendyol Lojistik Anonim Şirketi:
- UPS Hızlı Kargo Taşımacılığı Anonim Şirketi:
- Yurt İçi Kargo Servisi Anonim Şirketi:

- Aras Kargo (Aras)**
- Aramex**
- DHL**
- D Fast (Hepsijet)**
- AGT Kurye (AGT)**
- DMD Kurye (DMD)**
- Doğan Kurye (Doğan)**
- Durupost**
- IGC**
- Jetizz**
- Kolay Gelsin**
- Kuryenet**
- MNG Kargo (MNG)**
- PTS**
- PTT**
- Sendeo**
- PORT (Sürat)**
- Telekurye**
- Fedex (TNT)**
- Trendyol Ekspres (Trendyol)**
- UPS**
- Yurtiçi Kargo (Yurtiçi)**

## 1. POSTA SEKTÖRÜNÜN YAPISI

Posta sektörünün yapısının ele alındığı bu bölümde, posta hizmet sağlayıcıların yetkilendirme bölgesine göre dağılımı ile şube/acente sayıları ele alınacaktır.

### 1.1. Yetkilendirilmiş Posta Hizmet Sağlayıcılarının Belge Türüne Göre Dağılımı

2022 yılı sonu itibarıyla, 24'ü ulusal, 16'sı yerel olmak üzere toplam 40 hizmet sağlayıcısı, posta hizmeti vermek üzere yetkili bulunmaktadır. Yerel düzeyde en çok yetki belgesi verilen il İstanbul olmuştur. Aşağıda yer alan tabloda posta hizmet sağlayıcılarının sahip oldukları yetki belgelerinin coğrafi kapsamına göre dağılımı gösterilmektedir.

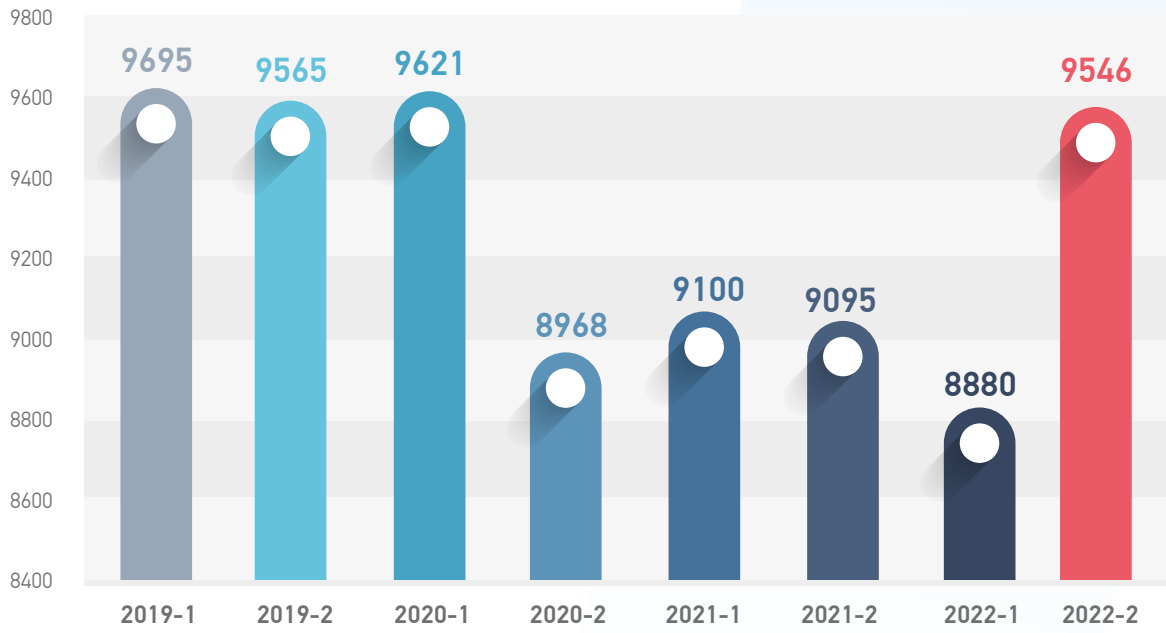
Table 1: Posta Hizmet Sağlayıcılarının Hizmet Sundukları Coğrafi Kapsama Göre Dağılımı

HİZMET SAĞLAYICI SAYISI	
ULUSAL	24
İstanbul	13
İzmir	1
Konya	1
Hatay	1
<b>TOPLAM</b>	<b>40</b>



## 1.2. Acente ve Şube Sayılarının Dağılımı

2022 yılı sonu itibarıyla Türkiye genelinde toplam 9.546 posta acente/şubesi hizmet vermektedir. Bu acente/şubelerin 1.697'si İstanbul'da, 689'u Ankara'da ve 519'u İzmir ilinde bulunmaktadır. Ayrıca Türkiye'de toplam 601 posta işleme merkezi bulunmaktadır. Şube/acente sayılarının dönemlere göre dağılımı Şekil 1'de gösterilmektedir.



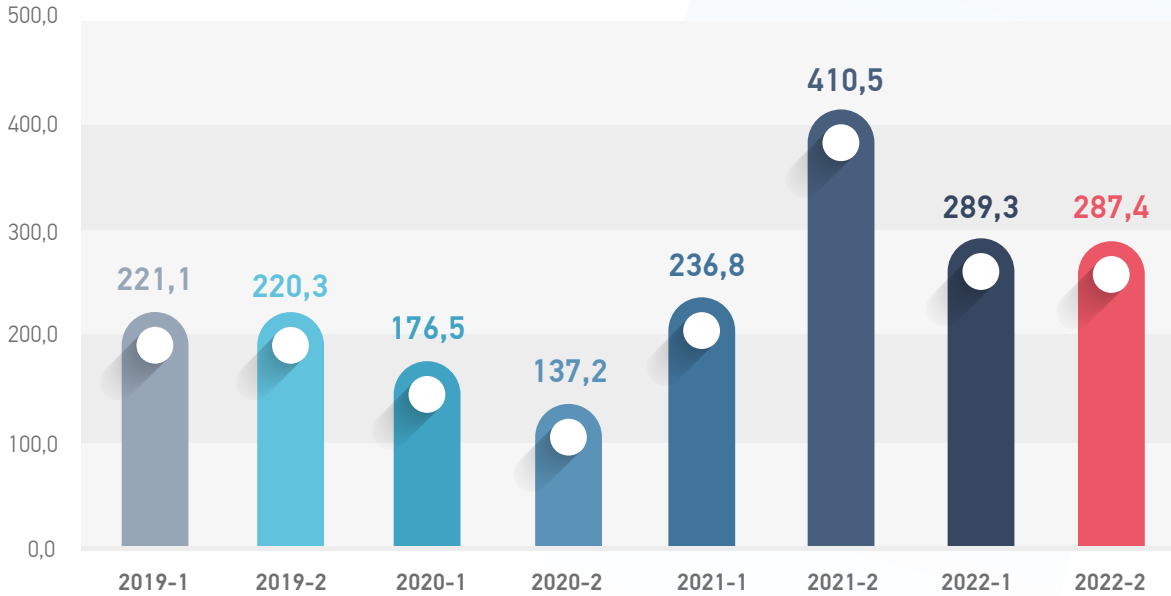
Şekil 1: Dönemlere Göre Posta Şube/Acente Sayıları

## 2. POSTA TRAFİĞİ VE HACMİ

Posta sektöründe trafik ve hacim; “haberleşme gönderileri” ve “posta kolisi/kargosu” olmak üzere iki başlık altında ele alınmaktadır.

### 2.1. Haberleşme Gönderileri

2022 yılında ülkemiz posta sektöründe gerçekleşen haberleşme gönderileri sayısının 567,7 milyon olduğu görülmektedir. Haberleşme gönderilerinin sayısının dönemlere göre değişimi Şekil 2’de gösterilmektedir.<sup>1</sup>

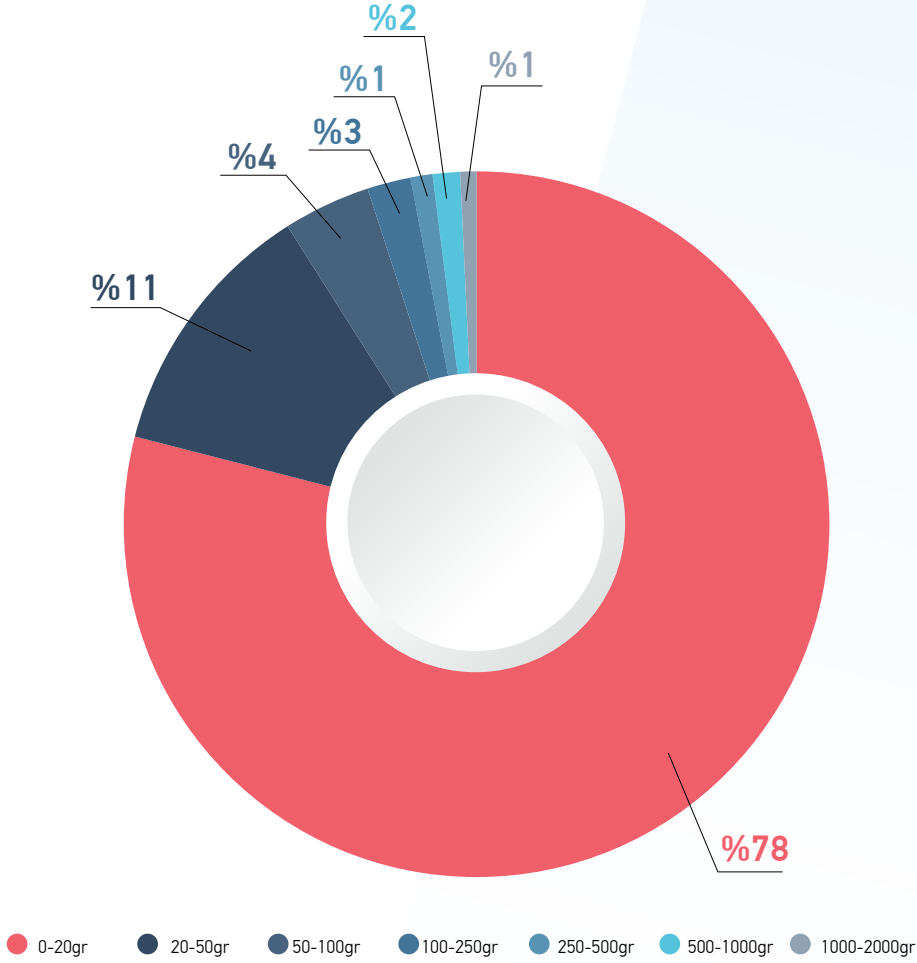


Şekil 2: Haberleşme Gönderilerinin Dönemlere Göre Dağılımı (Milyon Adet)

<sup>1</sup> 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu (6475 sayılı Kanun) kapsamında haberleşme gönderisi; “Kitap, katalog, gazete ve süreli yayınlar hariç herhangi bir fiziksel araç üzerine yazılan veya elektronik ileti şeklinde hazırlanan, gönderici tarafından gönderi üzerinde belirtilen adrese sevk ve teslim edilmesi gereken telgraf da dâhil her türlü gönderi” olarak tanımlanmaktadır.

### 2.1.1. Haberleşme Gönderilerinin Ağırlık Bazında Dağılımı

PTT tarafından Kurumumuzla paylaşılan ve ağırlıklarına göre “0-20 gr, 20-50 gr, 50-100 gr, 100-250 gr, 250-500 gr, 500-1000 gr, 1000-2000 gr” olmak üzere yedi kategoride sınıflandırılan haberleşme gönderilerinin ağırlıklarına göre oransal dağılımı Şekil 3’te gösterilmektedir.

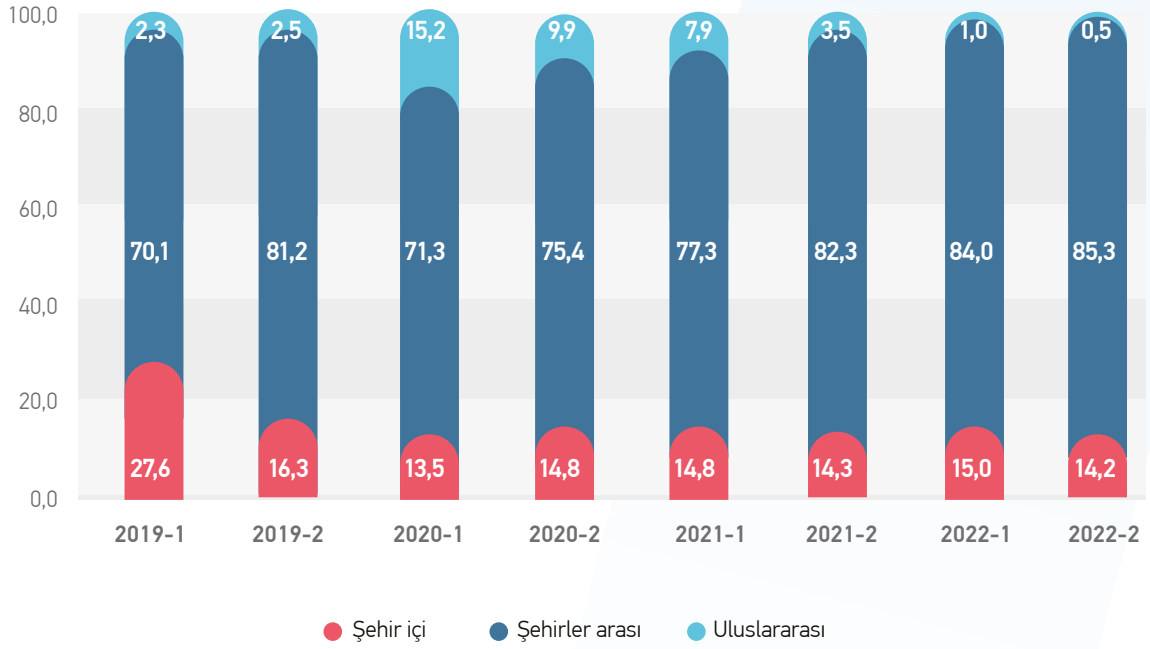


Şekil 3: Haberleşme Gönderilerinin Ağırlıklarına Göre Oransal Dağılımı (2022)

Bu kapsamda haberleşme gönderilerinin “0-20 gr” kategorisinde %78’lik oranla yoğunlaştığı görülmektedir. “20-50 gr” aralığındaki haberleşme gönderilerinin oranı ise %11 olarak hesaplanmıştır.

### 2.1.2. Haberleşme Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı

Haberleşme gönderileri teslim yerlerine göre şehir içi, şehirlerarası ve uluslararası olmak üzere üç farklı kategoriye ayrılmaktadır. Şekil 4'te haberleşme gönderilerinin dönem bazında teslim yerine göre dağılımı gösterilmektedir. Haberleşme gönderilerinin yoğunlukla şehirler arası kategoride yer aldığı görülmekle birlikte, uluslararası gönderilerin oranının da son yıllarda arttığı gözlemlenmektedir.



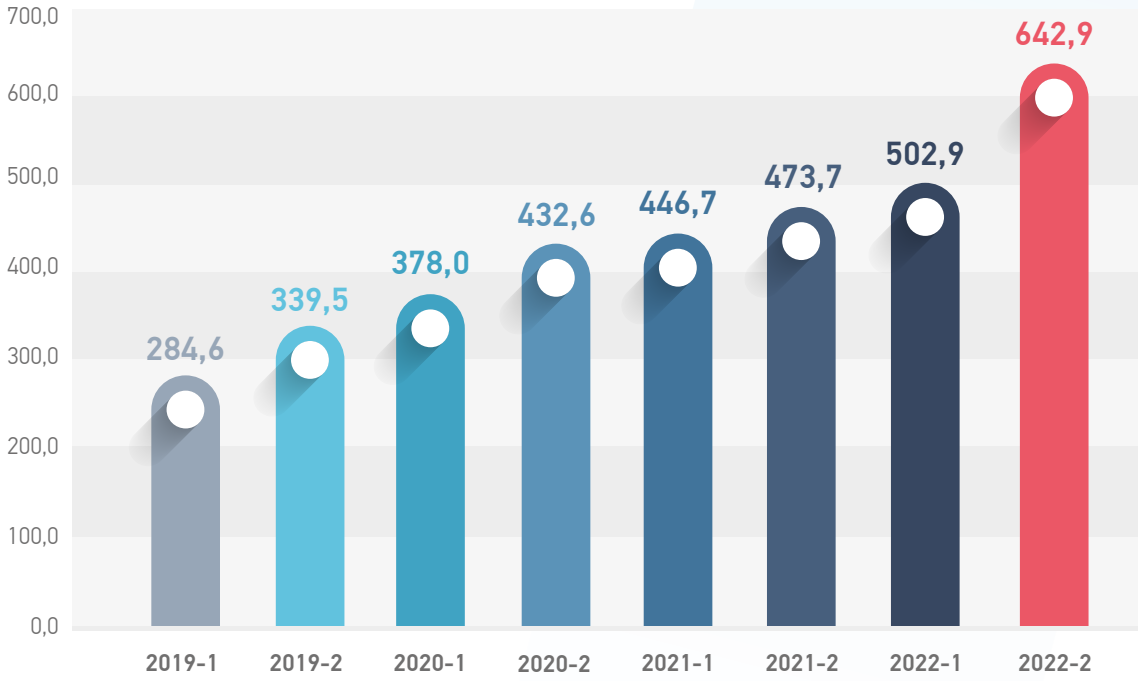
Şekil 4: Haberleşme Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı (Adet Bazlı, %)

Yukarıda şeklin incelenmesinden; şehirlerarası gönderilerin tüm haberleşme gönderileri içerisindeki payının 2022 yılında yaklaşık %84,6 olduğu ve gönderilerin büyük bölümünü oluşturduğu görülmektedir.

2022 yılında haberleşme gönderisi teslimatın en çok gerçekleştiği iller sırasıyla İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya'dır.

## 2.2. Posta Kolisi/Kargosu

Haberleşme gönderileri haricinde kalan ve posta kolisi veya kargosu şeklinde nitelendirilen diğer posta gönderilerinin sayısının yıllar itibarıyla artış eğiliminde olduğu ve 2022 yılında yaklaşık 1 milyar 145 milyon adet olarak gerçekleştiği görülmektedir.<sup>2</sup> Söz konusu artışa neden olan husus, e-ticaret hacminin son yıllarda keskin şekilde büyümesi olup bu durum ülkemiz posta pazarına olumlu yönde etki sağlamıştır. İfade edilen rakamlar Şekil 5'te gösterilmektedir.



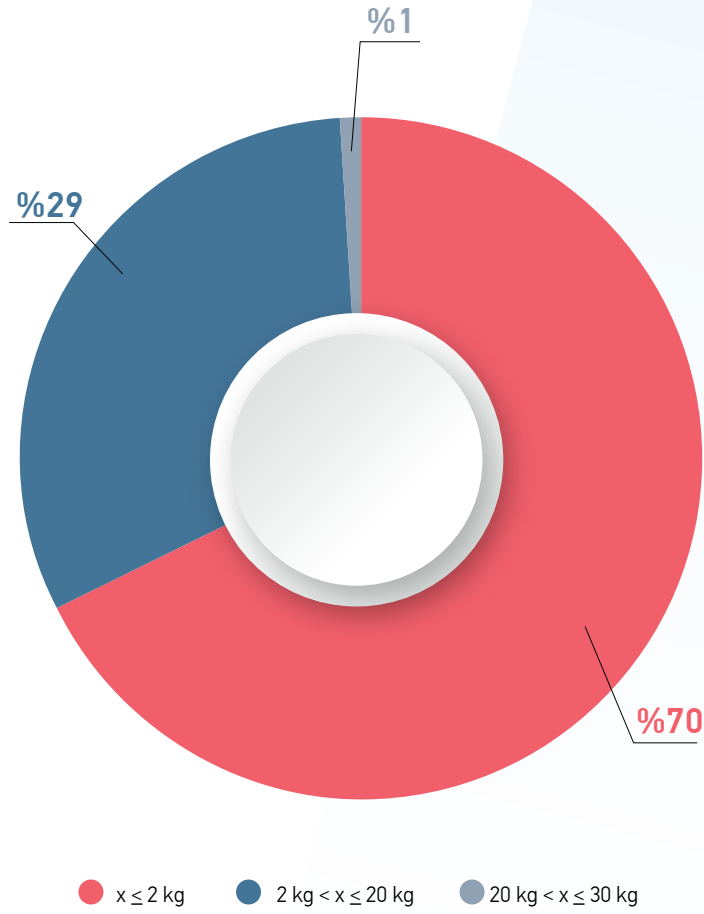
Şekil 5: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Dönemlere Göre Dağılımı (Milyon Adet)

Şekil 5'e göre 2019 yılında 624,1 milyon adet olan posta kolisi veya kargosu gönderi sayısı 2022 yılında 1 milyar 145 milyonu aşarak son 3 yılda yaklaşık %84 artmıştır.

<sup>2</sup> 6475 sayılı Posta Kanunu göre posta kolisi veya kargosu; hizmet sağlayıcısı aracılığıyla yollanan ve kapsamında haberleşme niteliği taşıyan yazılar bulunmayan en fazla otuz kilogram ağırlığa veya üç yüz desimetreküp hacme sahip her türlü madde olarak tanımlanmaktadır.

### 2.2.1. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Ağırlık Bazında Dağılımı

Posta kolisi/kargosu gönderileri ağırlıklarına göre “2 kg altı”, “2 kg ile 20 kg arası” ve “20 kg ve 30 kg arası” üzeri olmak üzere üç farklı şekilde sınıflandırılmaktadır. 2022 yılında posta kolisi/kargosu gönderilerinin ağırlıklarına göre dağılımı Şekil 6’da gösterilmektedir.

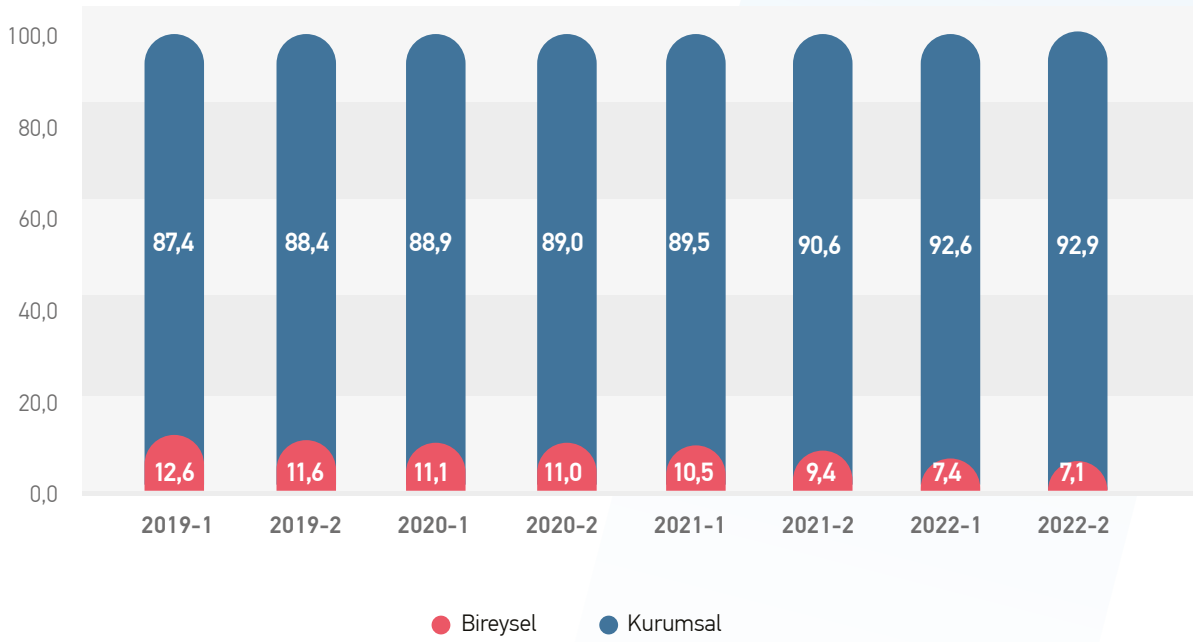


Şekil 6: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Ağırlıklarına Göre Dağılımı (2022)

Buna göre posta kolisi/kargosu gönderilerinin yaklaşık %70’i 2 kg ve altı ve %29’u 2-20 kg arası iken 20 kg üstü gönderiler toplam gönderilerin sadece %1’ini oluşturmaktadır.

### 2.2.2. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Kurumsal-Bireysel Gönderi Bazında Dağılımı

Posta kolisi/kargosu gönderileri, gönderim kaynağına göre bireysel ve kurumsal olmak üzere iki sınıfta değerlendirilmektedir. Şekil 7'de posta gönderilerinin dönem bazında bireysel ve kurumsal olarak dağılımı gösterilmektedir.

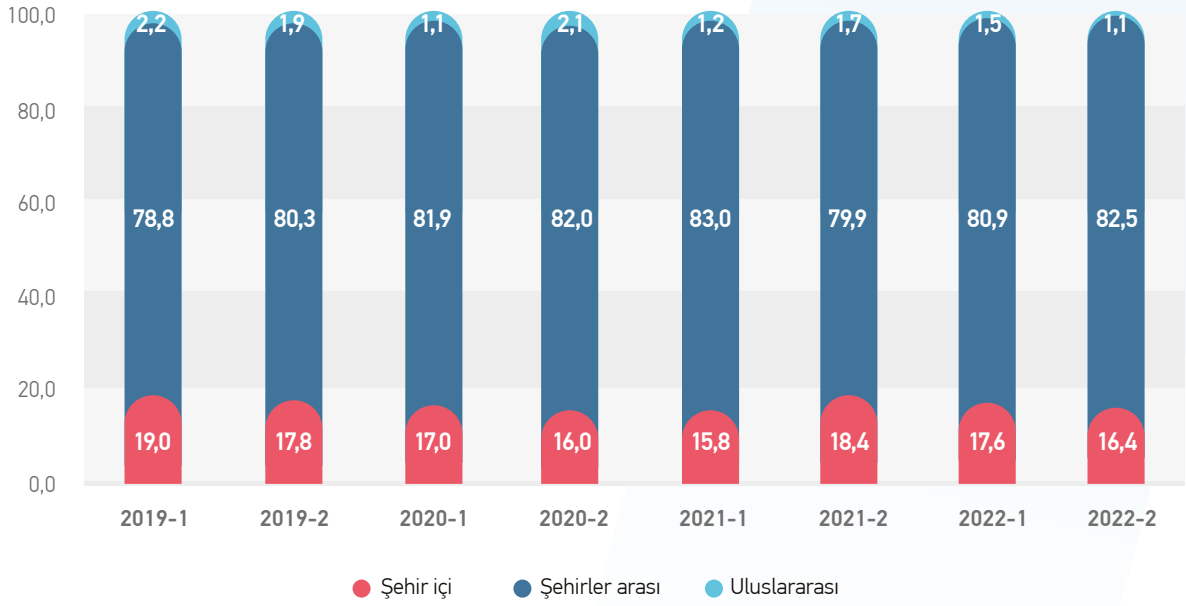


Şekil 7: Posta Gönderilerinin Dönem Bazında Bireysel-Kurumsal Dağılımı, (%)

Buna göre 2022 yılında posta kolisi/kargosu gönderilerinin %92'sini aşkın kısmının kurumsal gönderilerden oluştuğu görülmektedir. Özellikle e-ticaret platformlarının yoğun kullanımı ile birlikte bir işletmeden tüketiciye gönderilen gönderilerin (business to consumer, B2C) yoğunluğunun artması sebebiyle kurumsal gönderilerdeki artış son dönemde bireysel gönderilere nazaran daha yüksek olmuştur.

### 2.2.3. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı

Posta kolisi/kargosu gönderileri; teslim yerlerine göre şehir içi, şehirlerarası ve uluslararası olmak üzere üç farklı kategoride değerlendirilmektedir. Şekil 9'da gönderilerin dönem bazında teslim yerlerine göre dağılımı gösterilmektedir.



Şekil 8: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Dönem Bazında Teslim Yerlerine Göre Dağılımı

Posta kolisi/kargosu gönderilerinin %80'inden fazlası şehirlerarası kategoride yer almaktadır. Haberleşme gönderilerinde olduğu gibi posta kolisi/kargosu gönderilerinde de şehirlerarası gönderi oranı önemli bir yer tutmaktadır.

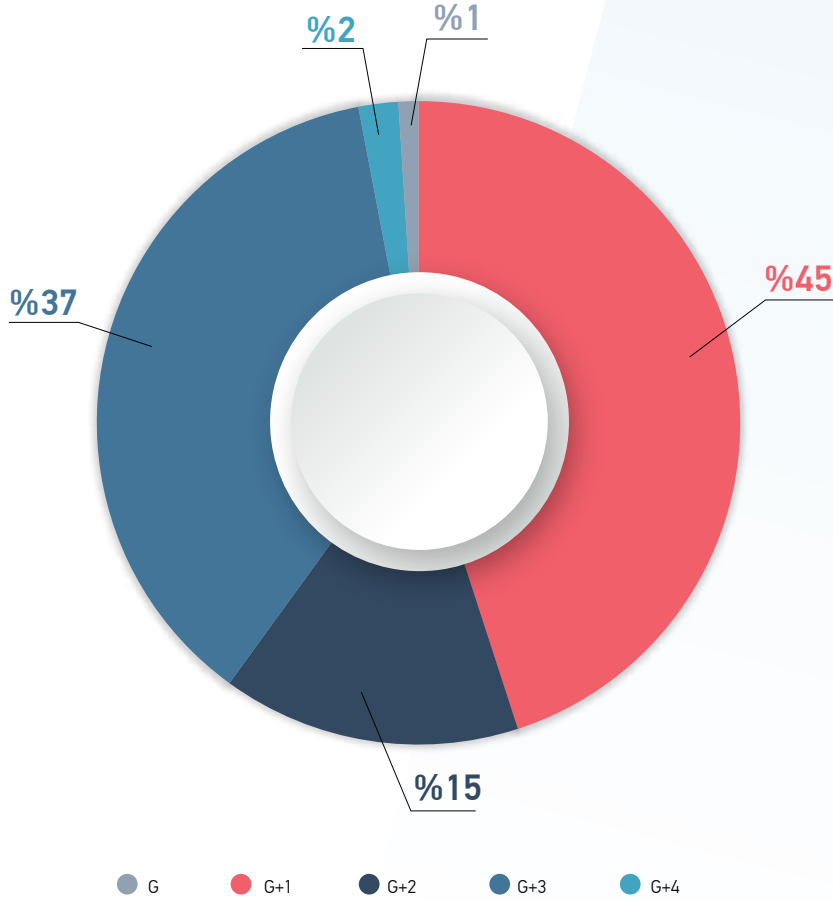
2022 yılında toplam posta kolisi/kargosu gönderilerinin yaklaşık %81,7'si şehirlerarası nitelikte iken %17'si ise şehir içi teslimatı gerçekleşen gönderilerden oluşmaktadır. Yurtdışına gönderilen posta kolisi/kargosu oranı ise yaklaşık %1,3 civarındadır.

2022 yılında posta kolisi/kargosu teslimatın en çok gerçekleştiği iller sırasıyla İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya'dır.



### 2.2.4. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinde Teslimat Süreleri

Son yıllarda e-ticaretin büyümesi ve posta kolisi/kargosu gönderi hacminin artması ile birlikte, hızlı teslimat hususu kullanıcıların beklentileri arasında üst sıralara tırmanmıştır. Gönderici odaklılıktan alıcı odaklılığa doğru evrilen posta sektörü dünyada olduğu gibi ülkemizde de kullanıcı beklentileri çerçevesinde şekillenmektedir.



Şekil 9: Posta Gönderilerinin Teslim Sürelerine Göre Dağılımı

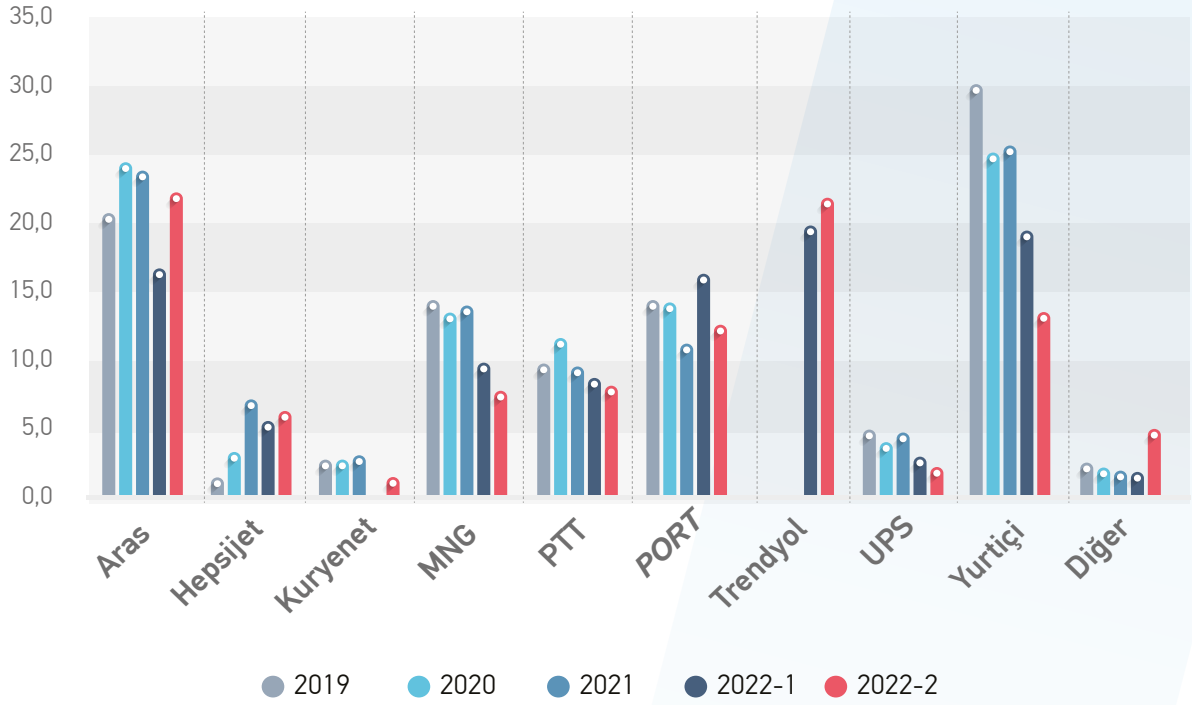
Bu kapsamda posta gönderilerinin teslim sürelerine göre dağılımı Şekil 9'da gösterilmektedir. Ülkemizde, yurt içi posta gönderilerinin teslim süreleri incelendiğinde, gönderilerin yaklaşık %1'inin aynı gün (kabul edildiği gün) içerisinde teslim edilirken gönderilerin %60'ı kabul edildiği günden sonraki iki gün içinde teslim edilmektedir.

### 2.2.5. Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları Bazında Yüzdesele Dağılımı

2022 yılının ikinci yarısı itibarıyla posta kolisi/kargosu pazarında Aras Kargo, toplam posta kolisi/kargosu gönderilerinin %22,1'inin taşımalarını gerçekleştirerek gönderi adedi bakımından en büyük pazar payına sahip olmuştur. Bu şirketi sırasıyla %21,6 ve %13,4'lük payları ile Trendyol ve Yurtiçi Kargo takip etmektedir. Posta hizmet sağlayıcılarının sözkonusu pazara ilişkin yüzdesele payları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları Bazında Yüzdesele Dağılımı (%)

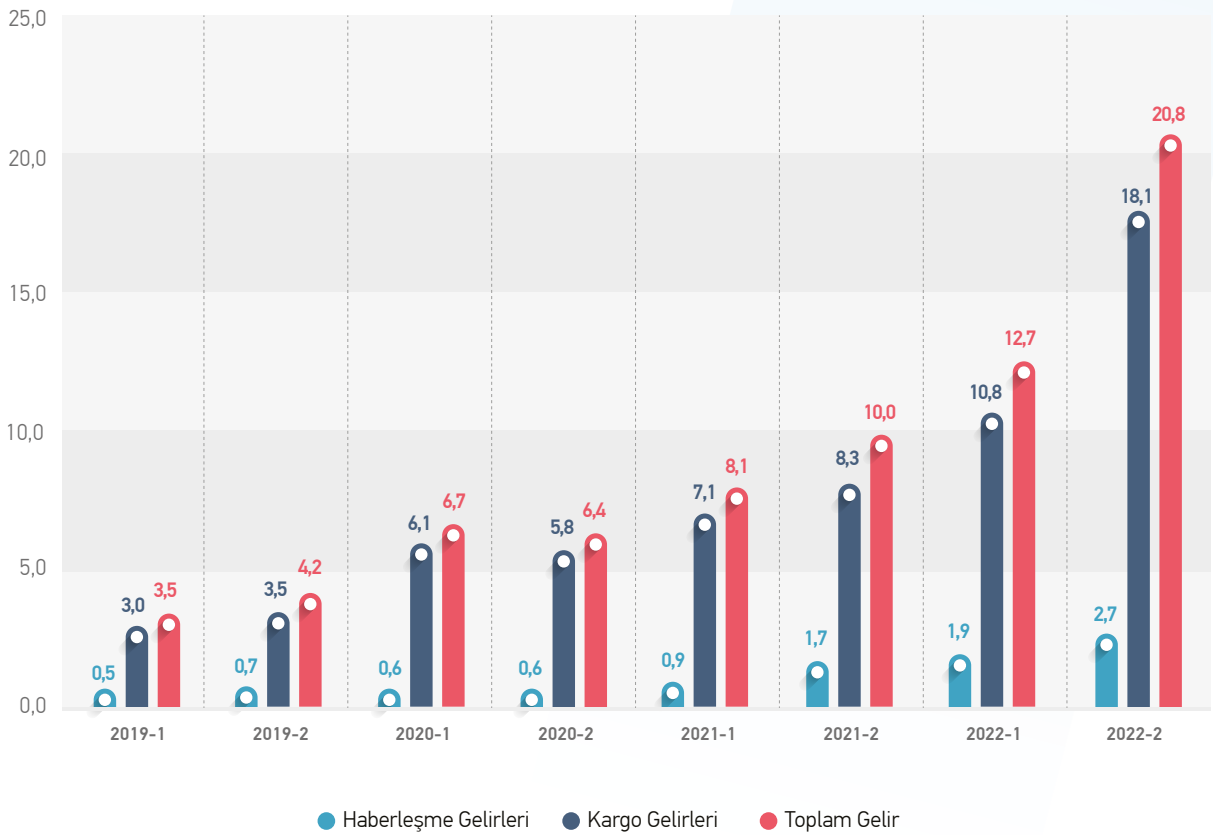
	2019	2020	2021	2022-1	2022-2				
Yurtiçi	29,9%	Yurtiçi	24,9%	Yurtiçi	25,5%	Trendyol	19,6%	Aras Kargo	22,1%
Aras Kargo	20,6%	Aras Kargo	24,2%	Aras Kargo	23,7%	Yurtiçi	19,2%	Trendyol	21,6%
MNG	14,3%	PORT	14,2%	MNG	13,8%	Aras Kargo	16,6%	Yurtiçi	13,4%
PORT	14,3%	MNG	13,4%	PORT	11,1%	PORT	16,1%	PORT	12,4%
PTT	9,6%	PTT	11,5%	PTT	9,4%	MNG	9,7%	PTT	8,1%
UPS	4,9%	UPS	3,9%	Hepsijet	7,1%	PTT	8,6%	MNG	7,6%
Kuryenet	2,7%	Hepsijet	3,3%	UPS	4,5%	Hepsijet	5,5%	Hepsijet	6,3%
Hepsijet	1,3%	Kuryenet	2,6%	Kuryenet	2,9%	UPS	2,9%	UPS	2,1%
Diğer	2,5%	Diğer	2,1%	Diğer	1,9%	Diğer	1,7%	Diğer	6,3%



Şekil 10: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları Bazında Değişim Trendi, (%)

### 3. POSTA SEKTÖRÜNDE GELİRLER

Son yıllarda e-ticaret hacminde yaşanan artışın etkisiyle posta sektöründe gönderi hacimleri artmış olup buna bağlı olarak hizmet sağlayıcılarının posta hizmetlerinden elde ettikleri gelirlerde de önemli ölçüde artış izlenmiştir. 2022 yılında posta sektöründe elde edilen net satış gelirleri, bir önceki yıla göre yaklaşık %85 oranında artmış ve toplamda 33,6 milyar ₺ seviyesine yükselmiştir. Posta sektöründe elde edilen net satış gelirlerinin altı aylık dönemlere göre dağılımı Şekil 11'de gösterilmektedir.

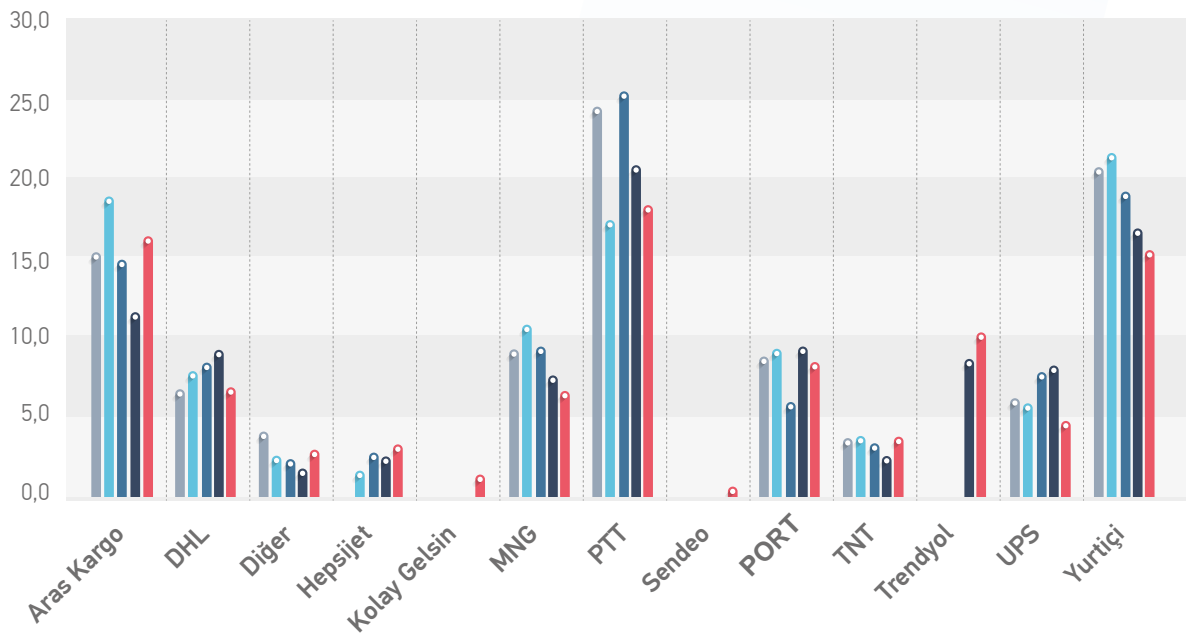


Şekil 11: Dönemlere Göre Posta Sektöründe Elde Edilen Gelirler (Milyar ₺)

Diğer taraftan, ilgili sektörde elde edilen toplam gelirlerin altı aylık dönemler halinde posta hizmet sağlayıcılarına göre oransal dağılımı Tablo 3'te gösterilmektedir. 2022 yılında posta sektöründen elde edilen toplam gelirlerin %19,3'üne PTT sahip olurken, söz konusu hizmet sağlayıcısını sırasıyla %14,5 ve %16'lık pazar paylarına sahip olan Aras Kargo ve Yurtiçi Kargo izlemektedir.

Tablo 3: Posta Sektöründe Elde Edilen Toplam Gelirlerin Dönem Bazında Dağılımı (%)

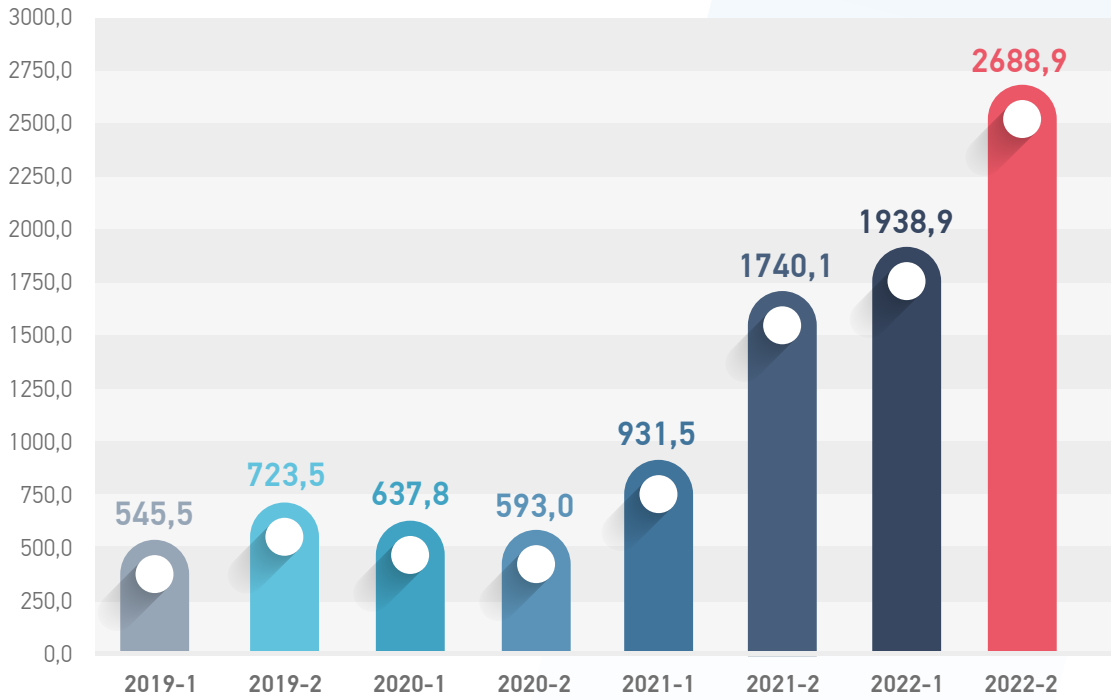
2019		2020		2021		2022-1		2022-2	
PTT	24,5%	Yurtiçi	21,6%	PTT	25,4%	PTT	20,9%	PTT	18,3%
Yurtiçi	20,7%	Aras Kargo	18,8%	Yurtiçi	19,2%	Yurtiçi	16,9%	Aras Kargo	16,3%
Aras Kargo	15,5%	PTT	17,4%	Aras Kargo	14,9%	Aras Kargo	11,7%	Yurtiçi	15,6%
MNG	9,3%	MNG	10,8%	MNG	9,5%	PORT	9,5%	Trendyol	10,4%
PORT	8,9%	PORT	9,3%	DHL	8,5%	DHL	9,3%	PORT	8,6%
DHL	6,8%	DHL	8,0%	UPS	7,9%	Trendyol	8,7%	DHL	6,9%
UPS	6,3%	UPS	5,9%	PORT	6,0%	UPS	8,3%	MNG	6,8%
TNT	3,8%	TNT	3,9%	TNT	3,4%	MNG	7,7%	UPS	4,8%
Kuryenet	1,5%	DFAST	1,7%	DFAST	2,8%	Hepsijet	2,6%	TNT	3,9%
Aramex	1,3%	Kuryenet	1,5%	Kuryenet	1,3%	TNT	2,6%	Hepsijet	3,3%
Diğer	1,5%	Diğer	1,2%	Diğer	1,2%	Diğer	1,8%	Diğer	5,2%



Şekil 12: Posta Sektöründe Elde Edilen Toplam Gelirlerin Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Değişim Trendi, (%)

### 3.1. Haberleşme Gönderisi Gelirleri

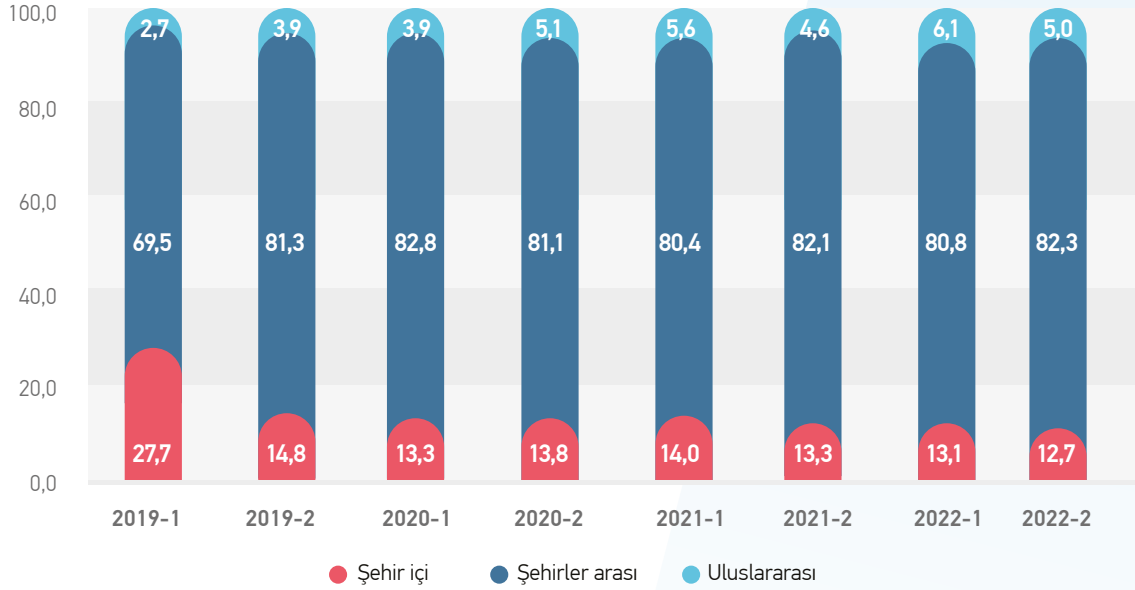
2022 yılında haberleşme gönderilerinden yaklaşık 4,6 milyar ₺ gelir elde edilmiştir. 2021 yılı ile kıyaslandığında haberleşme gönderilerinden elde edilen gelirin yaklaşık %73 artmıştır. Haberleşme gönderilerinden elde edilen gelirlerin altı aylık dönemler halinde dağılımı Şekil 13'de gösterilmektedir.



Şekil 13: Dönemlere Göre Haberleşme Gelirleri, (Milyon ₺)

#### 3.1.1. Haberleşme Gönderisi Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı

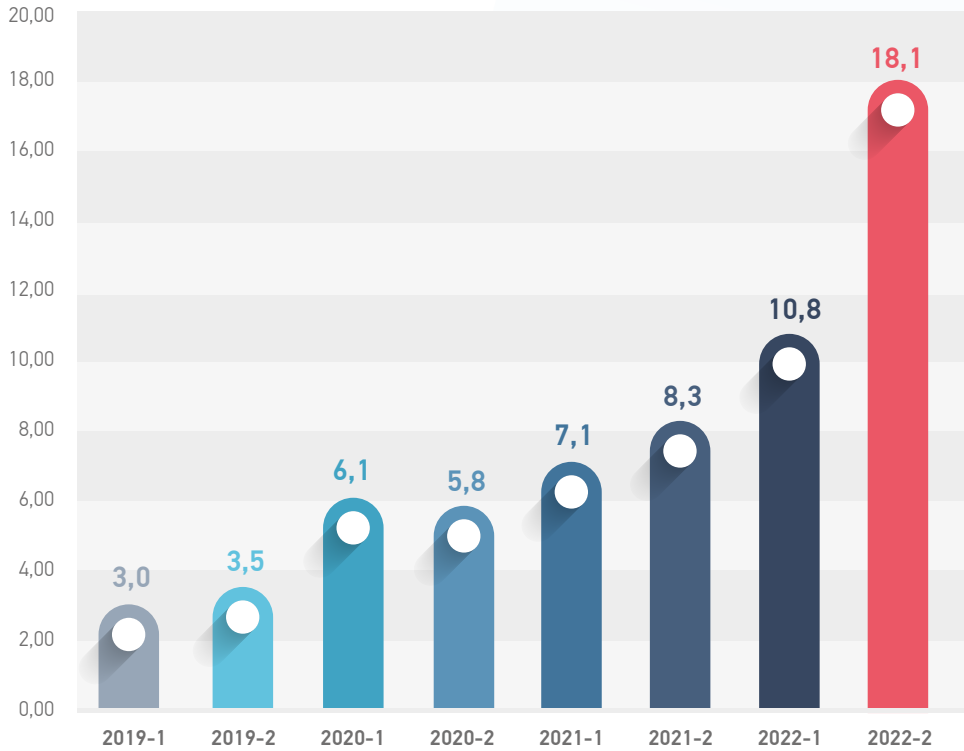
Haberleşme gönderileri, gönderim yerlerine göre “şehir içi”, “şehirler arası” ve “uluslararası” olmak üzere üç kategoriye ayrılmış olup en büyük gelir, şehirler arası haberleşme gönderilerinden elde edilmiştir. Şekil 14’te haberleşme gönderilerinden elde edilen gelirlerin dönemlere göre dağılımı gösterilmektedir. 2022 yılında haberleşme gönderilerinden elde edilen gelirin yaklaşık %81,5 şehirlerarası ve yaklaşık %12,9’u şehir içi gönderilerden elde edilmektedir.



Şekil 14: Haberleşme Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı (Gelir Bazlı, %)

### 3.2. Posta Kolisi/Kargosu Gelirleri

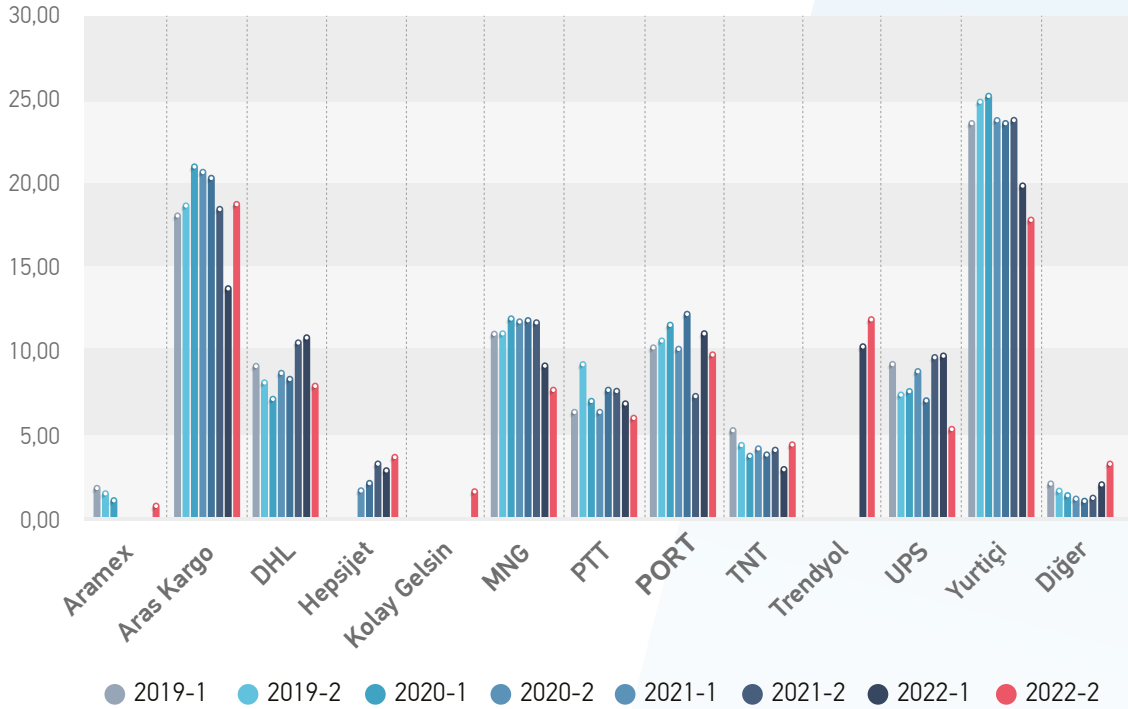
2022 yılında posta gönderilerinden yaklaşık 28,9 milyar ₺ gelir elde edilmiştir. Posta kolisi/kargosundan elde edilen gelirlerin dönemlere göre dağılımı Şekil 15'te gösterilmektedir.



Şekil 15: Dönemler İtibarıyla Posta Kolisi/Kargosu Gelirleri



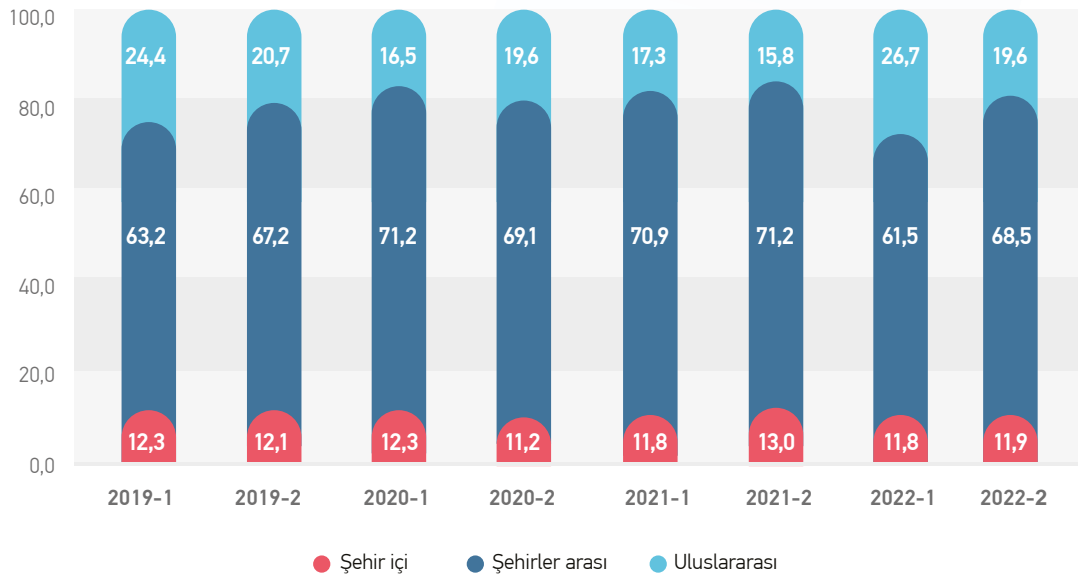




Şekil 16: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Dönemlere Göre Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Değişim Trendi, (%)

### 3.2.1. Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı

Posta gönderileri, gönderim yerlerine göre şehir içi, şehirlerarası ve uluslararası olmak üzere üç kategoriye ayrılmış olup en büyük gelir, şehirler arası posta kolisi/kargolarından elde edilmiştir. Şekil 17’de posta kolisi/kargosundan elde edilen gelirlerin dönemlere göre dağılımı gösterilmektedir. 2022 yılında posta kolisi/kargosundan %65’inin şehirlerarası gönderilerden oluştuğu görülmektedir.

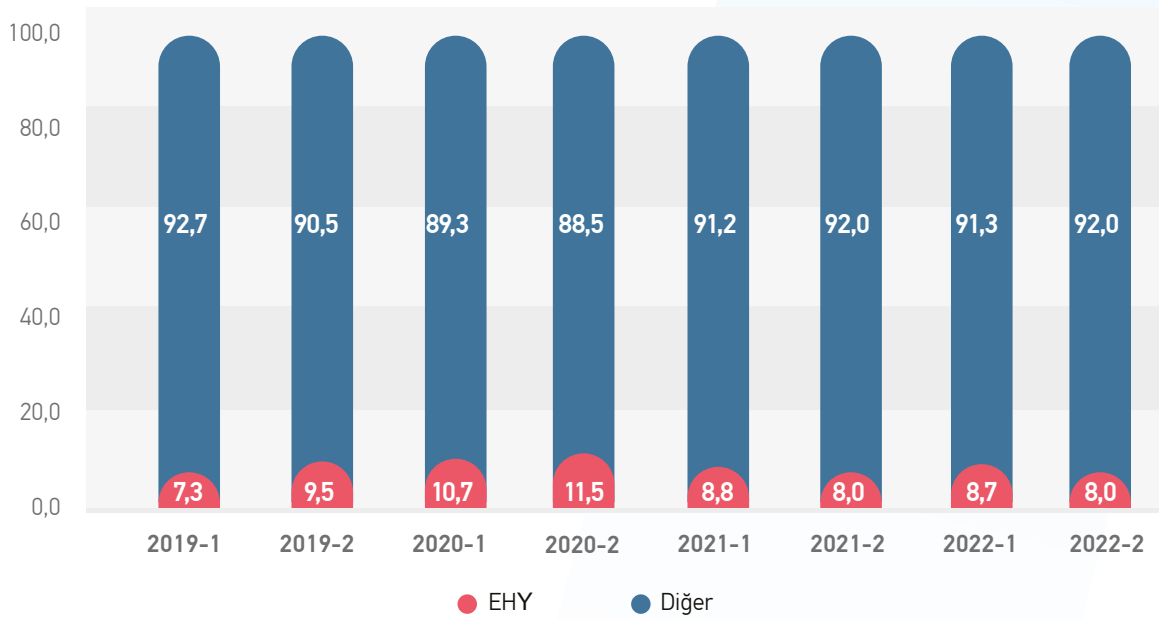


Şekil 17: Gönderim Yerlerine Göre Posta Gönderisi Gelirlerinin Dönemlere Göre Dağılımı, (%)

## 4. EVRENSEL HİZMET YÜKÜMLÜSÜ (EHY) PAZAR PAYI ANALİZİ

### 4.1. EHY'nin Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerindeki Payı

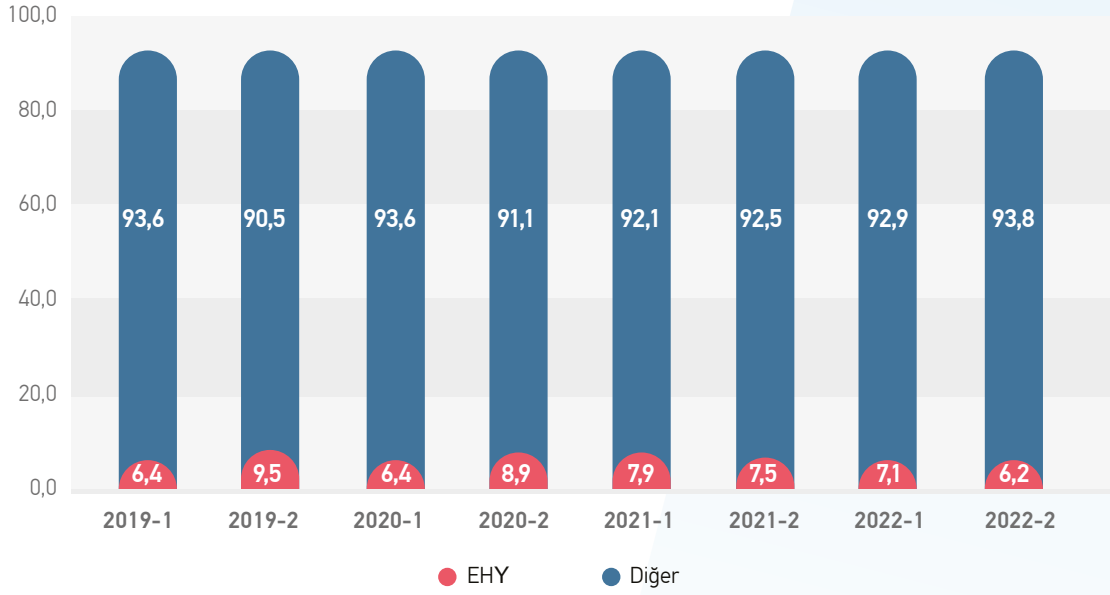
2022 yılında posta kolisi/kargolarının yaklaşık %8,3'ü EHY aracılığı ile gönderilmektedir. Şekil 18'de EHY'nin posta kolisi/kargosu gönderileri içerisindeki pazar payı gösterilmektedir.<sup>3</sup>



Şekil 18: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinde EHY Payı (Adet Bazlı, %)

Bunun yanında, 2022 yılında posta kolisi/kargosu gelirlerinin yaklaşık %6,5'i EHY tarafından elde edilmiştir. Şekil 19'da EHY'nin posta kolisi/kargoları gelirleri içerisindeki payı gösterilmektedir.

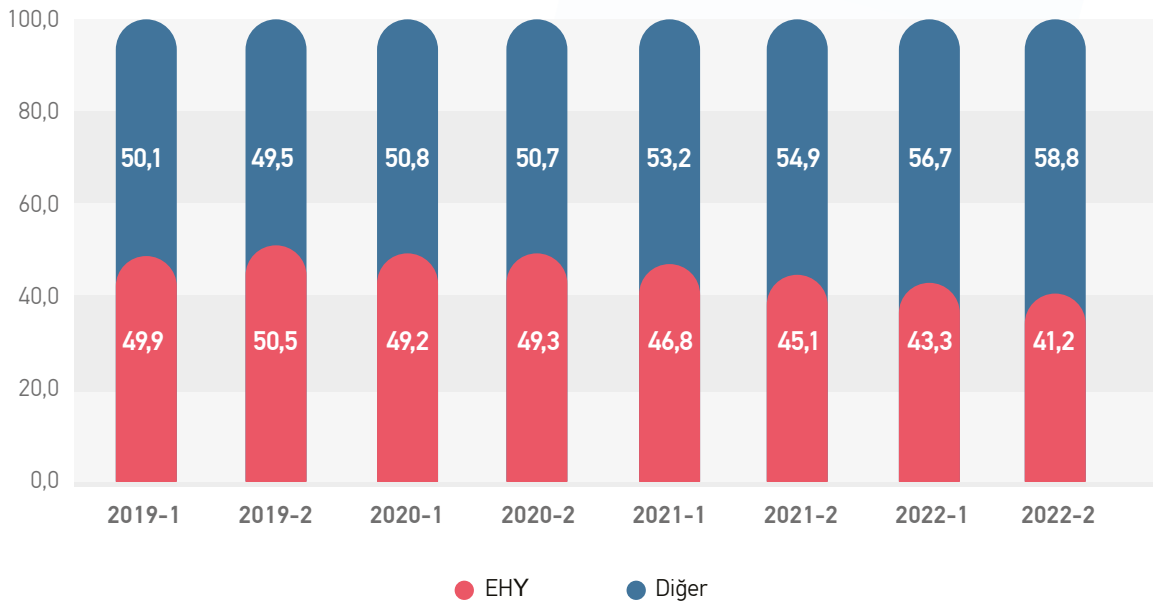
<sup>3</sup> 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu kapsamında evrensel posta hizmeti; "belirlenmiş ilke ve kurallar çerçevesinde, bir posta hizmetinin coğrafi alan farkı gözetilmeksizin ülke sınırları içerisinde tüm kullanıcılar için karşılanabilir ücretlerle kesintisiz olarak sağlanması," şeklinde tanımlanırken; evrensel posta hizmet sağlayıcısı ise "Evrensel posta hizmetini yetki belgesi uyarınca yürütmekle yetkili kılınan hizmet sağlayıcısı" olarak ifade edilmektedir. Türkiye'de evrensel posta hizmeti yükümlüsü Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi olarak belirlenmiştir.



Şekil 19: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinde EHY Payı, (%)

## 4.2. EHY'nin Şube/Acente Sayısındaki Payı

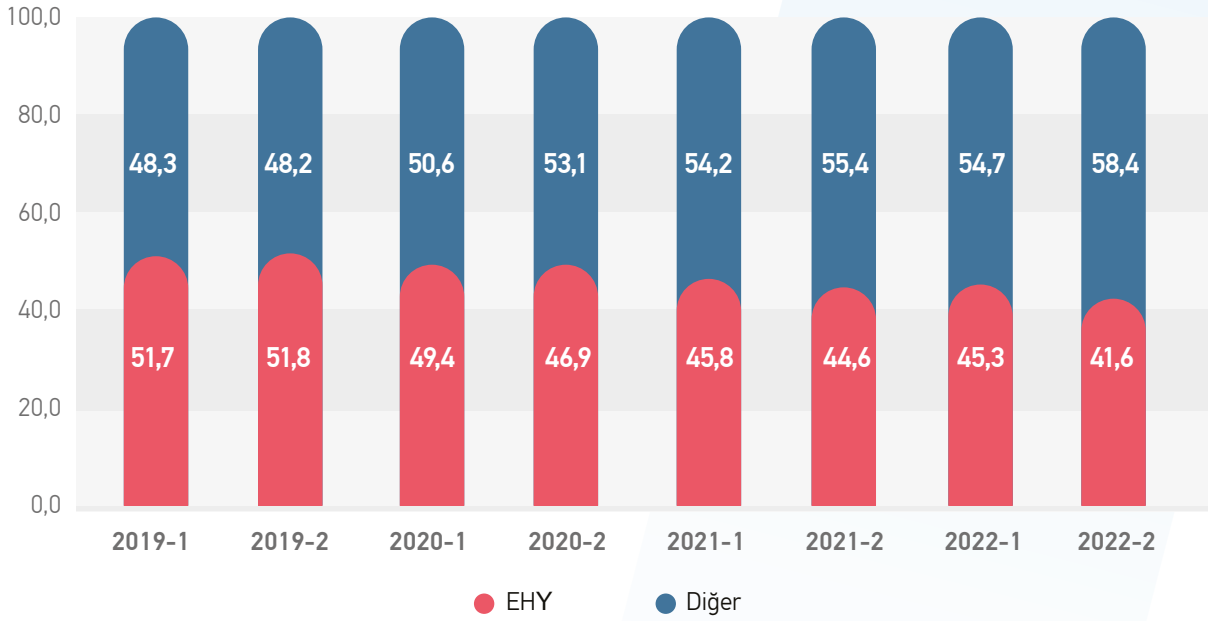
2022 yılı sonu itibarıyla Türkiye'de 9.546 posta şubesi/acentesi bulunmakla birlikte bu birimlerin yaklaşık %41,2'si EHY'ye aittir. Ülkemizdeki posta şube/acente sayısı içerisindeki EHY'nin payı yıllar itibarıyla dengeli bir dağılım göstermiştir. Söz konusu durum Şekil 20'de gösterilmektedir.



Şekil 20: EHY'nin Posta Şube/Acente Oranı, (%)

### 4.3. EHY'nin İstihdamdaki Payı

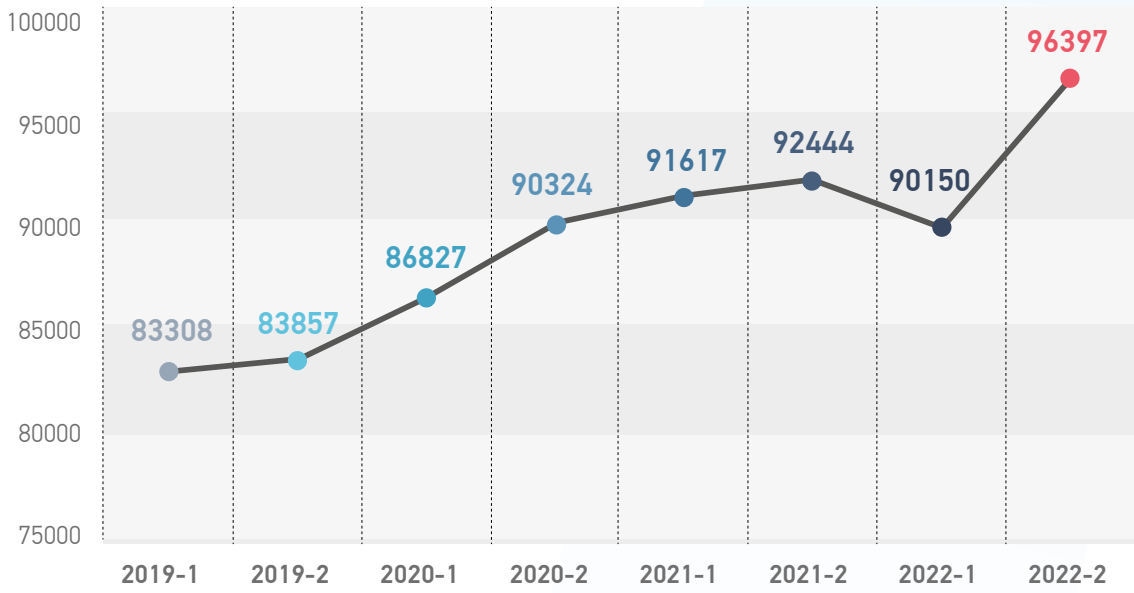
2022 yılı sonu itibariyle posta sektöründe yaklaşık 96.397 kişi istihdam edilmektedir. EHY, mevcut istihdamın yaklaşık %41,6'sını sağlamaktadır. Şekil 21'de istihdamda EHY'nin payının altı aylık dönemler halinde dağılımı gösterilmektedir.



Şekil 21: İstihdamda EHY Payı, (%)

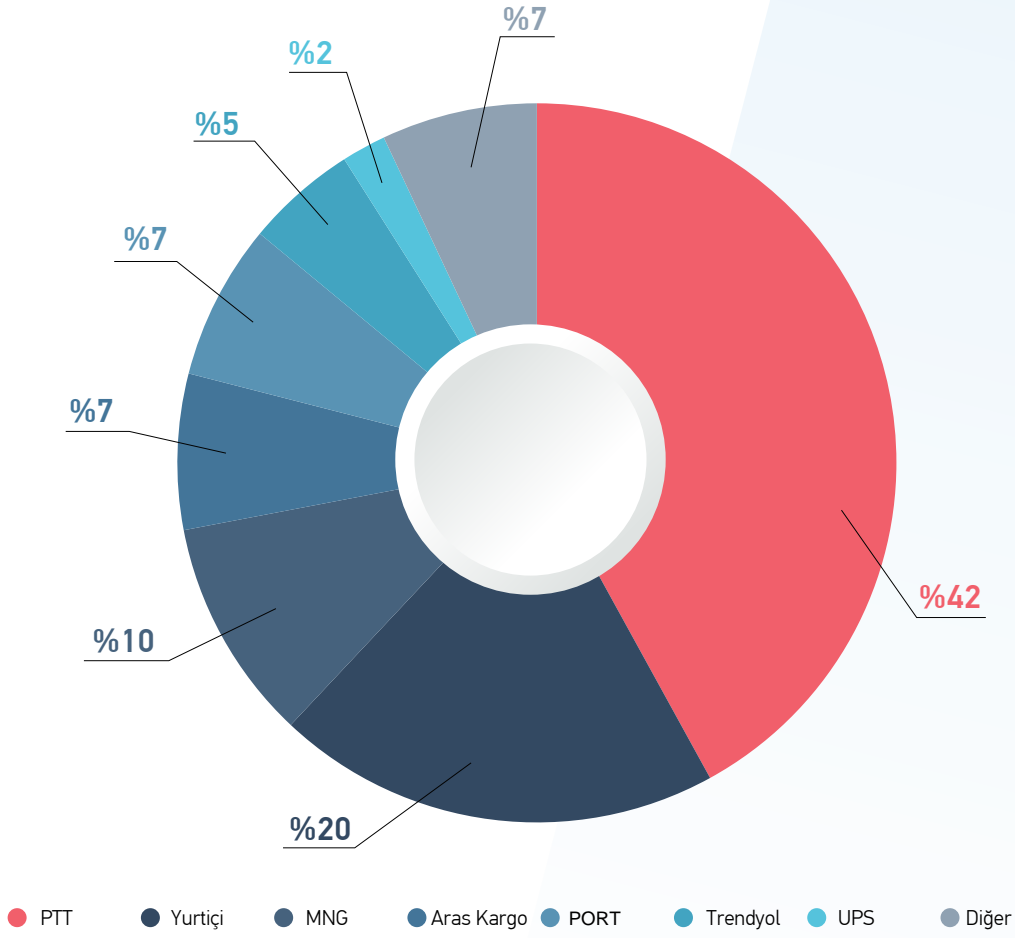
## 5. POSTA SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM

Sektörde çalışan personel sayısı 2019 yılı sonu itibariyle döneminde 83.857 iken, bu sayı yaklaşık %15 artış göstererek 2022 yılı sonunda 96.397'ye ulaşmıştır. Aşağıdaki şekilde, ülkemiz posta sektöründe faaliyet gösteren hizmet sağlayıcıları tarafından istihdam edilen personel sayısının yıllara göre değişimi görülmektedir.



Şekil 22: Posta Sektöründe Toplam İstihdam Sayıları (2019-2022)

Posta hizmet sağlayıcılarının 2022 yılı sonunda personel sayılarının şirketler bazında dağılımı aşağıda verilmektedir.

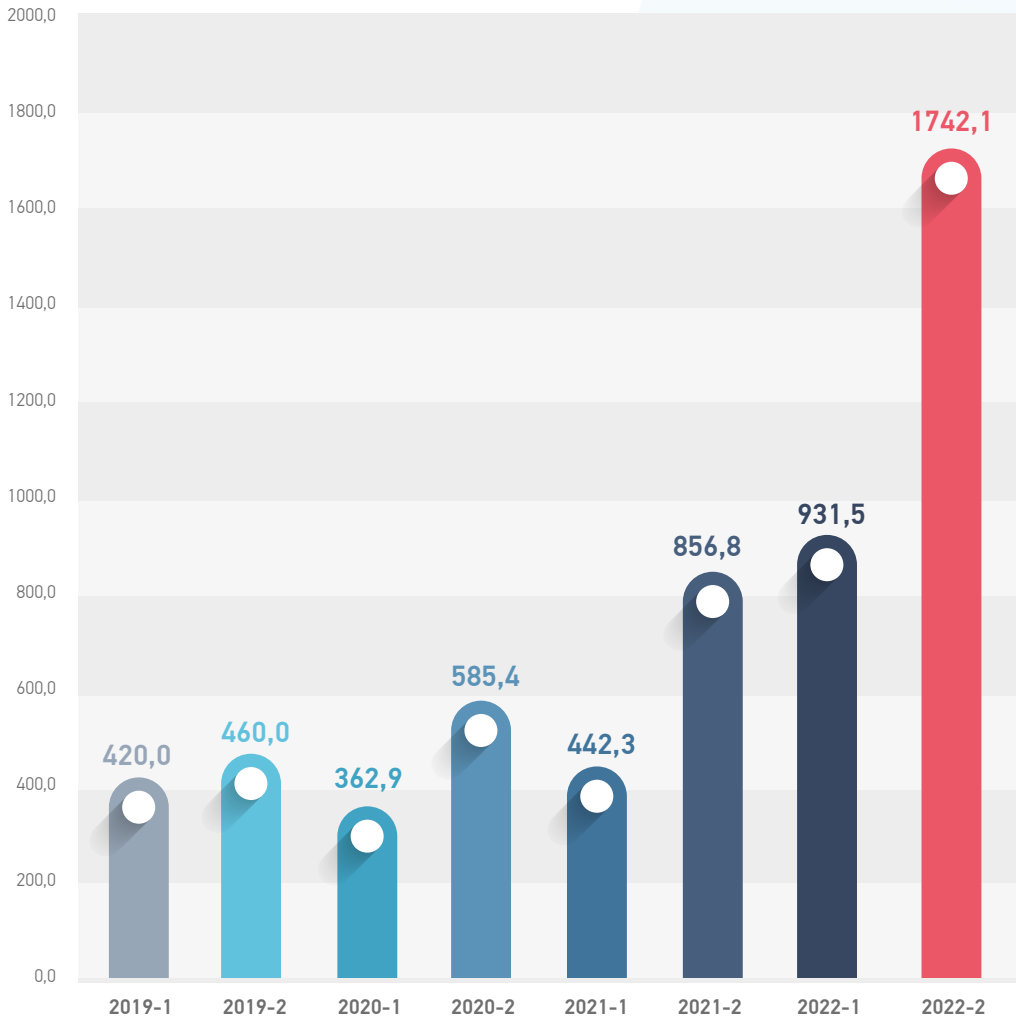


Şekil 23: Hizmet Sağlayıcılarının İstihdam Yüzdeleri (2022)

Şekil 22'ye göre PTT, 2022 yılı itibarıyla posta sektöründe çalışan toplam personelin %42'sini istihdam etmektedir. Ülke genelinde evrensel posta hizmeti sunmakta olan PTT'yi %20'lik ve %10'luk payları ile sırasıyla Yurtiçi Kargo ve MNG takip etmektedir.

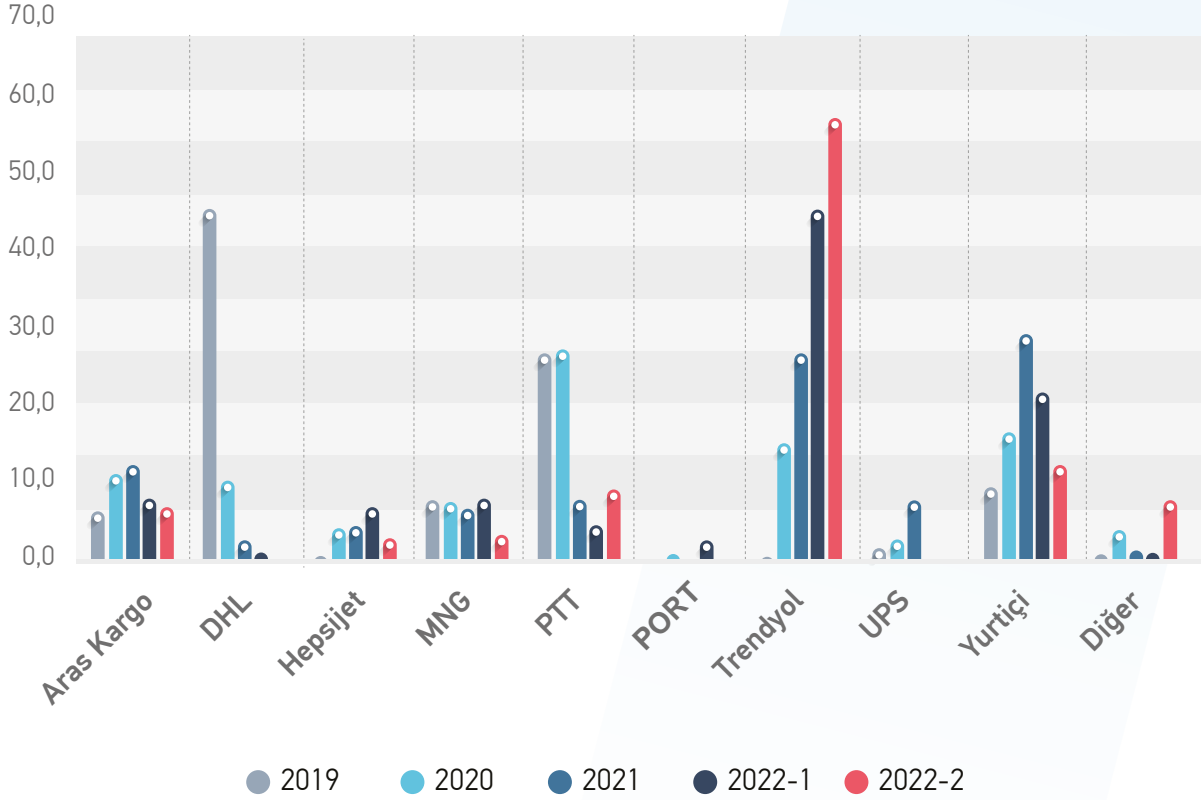
## 6. POSTA SEKTÖRÜNDE YATIRIM

Ülkemizde posta sektörü son yıllarda büyük bir ivme kazanmıştır. Posta trafiğinin artması ile birlikte bu talebe cevap verebilmek adına hizmet sağlayıcılarının yatırıma ayırdıkları bütçe de artmıştır. 2019 yılında posta hizmet sağlayıcıları tarafından sektöre yapılan toplam yatırım miktarı yaklaşık 880 milyon ₺ civarında iken bu rakam 2022 yılında 2.673 milyon ₺'yi aşmıştır.



Şekil 24: Posta Sektöründe Gerçekleştirilen Toplam Yatırım Miktarı (Milyon ₺)

Sektöre yapılan yatırımların dönemlere göre PHS'ler bazında dağılımı aşağıdaki grafikte gösterilmektedir



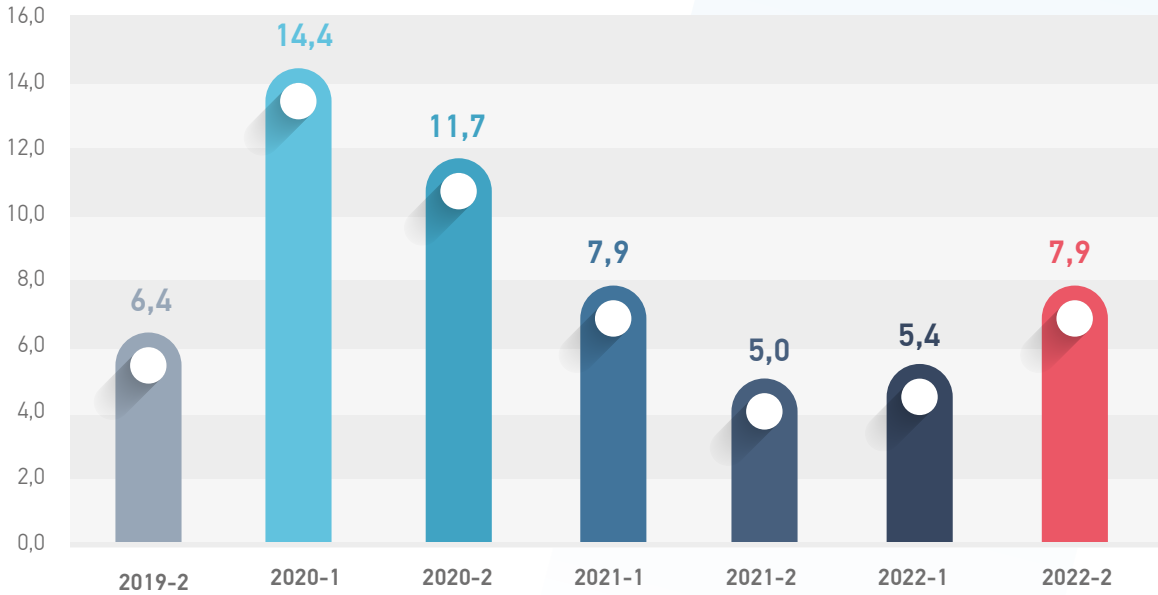
Şekil 25: Posta Sektöründe Gerçekleştirilen Yatırımların Dönemlere göre Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Dağılımı, (%)

Şekil 25'ten de görüleceği üzere 2022 yılında yapılan yatırımların %51,5'i Trendyol tarafından yapılmıştır. Trendyol'u %17,1 ve %7,4'lük payları ile sırasıyla Yurtiçi Kargo, ve Aras takip etmektedir.



## 7. POSTA SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ

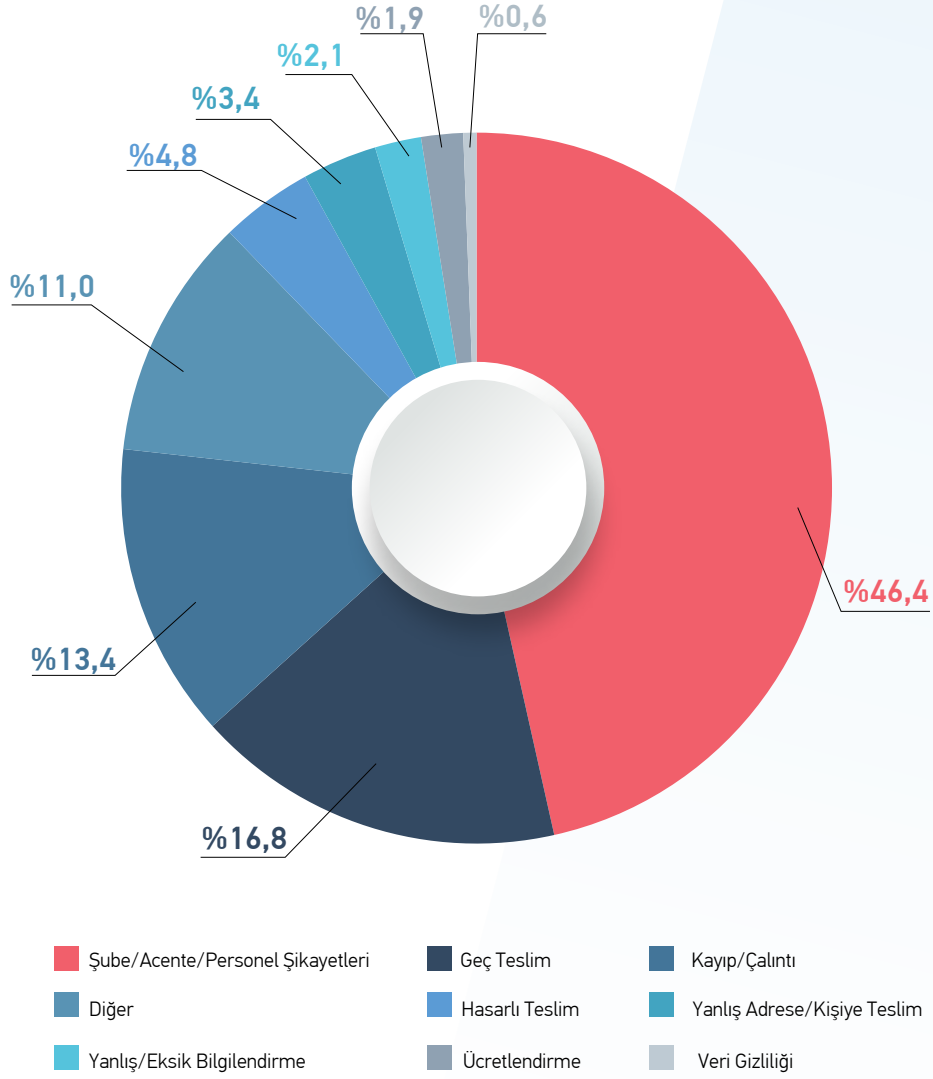
BTK'ya CİMER ve bireysel dilekçe yoluyla yapılmış olan şikâyetlerin sayısı Şekil 26'da yer almaktadır. 2020 yılı Mart ayında başlayan Covid salgını ile birlikte, e-ticaret gönderilerindeki hızlı büyümeden kaynaklı olarak şikâyet sayılarında da bir artış meydana gelmişse de zaman içerisinde şikâyet sayılarının geçmiş verilerle uyumlu hale geldiği görülmektedir.



Şekil 26: BTK Tarafından Toplanan Şikâyetlerin Sayısı (Bin Adet)<sup>4</sup>

2022 yılında şikâyet dağılımı incelendiğinde BTK'ya ulaşan başvurulardan şube/acente/personel şikâyetleri sayısı 6150 ile ilk sırada yer alırken, geç teslimle ilişkin şikâyet sayıları ise 2229 olup ikinci sırada yer almaktadır.

<sup>4</sup> Posta hizmetlerine ilişkin tüketici şikâyet sistemi 2019-2 dönemi itibarıyla hizmete girmiştir.



Şekil 27: 2022 Döneminde BTK'ya Ulaşan İkiyetlerin Kategori Bazlı Dağılımı, (%)