



Austria Card Türkiye, “Müşteri Kazanım” süreçlerini dijital ortama taşıyor

Austria Card Türkiye CEO’su Burak Bilge ve Satış ve Pazarlama Direktörü Esra Güler ile finans sektörüne yönelik çözümlerini ve müşteri bilgilendirme hizmet süreçlerini kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde dijital ortamlara taşıyan örnek projelerini konuştuk.

■ **Faaliyet kapsamınız hakkında bilgi alabilir miyiz?**

Burak Bilge: Austria Card Türkiye (ACT Kart), merkezi Viyana’da bulunan Austria Card AG’nin İstanbul’da kurulu ve 1996 yılından beri bankalar, belediyeler, kamu kurumları, oteller, havayolu şirketleri, akaryakıt zincirleri, mağazalar gibi birçok farklı sektörden kuruluşlara, yüksek güvenliktir akıllı kart hizmetleri ve çözümleri sunan iştiraklerinden biridir.

Visa, Master Card, American Express, Diners, China Union Pay gibi başlıca ödeme kuruluşlarınınca sertifikalandırılmış, Türkiye’nin öncü kart kişiselleştirme operasyon merkezi ile bilgi güvenliği faaliyetlerini yürüten ACT Kart; özellikle son yıllarda Türkiye’de yaptığı maddi ve teknolojik yatırımları ile ülkemizdeki pazar payını büyütürken aynı zamanda Austria Card AG’nin dijital dönüşüme dair yeni vizyonu doğrultusunda dijital güvenliğe yönelik yeni ürün ve hizmetleri de sunan bir finansal teknoloji şirketi olma yönünde ilerliyor.

122 yıllık bir geçmişi olan Austria Card AG çatısı altında, müşterilerimize çağın gereklerine uygun şekilde yenilikçi, güvenli, kaliteli ürün ve hizmetler sunmak amacıyla hem Ar-Ge ekiplerimizi büyütme hem de uygun çözüm ortakları ile örnek projeler üretmeye çalışıyoruz. Ülkemizde finansal teknolojilerin



gelişimini yakından takip ederek dijital dönüşüm vizyonumuza uygun şekilde Türkiye’den dünyaya örnek olacak projelerde görev almak üzere çalışmalarımıza yoğun şekilde devam ediyoruz.

■ **Bu yılki hedefleriniz ne yönde?**

B. B.: Her ay yüz binlerce akıllı kart piyasaya sürüyor ve müşteri bilgisi işliyoruz. Bu bilgileri işlediğimiz yüksek güvenliktir üretim alanlarını, gelişen iş hacimleri paralelinde büyütme arzusundayız. Ayrıca grubumuzun dijital dönüşüm vizyonu doğrultusunda geliştirdiğimiz dijital kanallar üzerinden yaptığımız “müşteri kimlik doğrulama” iş akışlarının daha güvenli bir şekilde gerçekleşmesini sağlayacak “Dijital On Boarding” ürün ve hizmetlerinin Türkiye’de de satışını gerçekleştireceğiz.

■ **Bilişim teknolojileri kurumsal arenada nasıl bir avantaj sağlıyor?**

B. B.: Günümüz dünyasında dijital dönüşümde yaşanan gelişim hızının özellikle banka, elektronik bankacılık hizmetleri ve ödeme sistemleri kuruluşlarının süreçlerine yansıdığını; bu kuruluşların mevcut hizmet anlayışlarını daha yaratıcı, daha pratik çözümler üretecek şekilde değişime zorladığını söyleyebiliriz. Örneğin bir potansiyel müşterinin gerçek müşteriye dönüşme aşamasındaki en önemli süreçlerini “hesap açma” ve “müşteri kazanım” olarak ifade edersek; Revolut, Monzo, N26 gibi bankalar dijital dönüşümde geleneksel bankacılık anlayışının kırılmasını sağladılar. Bu bankalar, telefon üzerinden dakikalar içinde bankadaki yetkililere bağlanılarak veya tanımlanan kural setlerine istinaden tamamen otomatik ve basit bir şekilde, yalnızca kimlik kartı kullanılarak hesap açılış işlemlerinin onaylanmasını ve hesap doğrulamasının yapılmasını



Burak Bilge, ACT CEO’su
Burak.Bilge@austriacard.com.tr

mümkün kıldılar.

“Dijital On Boarding” bir hesaba veya finansal hizmete tamamen çevrimiçi ya da mobil olarak kaydolunmasıdır. İsviçre finans düzenleyici otoritesi FINMA, ilk olarak 2016 yılında bankalara “video kimlik doğrulaması” kullanarak tamamen dijital yollarla yeni müşteriler almaları iznini verdi. Bu gelişmeyle birlikte “Dijital On Boarding” finans sektöründe önem kazanan bir uygulama hâline geldi.

Ülkemizde BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) ve MASAK (Mali Suçları Araştırma Kurulu) tarafından getirilen zorunluluklar nedeniyle bir müşterinin hesap açma süreçleri, çok sayfalı sözleşmelere imza atarak gerçekleşiyor. Türkiye’de henüz MASAK kuralları gereği yüz yüze olmadan hesap açılması mümkün değil. Bununla birlikte devletin e-dönüşüm politikaları çerçevesinde BDDK’nın Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkındaki Yönetmelik taslağında “müşteri kimlik doğrulama” hizmet akışlarının

da yeni düzenlemeler yapması ve dijital kanallarda bu süreçlerin yine güvenli ama daha pratik bir şekilde yönetilmesinin önünü açması bekleniyor.

Bu gelişmelerin yanı sıra günlük hayatı kolaylaştıran mobil çözümlerin ve dijital uygulamaların müşteri tarafındaki kullanım oranının ve algısının artması sonucu, ödeme sistemleri sektöründe de “mobil cüzdan” uygulamalarının, nakitsiz, temassız ödeme alışkanlıklarının ve giyilebilir teknolojilerin kullanım oranlarının geçmiş yıllara göre daha hızlı bir şekilde artacağını da söyleyebiliriz.

■ **Peki siz bu alanda ne gibi ürün ve çözümler sunmaktasınız?**

Esra Güler: Deloitte tarafından 2018 yılı için EMEA bölgesindeki ülkelerin dijital bankacılık hizmet kullanım yaklaşımlarına göre yapılan araştırmanın raporuna göre Türkiye, 38 ülke arasında “şampiyon” kategorisindeki ülkelerden biri. Dolayısıyla ülkemizdeki finansal hizmet kuruluşlarının mevcut müşterilerini elde tutma ve yeni müşteriler edinmeye yönelik stratejilerinde evrak işleriyle uğraşmadan, dijital kanal-

lar üzerinden sunacakları işlemlerin çeşitliliği ve bu işlem süreçlerinin “basit, hızlı, zahmetsiz ve en güvenli” şekilde sunulabiliyor olması da önemli.

Dijital dönüşüm için -mevzuatın izin verdiği ölçüde- başta bankalar olmak üzere, özellikle başvuru iş akışlarının dijital ortama taşınması gerekiyor. Şirketimizin bu alanda sunmuş olduğu çözümler, bir müşteri temsilcisi (agent) aracılığıyla video kaydı ile “kimlik tanıma”, “yüz tanıma” ve ardından ilgili hizmeti tamamlama şeklinde gerçekleştirilirken, tamamen otomatik olarak sistem üzerinden bir agent olmaksızın da gerçekleştirilebilmektedir. Sunulan ürün, modüler yapısı ile talep hâlinde sadece ilgili modülün istenen sistemler ile entegre edilerek kullanılmasına da imkân tanımaktadır. Avrupa’da NBS (National Bank of Greece) Bank, Volksbank, Sparda Bank, DADAT Bank & Paybox gibi müşteriler ile hayata geçen örnek projelerimizi Türkiye’de de gerçekleştirebilmek amacıyla tanıtım faaliyetlerimizi yoğun bir biçimde sürdürüyoruz. İlgilenen müşterilerimiz ile sistemin kullanımını



Esra Güler, ACT Satış ve Pazarlama Direktörü
Esra.Guler@austriacard.com.tr

da mümkün kılacak şekilde demo uygulaması yapıyoruz. Bu ürünün Türkiye’de kurulu ancak yurt dışında iştirakleri olan, özellikle Londra merkezli açık bankacılık uygulamalarına yönelik ve inovatif gelişmeleri takip eden kurumlar için uygun bir çözüm olabileceğini düşünmekteyiz. Ürünün uyum ve hizmet modellemesine baktığımızda gerçekleşen işlem bazında ve yapılacak sistem entegrasyonlarına bağlı olarak aylık bir ücretlendirme modeli sunulmaya çalışılmaktadır.

Yakın zamanda, hızlı ve pratik işlem yapmak isteyen müşteriler için geliştirilen, giyilebilir teknolojilere yönelik örnek bir proje gerçekleştirdik. Bir spor organizasyonunun katılımcıları için, kollarına taktıkları bilekliklerde kullanılmak üzere, içinde uygun formatta temassız çip bulunan kartlar hazırladık ve organizasyon boyunca tüm ödemelerini temassız olarak pratik bir şekilde yapmalarını sağladık. Önümüzdeki dönemde özellikle gençlerin ödeme yapma alışkanlıklarının değişeceğini, dolayısıyla plastiklerin yanı sıra “form factor” olarak nitelendirilen bileklik, anahtarlık, yüzük gibi giyilebilir ürünlerin kullanımının yaygınlaşacağını öngörüyoruz. ■

