



Austriacard Türkiye CEO'su Austriacard Turkey CEO Burak Bilge

AUSTRIACARD TÜRKİYE,

Yüksek Güvenlikli Hizmetler Sunuyor

AUSTRIACARD TURKEY OFFERS HIGH-QUALITY SERVICES

Austriacard'ın, ülkemizdeki hizmetlerini, çalışma prensiplerini ve ürünlerini Austriacard Türkiye CEO'su Burak Bilge'den dinledik

We listened to Burak Bilge, Austriacard Turkey CEO, talking about their services, working principles, and products in our country

“Metal kartlar” benzersiz bir müşteri deneyimi sunuyor

Austriacard, 123 yıllık global geçmişinden edindiği birikim ve deneyim ile müşterilerine yüksek güvenlikli akıllı kart hizmetleri ve yeni nesil dijital çözümler sunuyor. Bizler de kurumun ülkemizdeki hizmetlerini, çalışma prensiplerini ve ürünlerini Austriacard Türkiye CEO'su Burak Bilge'den dinledik.

ŞİRKETİN KURULUŞ ÖYKÜSÜNDEN BAHSEDER MİSİNİZ?

Austriacard Türkiye, merkezi Viyana'da bulunan ve 123 yıllık geçmişi olan Austriacard AG'nin İstanbul'da kurulu ve 1996 yılından beri bankalar, e-para kuruluşları, belediyeler, kamu kurumları, oteller, hava yolu şirketleri, akaryakıt zincirleri gibi birçok farklı sektörden kuruluşa, yüksek güvenlikli akıllı kart hizmetleri ve çözümleri sunan iştiraklerinden biridir.

Visa, Mastercard, American Express, Discover, Troy gibi ödeme kuruluşlarınınca sertifikalandırılmış, Türkiye'nin öncü kart kişiselleştirme operasyon merkezi ile bilgi güvenliği faaliyetlerini yürüten ACT Kart; son yıllarda Türkiye'de yaptığı maddi ve teknolojik yatırımlar ile ülkemizdeki pazar payını büyütürken, holdingimizin dijital dönüşüme dair yeni vizyonu doğrultusunda dijital güvenliğe yönelik yeni ürün ve hizmetleri de sunan finansal teknoloji şirketi olma yönünde emin adımlar ile ilerlemekte.

AUSTRIACARD TÜRKİYE'NİN YOL HARİTASI VE 2021 YILI HEDEFLERİ NELERDİR?

ACT Kart olarak İstanbul operasyon merkezimizde her ay 2 milyon banka müşteri bilgisini işliyoruz. Bu bilgileri işlediğimiz yüksek güvenlikli üretim alanlarımızı, gelişen iş hacimleri ve çeşitliliği paralelinde büyütme arzusundayız. Ayrıca grubumuzun dijital dönüşüm vizyonuna uygun geliştirdiğimiz dijital kanallardan "müşteri kimlik doğrulama" iş akışlarının güvenli şekilde gerçekleşmesini sağlayacak "Dijital Onboarding" ürünümüzün Türkiye'de satışını gerçekleştireceğiz.

"Digital Onboarding" süreçleri ile ilgili ilk gelişme 2020 yılı Mart ayında yaşanmış, BDDK'nın yayımladığı "Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Yönetmeliği" ile "Müşterini Tanı (KYC)" ve "sözleşme" prosedürlerinin dijital kanallardan yürütülebilmesinin önü

Austriacard offers high-security smart card services and next-generation digital solutions to its customers with its 123-year global background and experience. We listened to Burak Bilge, Austriacard Turkey CEO, talking about their services, working principles, and products in our country.

COULD YOU TALK ABOUT THE COMPANY'S ESTABLISHMENT STORY?

Founded in Istanbul and offering high-security smart card services and solutions to organisations from many different sectors such as banks, e-money institutions, municipalities, public agencies, hotels, airlines, petrol station chains, etc. since 1996, Austriacard Turkey is one of the affiliates of Vienna-based Austriacard AG with a 123-year-long background.

Certificated by payment agencies such as Visa, Mastercard, American Express, Discover, and Troy, and carrying out information security operations with Turkey's leader card customisation operation centres, ACT Card has been increasing its market share in our country via financial and technological investments in recent years and taking firm steps towards becoming a financial technology company with new products and services for digital security in line with our holding's new vision of digital transformation.

WHAT ARE AUSTRIACARD TURKEY'S ROADMAP AND TARGETS FOR 2021?

As ACT Card, we process 2 million bank customer information every month in our Istanbul operation centre. We wish to expand our high-security production areas, where we process this information, with our growing business volumes and diversity. Additionally, we will sell our "Digital Onboarding" product that will ensure the secure execution of "customer authentication" workflows from the digital channels, which we have developed in accordance with our group's vision of digital transformation.

The first development on the "Digital Onboarding" process took place in March 2020, and the "Regulation on Banks' Information Systems and Electronic Banking Services" published by the BRSA paved the way for "Know Your Customer (KYC)" and "agreement" procedures to be carried

“Metal cards” offer a unique customer experience

“Müşteri kazanım” süreçlerini dijital ortama taşıyoruz

açılmıştı. Haziran ayında TBMM Plan Bütçe Komisyonuna gönderilen kanun teklifi ile müşteri edinim süreçlerinin, MASAK yükümlülüklerine uygun olmak şartıyla yüz yüze gelme ihtiyacı olmadan dijital ortam üzerinden yürütülmesinin önünü açacak düzenlemeler getirildi. Avrupa’da NBG (National Bank of Greece), Volksbank, Sparda Bank, DADAT Bank&Paybox ve Türkiye’de bulunan bir bankanın yurt dışı iştiraki ile gerçekleştirdiğimiz projelerimizi, Türkiye’de 2021 yılında ilgili kanunun yasalasmasıyla demo aşamasında olduğumuz banka müşterilerimizle hayata geçirmeyi hedeflemekteyiz. Ayrıca günümüz dünyasında yaşanan gelişim ve dönüşümün finansal kuruluşların süreçlerine yansıdığını ve mevcut hizmet anlayışlarını daha yaratıcı ve fark yaratacak hale getirmeye zorladığını görüyoruz. Bu noktada, firmaların yükünü hafifletecek ve müşteri nezdinde farklılaşmasını sağlayacak çözümleri çeşitlendirerek sunmaya devam edeceğiz.

BU KAPSAMDA SUNDUĞUNUZ ÜRÜN VE HİZMETLER NELERDİR?

Günlük hayatı kolaylaştıran mobil çözümlerin ve dijital uygulamaların, COVID-19 sebebi ile de müşteri nezdinde kullanım oranının artması neticesinde, ödeme sistemleri sektöründe nakitsiz, “mobil cüzdan” uygulamalarının, temassız ödeme alışkanlıklarının ve giyilebilir teknolojilerin kullanım oranlarının artacağını söyleyebiliriz. 2019

out through digital channels. Regulations that will pave the way for the execution of customer gaining processes through digital media without going through the obligations of the Financial Crimes Investigation Board (MASAK) were put in order with the law proposal sent to the Parliament’s Plan and Budget Commission in June. We aim to realise the projects that we previously conducted with NBG (National Bank of Greece), Volksbank, Sparda Bank, DADAT Bank&Paybox in Europe, and a foreign affiliate of a bank in Turkey with our bank customers, with whom we are in the demo stage now, with the enactment of the relevant laws in Turkey in 2021. We also see that the development and transformation in today’s world reflect on the processes of financial institutions, and they force their existing service understanding to become more creative and different. At this point, we will continue to offer solutions that will ease the burden of companies and ensure their uniqueness in the eyes of the customer.

WHAT ARE THE PRODUCTS AND SERVICES YOU OFFER IN THIS CONTEXT?

As a result of the increasing use rate of mobile solutions and digital apps that make everyday life easier due to COVID-19, we can say that the use rates of non-cash, “mobile wallet” apps, contactless payment habits, and wearable

We carry the “customer gaining” processes into the digital environment



yılında, hızlı ve pratik işlem yapmak isteyen müşterilerimiz için giyilebilir teknolojilere yönelik bir proje gerçekleştirdik. Bir spor organizasyonunun katılımcıları için, kollarına taktıkları bilekliklerde kullanılmak üzere, içinde uygun formatta temassız çip bulunan kartlar ve bu kartların yerleştirilebileceği formatta bileklikler hazırladık, organizasyon boyunca tüm ödemelerini temassız ve pratik şekilde yapmalarını sağladık. Bu kapsamda önümüzdeki dönem ödeme alışkanlıklarının değişebileceğini ve giyilebilir ürünlerin yaygınlaşabileceğini öngörüyoruz. Bu noktada plastik kartların hala son derece güvenli, pratik, yaygın ve ucuz bir ödeme yöntemi olduğunu eklemeyi düşünmüyorduk, elbette alternatif metodların pazara girdiğini göreceğiz, ancak tüm dünyada gönül rahatlığıyla kullanılabileceğimizi, temassız ödeme limitlerinin

artırılması ile son derece kolaylaşan kartla ödemenin orta vadede azalmasını beklemiyoruz. Bunun yanı sıra ödeme kuruluşları benzersiz bir müşteri deneyimi sunmak amacıyla plastik olmayan tamamen metal özellikli kartları, lüks statü sembolü olarak yüksek segment müşterilerine bir sürdür sunuyorlar. Metal kartların dolaşımına baktığımızda son 10 yılda arttığını, 2015 yılında 5 milyon, 2018 yılındaysa 32 milyona yükseldiğini görüyoruz. Bu sayının 2021 yılında dörde katlanarak 128 milyona yükselmesi bekleniyor. Bununla birlikte kişiselleştirme işlemlerinin sadece lazer teknolojisiyle yapılabildiği metal kartlar temassız (dual inter-face) kartlar olup ön yüz tamamen metal, arka yüzündeki metal ağırlığı azaltılarak üretilmektedir. Üretim teknolojisi konusunda endüstri lideri bir firmayla anlaşma sağladık ve birkaç önemli müşterimizle test aşamalarının ardından 2021 yılında metal kartları hayata geçirmeyi hedefliyoruz. Son olarak Dijital Arşivleme ürünümüzden bahsetmek isterim. Müşterilerimizin operasyon yükünü hafifletecek kağıt sözleşme ve müşteri imzası taşıyan değerli evrakların tasnifi, taranması, fiziksel ve elektronik olarak saklanması konusunda geliştirdiğimiz Dijital Arşivleme ürünümüzü de öncelikli şekilde ürün gamımıza konumlandırıyoruz.

Dijital arşivleme hizmetini ürün gamımıza ekledik

ACT KART OLARAK
İSTANBUL
OPERASYON
MERKEZİMİZDE HER
AY 2 MİLYON BANKA
MÜŞTERİ BİLGİSİNİ
İŞLİYORUZ

AS ACT CARD, WE
PROCESS 2 MILLION
BANK CUSTOMER
INFORMATION EVERY
MONTH IN OUR
İSTANBUL OPERATION
CENTRE

We added digital archiving services to our product line

technologies will increase in the payment systems sector. We carried out a project in wearable technologies for our customers who wanted to make fast and practical transactions in 2019. We prepared cards with contactless chips in a suitable format and wristbands in a format where these cards can be placed for the participants of a sports organisation, and they were enabled

to make their payments without contact throughout the organisation. In this context, we anticipate that payment habits will change, and wearable products will become widespread in the upcoming period. At this point, I have to add that plastic cards are still an extremely safe, practical, common, and cheap payment method, and of course, alternative methods will enter the market; however, we do not expect card payments to reduce in the medium term, which have now become quite easy with the increase in contactless payment limits and they can still be used with a peace of mind around the world. Payment institutions have also been offering non-plastic and all-metal cards to their high-segment customers for a while as a luxury status symbol in order to provide a unique customer experience. When we look at the circulation of metal cards, we see how it has increased over the last 10 years and reached 5 million in 2015 and 32 million in 2018. This number is expected to quadruple to 128 million in 2021. Besides, being customised only with laser technology, metal cards are contactless (dual inter-face), their front side is completely metal, and the metal weight on the backside is reduced in production. We have reached an agreement with an industry-leading company in manufacturing technology, and we aim to put the metal cards into use in 2021 after testing with a few key customers. Finally, I would like to talk about our Digital Archiving product. We also give significant importance to our digital archiving product, which we have developed in sorting, scanning, physical and electronic storage of valuable documents with paper contracts and customer signatures on them to ease the operational burden of our customers in our product range.