

# PSM

PAYMENT SYSTEMS MAGAZINE

AĞUSTOS 2021

Sayı: 124 / Fiyatı: 20 TL

www.psmmag.com

WSPARK  
2021

46  
KIVILCIM

FARK YARATAN KADINLAR

# AUSTRIACARD

İmeceMobil

Her çiftçi bu uygulamayı mutlaka denemeli!



Türkiye'nin akıllı ulaşım rotası hazır



AUSTRIACARD Türkiye Genel Müdürü Burak Bilge

# Ödeme dünyasının DİJİTAL TERZİSİ

ISSN: 2148-8983



9 772148 898306

# Ödeme dünyasının dijital terzisi:

# AUSTRIACARD Türkiye



Lider fiziki kart üreticisi AUSTRIACARD Türkiye'nin ürün ve hizmetleri hızla dijitale evriliyor. AUSTRIACARD Türkiye Genel Müdürü Burak Bilge, "Artık şirketimizin omurgasını akıllı kartların yanı sıra , veri güvenliği ve elektronik para kuruluşlarına sunulan çeşitli hizmetler oluşturuyor. 3 yıl içinde dijital işlerin faaliyetlerimizdeki payını yüzde 30'a, 5 yıl içinde ise yüzde 50'ye çıkarmayı planlıyoruz" diyor...

**A**USTRIACARD, 1996 yılından bu yana Türkiye’de hizmet veriyor. Merkezi Viyana’da bulunan şirketin kuruluşundan bu yana ise 123 yıl geçmiş. Bu köklü şirket, Türkiye’de bankalar, e-para kuruluşları, belediyeler, kamu kurumları, oteller, havayolu şirketleri, akaryakıt ve market zincirleri gibi birçok farklı sektörden kuruluşlara yüksek güvenliğini akıllı kart hizmetleri ve çözümleri sunuyor. AUSTRIACARD Türkiye, yeni dijital dönüşüm vizyonu doğrultusunda akıllı kartların yanı sıra dijital güvenlik, dijital arşivleme, saha operasyonları, sohbet asistanları gibi alanlarda yenilikçi ürün ve hizmetler sunan bir finansal teknoloji şirketine dönüşüyor. AUSTRIACARD Türkiye Genel Müdürü Burak Bilge ile bu değişim ve dönüşümle birlikte kart pazarının durumunu da konuştuk...

**Burak Bey, önce kısaca Türkiye kart pazarının geldiği seviyeyi bize özetleyebilir misiniz? Nasıl bir gelişim söz konusu, gelecek beklentileriniz neler?**

Türkiye kart pazarının her alanına hakimiz. Kart ve veri işleme ihtiyacı olan şirketlerin neredeyse tamamıyla bir şekilde çalıştık, çalışmaya da devam ediyoruz. Bunlar arasında elektronik para kurumları, bankalar, banka dışı perakende zincirleri, ulaşım projeleri, yemek kartı sektörü de var. Son yıllarda finans dünyasında belirli bir takvime bağlı olarak çok önemli ve sevindirici gelişmeler yaşanıyor. Bu sayede kart sayısı son 1 yılda yüzde 12 civarında arttı. Kartlarla yapılan işlem tutarı da yüzde 20’nin üzerinde büyüdü. Kartlarla internet üzerinden yapılan harcama artışı ise yüzde 60 oldu. Burada kamu ve vergi ödemeleri sektöre iyi bir ivme kazandırdı.

Evet, kart pazarı büyüyor ve büyümesini sürdüreceği alanlar da var. Şu anda Türkiye’de kredi kartı, banka kartı ve ön ödemeli olmak üzere 270 milyon adedin üzerinde kart kullanılıyor. Temassız kredi kartlarının payı yüzde 65, banka kartlarınınki ise yüzde 25’lere ulaştı. Özellikle pandemiyle birlikte temassız kartlara ilgi ve bu kartların



kullanımı hızla arttı. İşlem limitleri de 350 TL’ye çıkarıldı. Artık yüz yüze kart işlemlerinin yüzde 50’si temassız yapılıyor. Bu çok önemli bir oran. Bu arada Visa ve Mastercard’ın yeni regülasyonları var. Bunlar da kart pazarı için önemli değişiklikler getirdi. Zaten trend zorunlu olarak temassız doğru kayıyor. Türkiye’de temassız kartlarla yapılan aylık işlem sayısı 200 milyonun üzerinde. Öte yandan, toplam hanehalkı harcamalarında kredi kartının payı yüzde 30’un üzerine çıktı. Bu da kayıt dışıyla mücadele açısından olumlu bir gelişme. Kartlı ödeme hala çok ucuz, pratik, çok güvenli ve her yerde geçerli bir yöntem. Kısacası en efektif ödeme yöntemi diyebiliriz. Bir yandan da kartların şekilleri değişiyor. Ekolojik kartlar, metal kartlar, karbon ayak izini azaltan kartlar, biyometrik kartlar çıkıyor ve Türkiye’de de talep görüyor.





Gelecekte özellikle şifreyi ortadan kaldıran biyometrik kartlara ilginin artacağını söyleyebilirim.

**Peki AUSTRIACARD Türkiye bu gelişen, dönüşen dünyanın neresinde konumlanıyor? Misyon ve vizyonunuz hakkında bilgi verebilir misiniz?**

AUSTRIACARD, Türkiye'nin en büyük kart kişiselleştirme ve güvenli veri işleme şirketi. Şimdiye kadar çalışmadığımız özel ve kamu kurumu kalmadı diyebilirim.

Şirketimiz son 8 yılda 20 kat büyüdü. Hizmet verdiğimiz kurumların her yıl 25 milyon müşterisinin bilgilerini akıllı kartlara aktararak kişiselleştirdik. Türkiye'de piyasaya çıkan kartların önemli bir bölümü bizim veritabanımızdan geçti. Kısaca kart pazarında herkesin paydaşız.

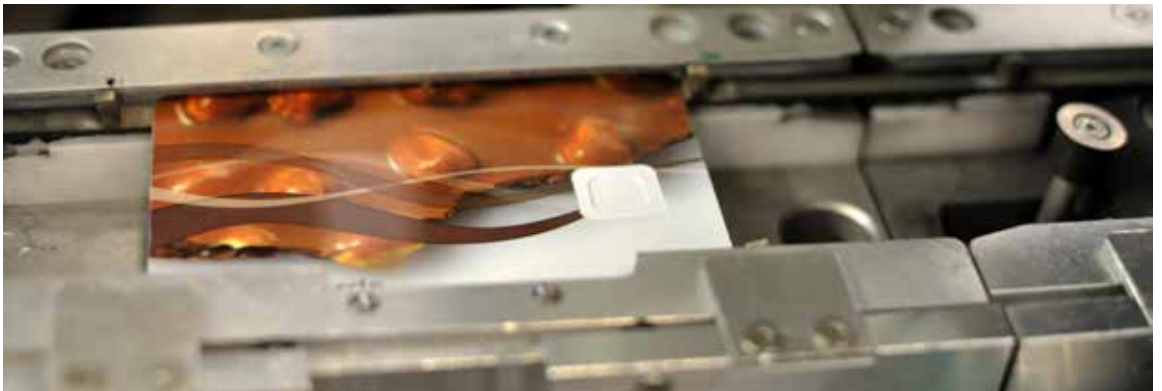
Burada bir noktayı özellikle vurgulamak istiyorum. Evet, çok hızlı ve istikrarlı büyüyoruz ama kâr ya da ciro odaklı bir şirket değiliz. Kendimizi bir "hizmet merkezi" olarak konumlandırıyoruz. Amacımız müşterimizin hizmetkarı olmak. Ayrıca en doğru hizmeti, en hızlı ve en

uygun maliyetle vermeye çalışıyoruz. Amacımız uzun soluklu hizmet, uzun soluklu iş birlikleri kurmak. Aslında bizi rakiplerimizden ayıran en önemli unsurlar da planlama yeteneğimiz ve vizyonumuz. Kısa dönemli kârlar peşinde değiliz, kısa dönemli hedeflerimiz, fırsatçı bir pazarlama anlayışımız yok.

AUSTRIACARD, 25 yıldır Türkiye'de ve daha uzun yıllar burada olacak. Makine parkurumuza, veri merkezimize ve çalışanlarımıza sürekli yatırım yapıyoruz. Hizmet anlayışımızın yanı sıra bu yatırım gücümüz sayesinde sürekli olarak büyüyoruz.

**Finans dünyası giderek dijitalleşiyor. Sizce gelecekte fiziki kartların yeri ne olacak?**

Evet, dijitalleşme hızla geliyor ama kart da daha uzun zaman hayatımızda olacak. Çünkü her farklı modelin bir alıcısı olacaktır, akıllı kart işi de bu manada uzun bir süre daha devam ediy diye düşünüyorum. Tabii biz sadece kart üreten bir şirket değiliz. Aslında şirketimizin omurgasını akıllı kartlar ve veri güvenliğinin yanı sıra bir süredir elektronik para da oluşturuyor. Dijital işlerin payını önümüzdeki 3 yıl içerisinde yüzde 30'un üzerine çıkarmayı planlıyoruz. 5 yıl sonra da yarı yarıya geleceğini öngörüyoruz. Kart dışı işlerin payı büyüyor ama kart işi de Türkiye'de hızlı büyümeye devam ediyor.



Dijital dünyaya yönelik ürün ve hizmet geliştirirken müşteri deneyimini anlamlandıracak çözümlere odaklanıyoruz. Bunlara saha izleme, dijital arşivleme gibi örnekler verebilirim. Aynı zamanda dış hizmet sağlayıcı olma planımız var. Şu anda bu konuyu bazı kurumlarla görüşüyoruz. Nesnelerin interneti üzerine ürün ve çözümlerimiz var. Bunları Türkiye'ye getirip uyarladık, saha testleri devam ediyor. Yapay zeka temelli, yine müşteri deneyimini iyileştirip maliyetleri düşürecek asistanlarımız da var. Artık yazışmaları robotlar yapacak.

### **Son dönemde finans dünyasının en hareketli oyuncularını FinTek'ler. Sizin bu alana bakışınız nedir?**

Alternatif finans modelleri için FinTek'lerin çok önemli olduğunu düşünüyorum. Örneğin, çok değil 6 yıl önce kurulan dijital banka Revolut, kısa süre önce 800 milyon dolarlık bir yatırım daha aldı ve değerlemesini 33 milyar dolara ulaştırdı. Bu örnek bile tek başına FinTek alanında çok ciddi bir potansiyel olduğunu gösteriyor. Türkiye de bu potansiyeli iyi gördü. Örneğin, ödeme hizmetleri ve elektronik para kuruluşları için gerekli düzenlemeler zamanında yapıldı, kısa sürede lisanslama sağlandı. Bu alanda oldukça başarılı şirketlerimiz var.

Türkiye'de hala bankacılık hizmetleriyle tanışmamış bir kesim var. Öyle ki nüfusun yüzde 40'ı finans dünyasının dışında. Finansal kapsamayı sağlamada FinTek'ler büyük rol oynuyor. Para transferi yapıyor, fatura tahsilatına, kartla ödemeye aracılık ediyor. Devletin de bu alanı desteklemesi önemli. Son yıllarda bu şirketlerle ilgili çok olumlu gelişmeler oldu. Örneğin, düzenleme ve denetleme yetkisi BDDK'dan Merkez Bankası'na geçti. Açık bankacılıkla ilgili mevzuat yürürlüğe girdi, uzaktan müşteri edinimi devreye alındı. Merkez Bankası, BKM'de hakim ortak haline geldi. FAST, KOLAS devreye girdi, IBAN zorunluluğu ortadan kalktı. Bunlar çok önemli gelişmeler ve rekabeti de artıracak adımlar.

Bir yöntem, bir uygulama ya da hizmet modeli herkese uymuyor, işte bu yüzden farklı yöntemler devreye giriyor. Türkiye'de finansal sistem çeşitleniyor. Çeşitlilik arttıkça kapsama da artıyor. Tüm bu etkenler Türkiye'yi bir "FinTek cenneti" yapacak. Bu girişimler çok iyi yatırımlar alacak.



### **Sizin FinTek'lerle nasıl bir iş birliğiniz var, müşterileriniz arasına girdiler mi?**

FinTek'lerle biz de ilgiliyiz. Ancak bu ilgi satın alma ya da ortaklık değil, iş ortaklığı şeklinde. Neredeyse tüm ödeme ve elektronik para kuruluşlarıyla ortak iş yapıyoruz. Neden? Geniş bir müşteri portföyümüz var, onları anlıyor ve ihtiyaçlarına yönelik bütünsel hizmet modelleri geliştiriyoruz. Hizmetlerimiz arasında kart var, kart güvenliği var, kurye var, kargo operasyonları var, saha operasyonları var... Müşterilerimizin sahadan topladığı kontratları dijitalleştirip fiziki olarak da arşivleyen sistemimiz var. Artık müşterilerimiz dokümanla uğraşmıyor, biz süreci dijitalleştirip 7x24 kullanımlarına sunuyoruz.

Bunlar dünya çapında verdiğimiz ve başarılı olduğumuz bir hizmet modelinin parçaları. Konfeksiyon değil terzi usulü çalışıyor, müşteriye özel hizmet veriyoruz. Her türlü değer zincirindeki ürünleri ve teknolojileri anahtar çözümler olarak müşterilerimize sağlıyoruz.

## **"DÜNYANIN GÖZÜ TÜRKİYE'NİN ÜZERİNDE!"**

Burak Bilge, AUSTRIACARD Türkiye'nin uluslararası bir merkezden yönetilen klasik ülke ofisleri gibi çalışmadığının altını özellikle çiziyor. Bilge, "Elbette pek çok ülkede faaliyet gösteren AUSTRIACARD HOLDINGS'ten güç ve destek alıyoruz. Bu sayede hizmet alanlarımızla ilgiyi dünyadaki tüm gelişmelere hakimiz. Ancak Türkiye gerçeklerinin de farkında

olan bir firmayız. Hızlı kararlar alıp her müşterimize özel çözümler sunabiliyoruz. Şirketimize kalifiye, alanında uzman elemanlar alıyoruz. Kadın istihdamına çok önem veriyoruz. Operasyonlarda vardiyalı çalışan kadın çalışan arkadaşlarımız da var. Şu anda yüzde 30 olan kadın çalışan oranımızı sürekli artırıyoruz" diyor. Burak Bilge, Türkiye'nin ödeme sistemlerindeki

küresel konumunu da önemli bir avantaj olarak görüyor: "Türkiye, ödemeler dünyasında Avrupa'nın adeta pırlantası. Ödeme sistemlerinin, gelişmiş ülkelerle rekabet edebilen; gerek büyüklük, gerek teknoloji gerekse insan kaynağı olarak dünyaya örnek olan tek sektör olduğunu söyleyebilirim. Bu alanda dünyanın gözü her zaman Türkiye'nin üzerinde olmuştur." ☺