

PSM

PAYMENT SYSTEMS MAGAZINE

OCAK 2022

Sayı: 129 / Fiyatı: 20 TL

www.psmmag.com

2022

MUTLU YILLAR



ÖDEME DÜNYASININ EN İNOVATİF ŞİRKETLERİ ÖDÜLLERİNE KAVUŞTU



2021'de büyüme rekoru kıran
FinTek'lerin 2022 hedefleri

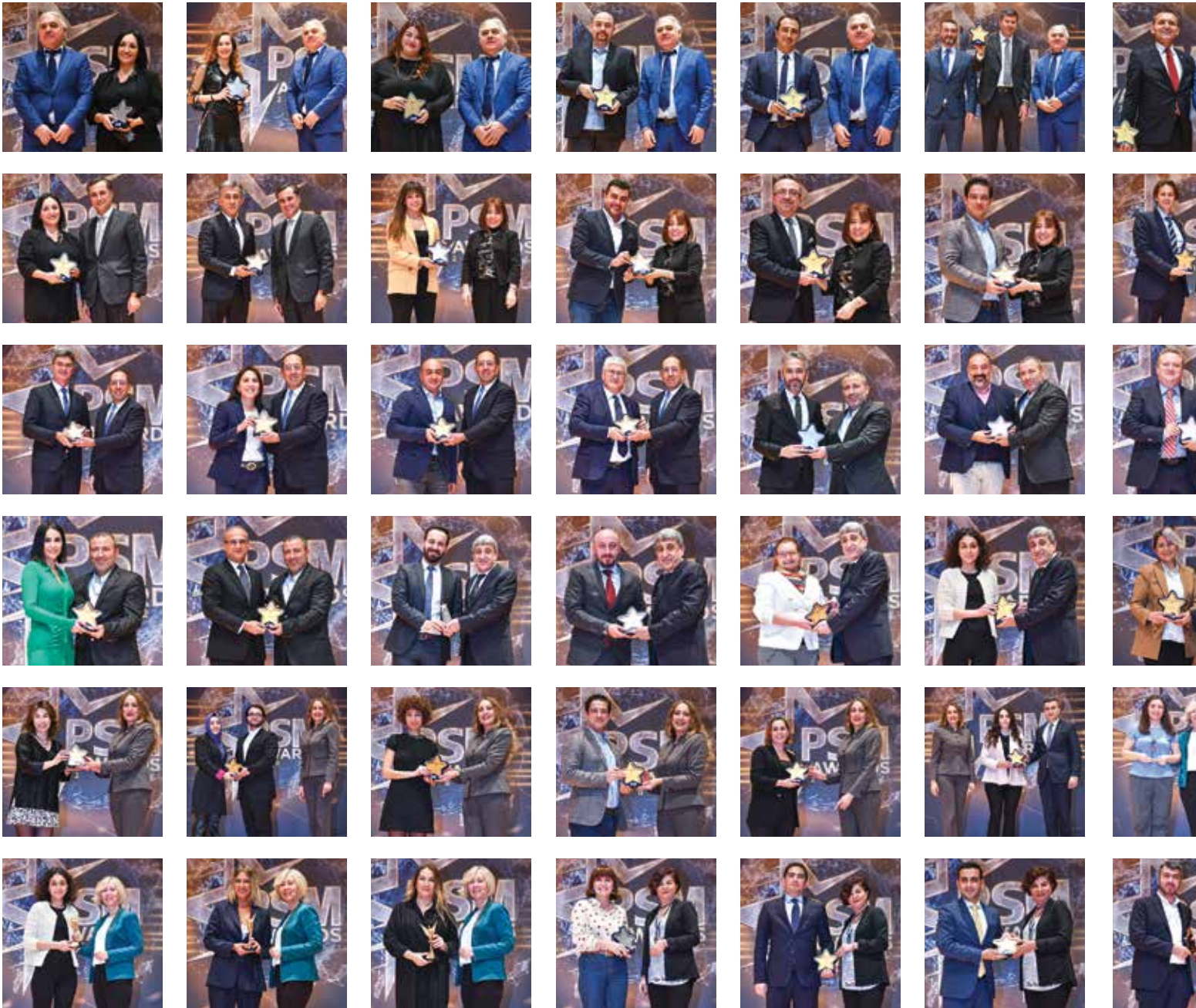
İsteyen her esnaf
kargocu olabilecek

İÇİNDEKİLER

PAYMENT SYSTEMS MAGAZINE • OCAK 2022



PSM AWARDS 2021





kazananları belli oldu



22



Türkiye'nin en sağlam sektörü gümbür gümbür geliyor!

13 yıldır ödeme dünyasının nabzını tutan PSM, finans ve teknoloji sektörünün en inovatif projelerini ödüllendirmeye devam ediyor. PSM AWARDS 2021'in kazananları, 29 Aralık Çarşamba günü İş Sanat Kültür Merkezi'nde düzenlenen ödül töreninde açıklandı. psmmag.com web sitesinden canlı olarak yayınlanan töreni binlerce kişi izledi. Dördüncüsü düzenlenen PSM Ödülleri'ne rekor sayıda başvuru yapıldı. Bankalar, sigorta şirketleri, FinTek'ler ve diğer finansal kuruluşlar tarafından hayata geçirilen birçok proje "Yenilik", "Yaratıcılık" ve "Sosyal Fayda" bölümleri altındaki 12 kategoride Altın PSM, Gümüş PSM, PSM Başarı Ödülü ve Büyük Ödül için yarıştı. 300'e yakın başvuruyu titizlikle inceleyen jüri, 60 şirketin 79 projesini ödüle layık buldu.

2020'de salgın etkili olmuştu, 2021'de olgunlaşan projeler öne çıktı

Törenin açılış konuşmasını yapan PSM AWARDS 2021 Jüri Başkanı Dr. Soner Canko, "Geçen yılki başvuruların çoğu, salgın döneminde ortaya çıkan ve kısa sürede kullanıcıların teveccühüyle karşılaşan projelerdi. Bu yıl ise aynı yaklaşımın çok daha olgunlaştığını, daha kompleks ürünlere dönüştüğünü gördük" dedi. Canko, özetle şu değerlendirmeyi yaptı: "Şu günlerde tüm insanlığın ortak beklentisi eski günlere dönmek! Eski dedim ancak hepimiz biliyoruz ki artık hayatlarımızda 'yeni normaller' var. Gerçi bizler teknolojiyle yaşayan hatta teknolojiye yön veren bir sektörüz. Eskiye değiştirmek bizim işimiz ama bu değişim salgınla birlikte o kadar hızlı oldu ki! Bizim de bocaladığımız anlar olmadı değil ama başvurular gösterdi ki hepimiz krizi fırsata çevirmeyi başarılı bir şekilde hayata geçirmişiz.

Aslında bence bu dönemde rüştümüzü tam anlamıyla kanıtladığımızı 2020 yılındaki PSM AWARDS başvuru ve ödül töreninde birlikte yaşadık. Herkesin evine kapandığı, günlük hayatını bile nasıl sürdüreceğini bilemediği bir dönemde finans ve teknoloji sektörü, insanların imdadına yetişti. Art arda kullanıma sunulan yeni ürün, çözüm ve hizmetler milyonlarca kişinin ve şirketlerin yeni döneme adapte olmasını sağladı.

PSM AWARDS jürisi adına, büyük bir özveriyle çalışan, müşterilerinin ihtiyaçlarını önceden görüp proaktif davranarak çözümler geliştiren ve sektörümüzün hızla büyümesinde katkısı olan tüm şirketlere, kurucularına, yöneticilerine ve tüm çalışanlarına emekleri için çok teşekkür ediyorum. Ayrıca bu dönemde sektörümüzde birlikte iş yapma kültürünün giderek yerleştiğini ve çok daha efektif kullanıldığını da tanık olduk. Bu yaklaşımın iş dünyasının tamamına hakim olmasını diliyorum.

Bu büyümeyi ödül almak için yapılan başvurulardan görmek mümkün. Her yıl ikiye katlanarak artan başvuru sayısı, jüri olarak işimizi zorlaştırırsa da mutlu ediyor. Jüride yer alan tüm arkadaşlarım, başvuruların hepsini titiz bir şekilde inceliyor, değerlendiriyor. Arkasından defalarca toplantı yapıp görüşlerimizi paylaşıyor, her bir başvuru dosyası üzerinde fikir alışverişinde bulunuyoruz.

İşte PSM AWARDS'ü de ayrıcalıklı ve prestijli kılan da bu süreç. Tüm başvurular objektif ve bağımsız bir jüri tarafından inceleniyor ve süzgeçten geçiriliyor. Bu nedenle ödül kazanan şirket, kurumları şimdiden tebrik etmek isterim.



Dr. Soner Canko

Sponsorlarla büyüyen ekosistem

PSM Ödülleri her geçen yıl sponsorlarıyla, destekçileriyle büyümeye devam ediyor. Bu yıl da Maher Holding, Ozan Elektronik Para, Papara, PayFix, Paynet ve Proccenne "Altın Sponsor"; Austriacard Türkiye de "Ödül Sponsoru" olarak programa katkı sağladı. Birleşik Ödeme, CPP Group Türkiye, DgPays, SFS, Sodexo Avantaj ve Ödüllendirme Hizmetleri, Türkiye Sigorta Birliği, VakıfBank ve Ziraat Bankası da PSM AWARDS 2021'in destekçileri arasında yer aldı.

Bu zor beğenen jüriyi ikna etmenin kolay olmadığını biliyorum çünkü!

Arık FinTek'lerin banka, bankaların da FinTek olduğu bir dönemdeyiz. Metaverse'ü, Super App'leri, yeşil finansı konuşuyoruz. Türkiye de küresel olarak oldukça iyi bir noktada. Dijital bankacılık ve servis bankacılığı da finans teknolojilerini olduğu gibi bu ülkede yaşayan banka müşterisi olan ya da olmayan herkesin hayatına dokunacak. Birkaç ay içinde çok yeni projeler, çözümler hayatımıza girecek. Şimdiden gelecek yıl işimizin çok daha zor olacağını, başvuru sayısı ve kategorisinin bir kat daha artacağını tahmin edebiliyorum.”

“Türkiye'nin en sağlam sektörü gümbür gümbür geliyor!”

Ödül Sponsoru Austriacard Türkiye'nin Genel Müdürü Burak Bilge de törende bir konuşma yaptı. Salgının yanı sıra hızla değişen ve dijitalleşen dünyanın birçok alışkanlığı değiştirdiğine dikkat çeken Bilge, duygu ve düşüncelerini şöyle ifade etti: “Zoom, Teams gibi uygulamalar günlük hayatımızın bir parçası haline geldi. Salgının ilk dönemlerinde uzunca süre çocuklarımız bile okullarına online devam edebildi. Uzaktan çalışma ise hayatımıza çıkmamak üzere giren bir olgu haline geldi. Yine de böyle bir dönem ve konjunktürde açıkçası kendimi şanslı hissediyorum. Özellikle de ödeme sistemleri dünyasının bir parçası olduğum için. Zaten dijitalleşmeye ve değişime açık, hatta bu değişimi en fazla destekleyen ve bundan değer kazanan bir sektörde yer aldığımız için. Bu süreçte her gün ofis arkadaşlarımı gördüğüm, ofise gidebildiğim, operasyonlarımızı kesintisiz sürdürebildiğim ve üretim süreçlerimizde aksamalar yaşatmadığımız için de...”

Lakin biz sektör olarak fena gitmedik sanırım değil mi? Temassız işlemler ve e-ticaret alışverişlerinin ışık hızıyla artması, ödeme kuruluşlarının sektöre getirdiği renk ve çeşitlilik, bankaların aldığı sorumluluk, hepsi çok önemli. Dinamizmde sınır tanımıyoruz. Örneğin, 10 yıl önce ödeme ve elektronik para kurumları yoktu aramızda! Şimdi bu salonda ödeme ve elektronik para kurumlarından kaç kişi var salonda? Sektörümüzde muazzam değişimler, yenilenme ve ilerlemeler de oldu. Fonların anlık ve sürekli transferi, dijital müşteri edinimi, IBAN, e-para birliği, TR Karekod, kripto varlık tanımı, açık bankacılık, dijital bankalar... İnsan anlatırken bile yoruluyor. İşte tam da bu yüzden Türkiye ve bölgede bir vahadır ödeme sistemleri.



Burak Bilge

Hepimiz çok şanslıyız; Türkiye'nin en sağlam sektörü bu salonda ve gümbür gümbür geliyor. Yakında çok büyük yatırımlar çekeceğimizi ve Türkiye'nin göz bebeği bir endüstri olmaya, değer ve istihdam yaratmaya devam edeceğimize yürekten inanıyorum.”



Nesibe Betül Döner

Tülin Çakmak

Sümeyye Üzgör

PROJELER YARIŞTI, YAZILIMCI OLMAK İSTEYEN GENÇLER KAZANDI

PSM Ödülleri, her yıl olduğu gibi 2021'de de sosyal sorumluluk hassasiyetiyle fark yarattı. Şirketler ödülleri için yarışırken, yazılım alanında gelişmeye istekli gençler desteklenerek önemli bir sosyal sorumluluk

projesine de katkı sağlanmış oldu. Önceki yıllarda Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV) “Yarını İnşa Et” projesi ve “KızCode” sosyal girişiminin desteklediği yarışmada, başvuru gelirleri geçen yıl olduğu gibi bu yıl da

“Kodluyoruz” eğitimlerine fon olarak aktarıldı. “Kodluyoruz” programına katılıp başarılarıyla fark yaratan Nesibe Betül Döner ve Sümeyye Üzgör'e de ödül töreninde özel plakette takdim edildi.

uzaktan kimlik doğrulama işlemini tamamladı. Şirketin sınıflandırma motoru, yüzde 98 OCR karakter seviyesi doğruluğuyla Türk kimlik belgelerini doğru bir şekilde sınıflandırmak için yüzde 98'in üzerinde performans gösterdi. Yaş/cinsiyet/duygu analiz motorunun cinsiyet ve duy-

gu sınıflandırma modelleri, sırasıyla yüzde 90 ve 85'in üzerinde doğruluk oranı yakaladı. Bireyin yaşı da artı eksi yaklaşık 4.5 toleransla tahmin edilebilir hale geldi. Veritas'ın içerdiği bu motorlar ve modüllerle müşteri edinim süreci 15 günden dakikalara indi.

EN İNOVATİF ÜRÜN-HİZMET-PROJE

ALTIN PSM

■ VAKIFBANK

■ VBanko Çek Dijital

VakıfBank, ticari nitelikli firmaların yüksek hacimde çek kullanmalarından yola çıkarak, çeklerinin karşılıksız çıkma ihtimalini azaltmak, ticarete güven tesis ederek ticaret hacminin artmasına katkıda bulunmak ve banka müşteri sayısı ile bankacılık hizmet gelirlerinin artırılması

amacıyla VBanko Çek Dijital'i hayata geçirdi. Piyasadaki benzer ürünlerde garanti tutarı çek yaprakları üzerinde basılı olduğundan ihtiyaç duyulan garanti tutarları daha sonra değiştirilemiyor. Banko Çek Dijital'de ise istenildiği an mobil uygulama üzerinden garanti tutarı keşideci müşteriler tarafından belirlenebiliyor.

Bu projeye 5 Şubat 2021-25 Ekim 2021 arasında 11 bin 693 adet çek karnesi talep edildi. Bu çek karnelerine yaklaşık 2.2 milyar TL VakıfBank garantisi tespit edildi. Bu süreçte 9 bin 649 çek karnesi, yaklaşık 1.8 milyar TL limit tespit edilmiş olarak müşterilere teslim edildi. Tespit edilen garanti tutarıyla minimum 6 milyon TL civarı faiz dışı gelir sağlandı.



En İnovatif Ürün - Hizmet - Proje kategorisinin kazananları, ödülleri Austriacard Türkiye Genel Müdürü Burak Bilge'den teslim aldı...

ALTIN PSM

■ Türkiye İş Bankası

■ TekPOS

Bankalar müşterilerine POS verilerini dijital kanallar üzerinden ve bankadan bankaya değişen detaylarla veriyor. Bu bilgilere düzenli olarak ulaşmak isteyen firmalara günlük olarak aldıkları ekstrelere üzerinden takip ediliyor. Gerek kanallarda gösterilen gerekse gönderilen ekstrelere yer alan veriler bankanın kullandığı terimler ve verilerin sunulma şekli bakımından manuel müdahale

gerektiriyor. İş Bankası, birden fazla bankaya ait POS'u bulunan ve bu POS'lara ait bu verileri pratik bir şekilde takip etmek isteyen firmalar için TekPOS hizmetini geliştirdi. Böylece bir "açık bankacılık" yeniliği olarak, sadece Türkiye değil dünya çapında ilk kez bir banka dijital önyüzünde ticari müşteriler birden fazla bankanın POS'larına

ait alacaklarını takip etme imkanına kavuşmuş oldu. TekPOS, içinde yer aldığı TekCep'in TekEkstre özelliği gibi bankacılık alanında bir ilk olma özelliği taşıyor. TekPOS halen aktif olarak 1700'ün üzerinde müşteri tarafından kullanılıyor. Bu müşteriler ortalama 2 adet üye işyerini TekPOS üzerinden takip ediyor.



En İnovatif Ürün-Hizmet-Proje kategorisi Gümüş ve Bronz PSM kazananlar...

GÜMÜŞ PSM

■ ING Türkiye

■ Cebimdeki Danışman

Cebimdeki Danışman, ING müşterilerinin ING Mobil üzerinden uzmanlarla görüntülü görüşme yaparak yatırım, birikim, sigorta, kredi gibi konularda bilgi alabileceği ve işlem yapabileceği bir hizmet. Müşteriler sorularını sorup uzman görüşü alabiliyor, ihtiyaç duyduğu ürünleri ister kendileri isterse uzmanlar aracılığıyla satın alabiliyor.

ING, Mart 2021'de "Sen Hayatını Yaşa" sloganıyla duyurduğu Cebimdeki Danışman ile müşterilerine, evde otururken bile şubede olma deneyimine eşdeğer bir deneyim sunarak ihtiyaçlarına olabildiğince kolay ve net çözümler sağlamayı amaçlıyor. Uygulamanın ilk sonuçları, 5 bine yakın çağrıda yüzde 85 müşteri memnuniyetine işaret ediyor.

ING'nin akıllı bankacılık uygulaması INGo da bu kapsamda müşterilerin finansal sağlık danışmanlığı sağlayabileceği bir sistemle entegre edildi. Böylece banka müşterilerine, kendi finansal durumunu daha kolay takip ve analiz edebilme, hatta bunu bir yaşam biçimi haline getirme yetkinliğini kazandıracak bir koçluk sunulması amaçlandı.

BRONZ PSM

■ TEB

■ TELEPATİ

Türkiye Ekonomi Bankası, bu projeyi müşterilerine farklı bir kanaldan hizmet vermek, onları dijitalleştirerek çağrı merkezine gelen verimsiz çağrıları azaltmak, "FTE saving" (çalışan ve iş verimliliği) sağlamak üzere geliştirdi. İnternet ve mobil şube gibi dijital kanallarla entegre olarak birden fazla kanalda hizmet verilmesi, kanallar içindeki verimin

artırılması hedeflendi. Bu doğrultuda, yapay zekanın derin öğrenme algoritması kullanılarak insan doğallığında self servis hizmet verilmesi, müşteri temsilcisi ihtiyacının azaltılması, dijital kanallarla entegrasyon sağlanması ve sanal asistan gibi kanal içerisinde konumlanması amaçlandı. Böylece bankacılıkla ilgili sıkça sorulan sorulara yanıt verilmesi, kredi kartı son ekstre, güncel borç, limit, puan, kart taksit bilgileri, IBAN, kurye, hesap bakiyesi, hesap hareketleri gibi konularda self servis hizmet verilmesi sağlandı. Başvuru toplama ve ürün hesaplama işlemleri daha da pratikleşti. Telepati projesi doğrultusunda ilk etapta 9 adet self servis hizmeti uygulamaya alındı. Mobil şube ve internet şube entegrasyonu halen devam ediyor.