



## SÖYLEŞİ: SN. IŞIL EVLİOĞLU

### YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

<S – Handan Saygın>: Herkese merhaba. Bugün Ödeme Sistemlerimizin, Garanti Ödeme Sistemleri'nin Genel Müdürü Işıl Evlioğlu'nu ağırlama onuruna eriştik. Işıl, bizimle birlikte olduğun için teşekkür ederim. Vakit kaybetmeden, ilk sorumu soruyorum. Bize Garanti Ödeme Sistemleri'nin rekabet üstünlüğünden bahseder misin?

<C – Işıl Evlioğlu>: Çok teşekkür ederim Handan, ayrıca davet için de. Rekabet üstünlüğüne girmeden önce belki Garanti Ödeme Sistemleri'nin hacminden, ölçeğinden kısaca bahsedebilirim. Hem kredi kart hem de üye işyeri işlemlerini gerçekleştirmekteyiz. 7 milyondan fazla kredi kartı ve 11 milyondan fazla banka kartı müşterimiz var. Üye işyeri tarafında ise, yaklaşık olarak 500.000 Garanti üye işyeri var.

<S – Handan Saygın>: Önemli olan nokta, bunun Türkiye'deki en büyük ağı teşkil etmesi.

<C – Işıl Evlioğlu >: Evet, bu Türkiye'nin en büyük ağı ve hem kredi kart hem de üye işyeri işlemlerini gerçekleştirmemiz de aynı zamanda küresel piyasalar açısından bakıldığında oldukça nadir. Ve bu, her iki tarafta da yaklaşık %19'luk bir pazar payını yansıtıyor. Rekabet üstünlüğüne geldiğimizde, buradaki temel mesajımızın, ödeme sistemleri alanındaki uzun vadeli stratejimiz ve vizyonumuz olduğunu düşünüyorum. Garanti Ödeme Sistemleri 1999 yılında kuruldu. Dolayısıyla bu yıl, 20. yılı. Ve bu 20 yıl boyunca kısa vadeli önceliklerden ziyade uzun vadeli bir vizyonla faaliyet gösterdi. Ve gerçekten bu vizyonla, detaylara çok önem veren bir sektörde ve ekosistemde, sektöre özel olarak odaklanabilmek amacıyla ayrı bir işletme olarak kuruldu. Garanti Ödeme Sistemleri olarak, belirtmiş olduğum gibi, daha ilk günden bu yana ayrı bir şirketiz. Ödeme sistemlerinde, yalnızca pazarlamada ve satışta değil, teknoloji alanında da adanmış ve deneyimli insanlara sahibiz. Ve bu bize, 20 yıldır sürdürdüğümüz işimizde çevik bir yaklaşım sağlamış olup, sağlamaya da devam etmektedir. Pazarlama ekiplerimiz ve teknoloji ekiplerimiz yeni çözümlere yönelik olarak her zaman birlikte çalışmaya devam ediyor. Teknolojiye geldiğimizde, şirket içi bir varlık olarak ödeme sistemlerimizi destekleyen özgün bir teknolojiye sahip olduğumuzu düşünüyorum. Yani, en temelinde, Bonus'un özelliği, yapılan her işlemle, anlık bonus puanı toplama ve satış noktasında paraya çevrilmesidir. Bu, şunun gibi..

<S – Handan Saygın>: Anında nakit.

<C – Işıl Evlioğlu >: Evet, tam olarak anında nakit. Bu, halihazırda çoğu piyasada göreceli olarak yeni olan ya da mevcut olmayan bir şey. Dolayısıyla işin özü bu ve daha sonra bu kampanyalara ilişkin olarak çok sayıda yeni uygulama geliştirmekteyiz. Ancak bu, bu alandaki teknolojimizin ve yatırımlarımızın gücünü ortaya koymaktadır. Sonraki husus, açıktır ki müşterilerimizdir. Biz bir pazarlama şirketiyiz. Ve müşterimizi kararlarımızın merkezinde tutan oldukça müşteri odaklı bir organizasyonuz. Açık olmak gerekirse, bu uzun vadeli strateji çok yarar sağlamakta, zira müşteri tercihleri ile diğer bazı öncelikler arasında bazen ödünleşmeler gerekebiliyor. Fakat bu uzun vadeli vizyon müşteri tatminine odaklanmamıza da yardımcı olmaktadır. Son olarak, ödemeler veri bakımından oldukça zengindir ve bu nedenle bu veriyi her zaman kullanmaktayız. Ancak piyasadaki yeni araçlar ve olanaklar nedeniyle ileriye dönük olmanın oldukça önemli bir hale geleceğini düşünüyorum. Garanti Ödeme Sistemleri, Garanti Bankası ve küresel olarak BBVA olarak veri

kaynaklarına büyük yatırımlar yapmaktayız ve ileriye dönük rekabet üstünlüğümüz bakımından bunun belki de daha fazla katkı sağlayacağını düşünüyorum.

<S – Handan Saygın>: Harika. Bildiğim kadarıyla, farklı müşteri kesimlerinin ihtiyaçlarını karşılayan çok çeşitli ürünler sunmaktayız. Kısa süre önce, bir seyahat ve eğlence kartı niteliğindeki Shop&Fly'ı hizmete sunduk. Bunun hakkında bize kısaca bahsedebilir misin?

<C – Işıl Evlioğlu >: Bu ürün konusunda oldukça heyecanlıyız. Zira uzun bir sürenin ardından piyasa ve aynı zamanda portföyümüz açısından yeni bir ürün niteliğinde, müşterilere sunduğumuz yeni, tescilli sadakat programı. Ancak bundan önce belki kart dünyasında seyahat ve eğlence bölümünü bir parça daha detaylandırabilirim. Miles&Smiles ürünlerimiz ve ayrıca American Express sayesinde biz geleneksel olarak kart işinin seyahat ve eğlence bölümünde çok güçlü olduk. Miles&Smiles'ta Türk Hava Yolları'nın ilk ve çok uzun bir süre, son 19 yıl boyunca tek ortağydık. Ve en azından 2023 yılına kadar bu ortaklığı sürdüreceğiz. Buna ilave olarak, uzun bir süredir, American Express'in Türkiye'deki tek ve yegane ortağıyız ve bu iki ürün bu alanda bize büyük avantaj sağlıyor. Bununla birlikte müşteri tarafından baktığımızda, seyahat ve eğlencede yeni bir kesimin doğmakta olduğunu görmekteyiz. Bu kesim için bireysel bankacılığın "varlıklı kitlesi (mass affluent)" diyebilirim. Bu kesim bir bütçeye bağlı olmakla birlikte seyahat etmeyi, yeni şeyler denemeyi seviyorlar. Ancak tek noktadan alışverişi görece daha fazla tercih ediyorlar. Dolayısıyla, Shop&Fly ile aslında bu bölümü, bazı önemli ürün özelliklerine sahip müşterileri hedefledik. İlk olarak, bu, markalardan bağımsız bir kart programı. İkinci olarak, kazanç ve nakde çevirme oranları bakımından oldukça anlaşılır. Bu bakımdan, müşteriye, her bir liralık alışveriş karşılığında en az bir mil kazanacağını ve millerini nakde çevirmek istediğinde her yüz mil için bir lira değerinde otel, havayolu ve benzeri seyahat ve eğlence imkanı kazanacağını söylüyoruz. Belirttiğim gibi bu tek noktadan alışveriş; otel rezervasyonu yapabilirsiniz, havayolu rezervasyonu yapabilirsiniz, araç kiralayabilirsiniz, ya da sigortanızı yaptırabilirsiniz. Ve son olarak, en önemli özelliklerinden birisi de, topladığınız millerle havayolu biletlerinizin vergisini de ödeyebilirsiniz.

<S – Handan Saygın>: Bunu ilk defa duyuyorum.

<C – Işıl Evlioğlu >: Piyasada bir bakıma özgün bir şey. Eskiden mevcut olmakla birlikte uzun zamandır ortada yoktu. Şimdi yeniden döndü ve bunu piyasalara yerleştirdik.

<S – Handan Saygın>: Şahane. Bunlar aynı zamanda kar ve zarara da oldukça iyi bir şekilde yansıyor. Bildiğin gibi, yatırımcılar Ödeme Sistemleri'nden gelen net ücretlerin ve komisyonların katkısının farkında. %50'yi aşmış durumda. Dolayısıyla, bunun ne kadar sürdürülebilir olduğundan ve Garanti kâr ve zararına bu katkının nasıl devam edeceğinden bahsedebilir misin?

<C – Işıl Evlioğlu >: Elbette. Yine öne çıkan husus, bu sürdürülebilir, inancımız bu yönde. Uzun vadeli vizyon ve stratejiye ilişkin olarak ilk soruya verdiğim cevaba yeniden dönüyoruz. Temel olarak büyümeye ve ölçüğe önemli ölçüde odaklanıyoruz. Ve ödeme sistemlerinde ölçek avantajına sahibiz, bu şekilde çok şey yapabilmeye konusunda daha esnek olabilirsiniz. Ve bu uzun vadeli vizyonumuzla güvence altına aldığımız büyüme ve ölçek, müşterilerimize yönelik katma değerli hizmetlere yatırımda bulunma esnekliğimizi artırıyor. Örneğin BonusFlaş bunlardan birisi. Bu hizmeti başlatılı üç yıldan fazla oldu. Bu hizmet, müşterilerle etkileşim bağlamında kendisini ispatladı. Dolayısıyla BonusFlaş kullanan müşterilerimize bakacak olursak, kartımızı daha fazla kullanıyorlar, daha fazla kazanç elde ediyorlar, daha fazla hacme ulaşıyorlar, daha da önemlisi bizimle mutlular. Ve bizimle etkileşimleri daha iyi.

<S – Handan Saygın>: Belki de bir parantez açarak BonusFlaş'ı hatırlatabiliriz. BonusFlaş, sürekli müşterilerle iletişim halinde kalarak buldukları yerdeki promosyonları hatırlatan bir uygulama.

<C – Işıl Evlioğlu >: Tam olarak öyle. Bankacılık uygulaması ile alışveriş uygulaması arasında bir yerde. Fakat esas olarak aynı zamanda 300'den fazla kampanyayı yürüttüğümüz kampanya platformumuz tarafından yönlendiriliyor. Ve bu, hem müşterilerimizle birebir etkileşim aracımız, hem de müşterilerimize ücretsiz sunduğumuz katma değerli hizmetlerimizden bir tanesi. Fakat ayrıca, bu

katma değerli hizmetler, müşterilerimize sunduğumuz hizmet karşılığında daha fazla ücret ve komisyon alma esnekliğimizde bize yardımcı oluyor. Açıkçası ücretlerin ve komisyonların diğer önemli bileşeni takas ücretiyle ilgilidir. Ve takas ücreti Türk piyasalarında, faiz oranları ve aynı zamanda ödeme işiyle uğraşmak için gerekli asgari işlemsel maliyetlerle ilişkili bir formülle tanımlanan bir düzenlemeye sahiptir. Dolayısıyla yakın gelecekte komisyon ücreti formülü ile ilgili önemli bir değişiklik beklenmemektedir. Bu yüzden Garanti Bankası'nda sahip olduğumuz ücret ve komisyon yapısının sürdürülebilir olduğuna inanıyorum.

<S – Handan Saygın>: Bu güzel. Yeni düzenleme değişiklikleri bekliyor musun?

<C – Işıl Evlioğlu >: Zaten halihazırda çok sayıda var, dolayısıyla yakın gelecekte beklemiyorum.

<S – Handan Saygın>: Kredi kartı borçlarının yeniden yapılandırılması konusunda yeni çıkan düzenleme konusunda durum nedir? Bize bu konu hakkında da kısa bir bilgi verebilir misin?

<C – Işıl Evlioğlu >: Tabii ki. Belki öncelikle bu düzenlemenin neyi değiştirdiğinden kısaca bahsetmek faydalı olabilir. Ardından etkilerinden bahsedeceğim. Bu yeni düzenleme, müşterilerin mevcut kredi kartı borçlarını ihtiyaç kredisine taşımalarına imkan sağlamaktadır. Dolayısıyla bir bankadan diğerine kredi kartı bakiyesi taşıma anlamına gelmemektedir. Gerçekte bakiye bir üründen diğerine geçirilmekte ve müşterinin geri ödeme süresini uzatmasına yardımcı olmaktadır. Kredi kartında asgari ödeme %30'dan başlamaktadır. Bu, ortalama olarak, üç ay geri ödeme süresine sahip olduğunuz anlamına gelirken, düzenleme ile ihtiyaç kredisine çevirdiğinizde süre beş yıla kadar uzayabilmektedir. Etkileri bakımından kredi kartı sektöründe mevcut bakiyeler anlamında bu yeni düzenleme pazar payı değişimlerini tetiklemeyecektir. Ancak kredi kartından ihtiyaç kredisine olan bu kayma, mevcut kredi kartı bakiyesini biraz düşürecektir. Fakat bunun da ötesinde, kredi kartı sektörü Türkiye'de kendine özgü niteliklere sahiptir. Evet bir faiz oranı vardır ancak bu oran perakende müşterilerinin yararlanabileceği diğer borç verme imkanlarıyla kıyaslandığında oldukça düşüktür. Müşterilerin bu durumun farkında olduklarını düşünüyorum. Fakat bunun da ötesinde, faiz oranından ziyade, özellikle sadakat programlarımız çerçevesinde müşterilerimize 12 aya kadar sıfır faizli fonlama gibi çok sayıda ücretsiz taksitlendirme imkanı sunmaktayız. Bu düzenleme müşterilerin hesaplarını kapatmalarını gerektirmektedir ve bu şekilde borçlarını ihtiyaç kredisine taşıyabileceklerdir. Bununla birlikte, şunu farkettik ki, müşterilerimiz onlara sağlamış olduğumuz ücretsiz taksitlerdeki sıfır faiz oranından memnun olduklarından hesaplarını kapatma konusunda isteksizdirler. Açıkçası beş yıl gibi bir vadede ödeme imkanından faydalanmak isteyen müşteriler bakımından biraz etkisi olmuş olsa da, küresel düzeyde diğer ödemeler piyasalarında görebileceğiniz kıyasla oldukça sınırlı bir etki olmuştur

<S – Handan Saygın>: Anladım. Bu noktadan itibaren başka bir soru sormak istiyorum. Türkiye'de asgari ödemelerin oldukça yüksek olduğundan hareketle, aktif kalitesi bakımından bu durum bankalara nasıl fayda sağladı? Bize biraz da aktif kalitesinden bahsedebilir misin?

<C – Işıl Evlioğlu >: Aktif kalitesi bakımından, belirtmiş olduğum gibi, Türk piyasalarında kredi kartı sektörü, kart ihraç edenler tarafındaki kontrol alanı bağlamında yüksek düzeyli bir düzenlemeyi içermektedir. Aktif kalitesi yönetimi bakımından hayati öneme sahip az sayıda değişken ve sağlayabileceğiniz müşteri imkanı vardır. Müşteriye sağlayabileceğiniz imkanları; asgari ödeme oranı, faiz oranları ve limitler şeklinde sayabiliriz. Ancak bu her üç imkan da Türkiye'de katı bir şekilde düzenlemeye tabidir. Bu ise aktif kalitesi bakımından oldukça faydalı olmaktadır. Zira müşteriye belirli bir limitin ötesini sağlayamamaktayız ve müşterinin en azından belirli bir asgari miktarı ödemesi gerekmektedir.

<S – Handan Saygın>: Ve bu sistemin bütününe ilişkin bir limit, değil mi?

<C – Işıl Evlioğlu >: Evet, sistemin bütününe ilişkin bir limit. Aktif kalitesine ilişkin olarak müşterilerin sistemde limit odaklı olarak saklanmaları potansiyel bağlamında kredi kartı sektörüne oldukça fayda sağlamaktadır.

<S – Handan Saygın>: Çok güzel! Işıl, bizimle birlikte olduğun için çok teşekkür ederim.

<C – Işıl Evlioğlu >: Görüşme için çok teşekkür ederim.

<S – Handan Saygın>: Ve hepinize bizi izlediğiniz için teşekkür ederim. Lütfen [garantiinvestorrelations.com](http://garantiinvestorrelations.com) internet sitemizden ve uygulamamızdan bizi takip etmeye devam edin. İyi günler dilerim.