



YATIRIMCI İLİŞKİLERİ

## SÖYLEŞİ: MEHMET SEZGİN

Global Ödeme Sistemleri Başkanı, BBVA

Yönetim Kurulu Eş Başkanı, Garanti Ödeme Sistemleri

<Handan Saygın>: Herkese merhaba. Bugün Garanti'nin 15 seneden fazla emektarı olan Mehmet Sezgin ile birlikteyiz. Kendisi şu anda BBVA'nın Global Ödeme Sistemleri Başkanı ve aynı zamanda Garanti Ödeme Sistemleri Yönetim Kurulu Eş Başkanı. Mehmet Bey hoş geldiniz.

<Mehmet Sezgin>: Teşekkürler.

<Handan Saygın>: Sizi burada görmek çok güzel.

<Mehmet Sezgin>: Günaydın.

<Q – Handan Saygın>: Bize kısaca BBVA'nın bu küresel faaliyet alanını anlatır mısınız?

<A – Mehmet Sezgin>: Hepimizin bildiği üzere BBVA büyük bir banka. 30'dan fazla ülkede operasyonlarımızı sürdürüyoruz. Ancak kart sistemleri açısından bakacak olursak, toplam kredi kartı ve üye iş yeri kapsamında, 13 ülkede faaliyetimiz var; Latin Amerika'da pek çok ülkede, Meksika, ABD, İspanya, Türkiye ve elbette Romanya gibi çok geniş bir coğrafyada. Bu ülkelerde yaklaşık 80 milyon banka ve kredi kartına sahibiz ve yaklaşık 115-120 milyar dolar hacmimiz var. Müşterilerimize her ülkede en iyi hizmeti sunmaya çalışıyoruz.

<Q – Handan Saygın>: Harika. Biliyorum ki pek çok kişi, BBVA ile hangi sinerjileri birlikte oluşturduğumuzu merak ediyor, en iyi uygulamaların paylaşılması, en iyi insanların paylaşılması, birçok alanda devam ediyor. Kısaca bize sizin alanınızdaki paylaşımlardan bahsedebilir misiniz?

<A – Mehmet Sezgin>: Tabii ki. Bence şu an sinerjiden çok daha fazlasından konuşabiliriz, sonuçlanmış net projelerden bahsedebiliriz. Yaptığımız ilk şey, doğru mu adlandırıyorum bilmiyorum ama, bu ülkede kurduğumuz iş modelini ihraç etmek oldu. Toplam kredi kartı ve üye iş yeri işleri birlikte incelendi. Dolayısıyla müşterilerimiz hem kart sahipleri hem de tüccarlar. Bu da Türkiye'de yaşayan bizlere normal bir iş gibi görünüyor. Ancak çoğu ülkede durum bu şekilde değil.

Böylece son 3-4 sene içerisinde faaliyet gösterdiğimiz tüm ülkelerde, kart birimleri yerine ödeme sistemleri bölümlerini kurarak iş modellerini değiştirdik. Kart verme ve üye iş yeri işleri hep birlikte ödeme sistemlerini oluşturuyor. Bu, çok fazla organizasyonel hizalama, eğitim, temel performans kriterlerinin oluşturulması ve aynı zamanda bu zorluklarla başa çıkabilen insanların yetiştirilmesi demek.

İşte bu, yaptığımız ilk iş oldu, faaliyet gösterdiğimiz hemen her ülkede bugün artık, Garanti'de bulunan perakendeci ve kart sahiplerini birlikte müşteri olarak gören organizasyon şemasına benzer bir yapıya sahibiz. Ancak bazı durumlarda, bundan daha fazlası gerekiyor. Örneğin; BBVA olarak en büyük bankamız Meksika'da, ismi Bancomer, Garanti'nin kendi ismi olduğu gibi orada da ismi BBVA Bancomer ve yaklaşık 30 milyon kartla açık ara en büyük banka durumunda. Ancak orada, Türkiye'deki POS terminallerinin özellikleri, taksitler, indirimler, çapraz satış olanakları gibi imkanlar yoktu. Organizasyon şemasını değiştirdikten sonra, baştan bir yazılım yazmak yerine, yazılımın kendisini verdik. Yani Garanti Teknoloji, Bancomer için özel bir yazılım paketi hazırladı ve gittik,

yazılımı yükledik ve insanları nasıl kullanacakları konusunda eğittik. Proje olarak 1-1,5 yıl sürmekle beraber bu, ilk defa sadece bir iş modelinin dönüşümü değil, aynı zamanda bir yazılımın da BBVA'nın bir bankasından, bir diğer bankasına iletilmesi oldu. Şu anda Bancomer, Garanti'nin Türkiye'de son 15 yıldır sahip olduğu tüm özelliklere sahip ve bu hizmetleri Meksikalı müşterilerimize sunuyor.

<Q – Handan Saygın>: Fevkalade. Yakın zamanda, BonusFlaş'ı hizmete sunduk. Bu ürün, daha önce başka ülkelerde bulunuyor muydu veya şu an hangi ülkelerde mevcut?

<A – Mehmet Sezgin>: Bu çok önemli bir ürün. Öncelikle Garanti, bunu bir aydan daha kısa bir zamanda yarım milyondan fazla müşterisine sunarak büyük bir başarıya imza attı. Neredeyse bir dünya rekoru olduğunu düşünüyorum. Çünkü genelde baktığınızda banka uygulamaları, yardımcı yazılımlar olarak görülmekte. Fakat bu durumda, BonusFlaş, App Store'da birkaç hafta boyunca indirilme sayısında Facebook Messenger uygulamasını bile geride bıraktı. Dolayısıyla harikaydı. Ancak bu, küresel bir projenin, küresel bir inisiyatifin parçasıydı. BBVA olarak yapmaya çalıştığımız şey, plastikten mobile doğru geçişte öncülük etmek. Aynı zamanda bu, ödeme sistemleri tarihinde bir dönüm noktası, çünkü yaklaşık 14 yıl önce plastiğin, nakdin yerini alacağını öngörmüştük ve şimdi mobil ödeme sistemlerinin plastik kartların yerini alacağını görmeye başlıyoruz ve BBVA olarak biz, bu dönüşümün öncüsü olmak istiyoruz. Aslında Garanti'de sunulmadan önce 4 ülkede lansmanını yaptık. Çünkü Garanti'nin daha önce bahsettiğim POS işlevselliği, diğer birçok ülkeye göre çok büyüktü, özellikleri çok fazlaydı. Böylelikle mobil uygulamayı biz, kart sahiplerine ek hizmetler sunmak amacıyla ele aldık. Örneğin, Meksika'da Türkiye gibi taksitlendirme yaygın olarak kullanıldığından oraya yazılımı verdik. Fakat İspanya'da, aynı alt yapıya sahip değiliz. Dolayısıyla bu geçişi tasarlarken, taksit seçeneklerine gerçek zamanlı uyarıları dahil ettik. Yani her plastik kart kullanımında, mobil cihazınıza gerçek zamanlı bildirim geliyor. POS cihazının slibi yazma aşamasında ekranınızda bildirim görünüyor ve işte bu noktada işlem size mi ait, doğru mu ve aynı zamanda da taksitlendirmek ister misiniz şeklinde sorular soruyoruz. Sonuç olarak, POS altyapısını, mobil altyapıya yükseltmiş oluyoruz. Elbette, ödemeyi mobil cihazınızla yapabildiğiniz gibi, işlemlerinizi görebiliyor, şifre değiştirebiliyor veya kredi kartınızı kullanıma açma ve kapama işlemlerini de yapabiliyorsunuz. Örneğin siz kadınların çok sayıda çantası var ve içindekileri sık sık birinden diğerine aktarıyorsunuz. Bazen `Acaba hala kartım güvende mi, evde mi unuttum, yoksa restaurantta mı kaybettim?` diye sorular geçiyor aklınızdan. Bu yüzden kartınızı geçici olarak bloke etmek isteyebiliyorsunuz, ancak böyle bir şansınız yok. Bunun için Çağrı Merkezi'ni aramak ve pek çok adımdan geçmek gerekiyor. İşte biz bu uygulamayla size kartlarınızı geçici olarak bloke etme imkanı vermiş olduk.

Yani BonusFlaş, bu uygulamalardan bir tanesi. Halen Türkiye dahil olmak üzere 5 ülkede, 2 milyon indirilme sayısına sahibiz ve BBVA, aynı teknolojiye sahip aynı mobil uygulamasını 5 ülkede 2 milyon kişiye sunan tek şirket. Ve önümüzdeki yıl bu sayı 5 milyona ulaşacak. Sonuç olarak BBVA ve Garanti olarak bu dönüşüme öncülük ediyoruz.

<Q – Handan Saygın>: Gerçekten harika, bunlar çok önemli büyüklükler. Peki kârlılığa yansımaları konusunda neler söyleyebilirsiniz, bize bazı sayılar verebilir misiniz?

<A – Mehmet Sezgin>: Elbette, tabii ki bütün bunları sadece işi dönüştürmek amacıyla yapmıyoruz. Her dönüşüm, ilave gelir akışı sağlamalı. Biraz önce İspanya için taksitlerden söz etmiştim, bu durum diğer birkaç ülke için de geçerli. Örneğin Şili ve Amerika'da gerçek zamanlı geri ödeme opsiyonu sunduk. Yine Türkiye'de, puanlarımızı POS cihazlarında görmek bizim için alışılmış bir durum. Bonus'larınızı burada paraya çevirmek istersiniz değil mi? İşte Amerika'da böyle bir durum yok. Amerika'da nakit geri ödeme sistemi var, nakit ekstreye 40 gün sonra yansıyor, yani neredeyse unutupuyorsun. İşte Amerika BBVA Compass, puanları gerçek zamanlı paraya çevirme hizmetini sunan ilk banka, aynı şekilde Şili'de de. Meksika'da dinamik e-ticaret platformu sunan tek banka biziz. Tüm bu hizmetler, aslında BBVA ve Garanti kartlarının diğer kartlara kıyasla müşterilerce daha çok tercih edilmesini sağlıyor, çünkü, normalde bir müşterinin zaten birden fazla kartı var. Dolayısıyla, kart seçimi anı bizim için çok önemli. Yani işlem hacmini %10-%15 artırırsanız, bu 115-120 milyar Dolarlık kart hacmini %10-%15 artırır. Örneğin İspanya'da, mobil uygulamaları kullanan müşterilerimizin,

kullanmayanlara kıyasla %10-%15 değil, %20-%25 oranında daha aktif olduklarını gördük. Dolayısıyla ödeme sistemlerindeki aktivite artışının, kesinlikle gelir yaratıcı özelliği var. Ama biz, aynı zamanda, spesifik gelir artırıcı yöntemler de geliştirmeye çalışıyoruz. Örneğin Türkiye’de limit artışı olasılığını sunduk, ek limit başvurusu yaparak daha fazla işlem yapabiliyorsunuz. İlave kart isteyebiliyorsunuz. Bu aynı zamanda bankaya, Çağrı Merkezi ve şubelerin maliyetlerini düşürme imkanı tanıyor. Çünkü bu uygulamalar, müşterilerin ilk defa, kendi kart dünyalarının sürücü koltuğunda oturmalarına fırsat tanıyor. Yani Çağrı Merkezi ve Müşteri Temsilcisi’ni o kadar fazla aramak zorunda kalmıyorsunuz. Böylece Çağrı Merkezi’ndeki maliyetleri, çünkü normalde Çağrı Merkezi’ne gelen çağruların %70’i kart müşterilerindedir, ayrıca bu uygulamayla en aza indirmeye çalışıyoruz. Toparlarsak, daha fazla faaliyet daha fazla hacim demek, bu da daha fazla ücret geliri ve umarız ki ilave devreden bakiye ve faiz geliri demek. Ek olarak da maliyetleri düşürmek, gelir tablosunu olumlu etkileyecektir.

<Handan Saygın>:Mükemmel. Konuęumuz olduğunuz için teşekkür ederiz, sizi ağırlamak her zaman çok hoş.

<Mehmet Sezgin>: Teşekkür ederim, Garanti’de olmak her zaman bir zevk.

<Handan Saygın>: Bizimle birlikte olduğunuz için teşekkür ederiz. Bugün, BBVA Global Ödeme Sistemleri Başkanı ve Garanti Ödeme Sistemleri Yönetim Kurulu Eř Başkanı Mehmet Sezgin’i misafir ettik.

Lütfen Garanti Yatırımcı İlişkileri web sitesinden ve uygulamasından bizi takip etmeye devam edin.

İyi günler.