



PSM | YAPILANMA

Visa Türkiye'de güçlü AKDENİZ ESİNTİLERİ

Bea Larregle liderliğinde genişleyen Güney Avrupa Bölgesi'ne katılan Visa Türkiye ofisi, İspanya ile proje ihracatına başladı.

Türkiye'deki ilk röportajını

PSM'ye veren Larregle ile Visa'nın Türkiye'ye bakışını ve yeni projelerini konuştuk...

E. ESİN GEDİK

Visa Güney Avrupa Bölge Genel Müdürü Bea (Beatrice) Larregle, sıcakkanlı, sempatik ve samimi bir yönetici portresi çiziyor. Ne de olsa Akdenizli! Fransa'nın güneyinde doğmuş. İtalya, İspanya, Portekiz gibi Akdeniz'e kıyısı olan ülkelerde görev yapmış. Kendini "insanlara ve farklı kültürlerle karşı tutkulu bir dünya vatandaşı" olarak nitelendiriyor. Bilindiği gibi Visa, Türkiye'yi kısa bir süre öncesine kadar Güneydoğu Avrupa bölgesinde konumlandırıyordu. Güney Avrupa bölgesinin genişletilmesi kapsamında önemli pazarların yer aldığı bu bölgeye katılan Türkiye ofisi, İtalya, İspanya, Portekiz, Yunanistan, İsrail, Kıbrıs ve Malta ile birlikte bölgeyi oluşturan 8 ülkeden biri oldu. Larregle, İstanbul'daki ofiste görev yapan üst düzey yöneticilerin bölgenin geleceğini şekillendirmede önemli bir rol üstlendiğini vurguluyor. Ödeme sistemleri alanında Türkiye'nin öncü ve güçlü rolüne işaret ediyor, yeni dönemde de buradaki deneyimlerden küresel anlamda yararlanılacağını altını çiziyor. Bu konuda, Visa İnovasyon Programı'nın Türkiye'den İspanya'ya taşınması örneğini veriyor...



Bea Larregle
Visa Güney Avrupa
Bölge Genel Müdürü



Öncelikle Türkiye'deki okurlarımıza sizi biraz daha yakından tanıtmak isteriz. Visa Güney Avrupa Bölge Genel Müdürü olmadan önce neler yaptınız?

Fransa'nın güneyinde doğdum ama kendimi insanlara ve farklı kültürlerle karşı tutkulu bir dünya vatandaşı olarak görüyorum. Kariyerim boyunca Avrupa ve Afrika bölgelerinde finans ve ödeme endüstrilerini geliştiren, dijital yenilikleri hayata geçiren, işletmeleri büyüten ve aynı zamanda yerel ekonomi ve toplulukları da gözetken pek çok girişim ve programa liderlik etme fırsatını buldum. Visa'ya Nisan 2019'da İtalya, İspanya ve Portekiz'deki iş, strateji ve faaliyetlerinden sorumlu Güney Avrupa Bölge Genel Müdürü olarak katıldım. 2021 yılında sorumluluk alanım Türkiye, Yunanistan, İsrail, Malta ve Kıbrıs'ı da kapsayacak şekilde genişledi. Visa'dan önce, önde gelen küresel bir bilgi hizmetleri şirketi olan Experian'da Fransa ve Belçika (Belçika, Hollanda, Lüksemburg) bölgesi için pazar başkanlığı da dâhil çeşitli yönetim pozisyonlarında görev aldım. 25 yılı aşkın süredir daima çeşitliliğe, kapsayıcılığa ve iş birliğine dayalı bir çalışma ortamı gözeterek, teknolojiye dayalı şirketlerde üstlendiğim üst düzey yönetici pozisyonlarında pazarı büyütme ve dönüşüm gerçekleştirme odaklanıyorum.

Türkiye'deki ödeme sistemleri ve Visa'nın bu konuda oynadığı rol hakkında neler düşünüyorsunuz?

Türkiye, yenilik ve teknolojiye ilgisi yüksek genç nüfusuyla öne çıkan bir ülke. Türk bankaları da her zaman yenilikçi finans çözümlerinin ön saflarında olmalarıyla biliniyor. Burada hızlı hareket eden ve çevik bir bankacılık sistemi var. Mesela, salgının başlangıcında kart sahiplerini temassız alışverişlerinde desteklemek için Avrupa'da temassız limitini ilk arttıran ilk adres Türk bankacılık sektörü oldu. Visa'ya gelince, tüm sektörler içinde en yüksek hizmet ve güvenlik standartlarından birini sunarak, tüketiciler ve iş yerlerinin ödeme yapma ve kabul etme işlemlerinde güveni ve güvenliği sağlıyoruz. Her gün milyonlarca kez kusuraşız biçimde çalışan Visa ağı, alışveriş ve ödeme yapan,



para transferi gerçekleştiren herkesi koruyan bir yapı. Tüketiciler dünya genelinde 200 milyondan fazla noktada ödeme yapmak için Visa'yı kullanabiliyor. Küresel ağıımız her günün her dakikası çalışıyor ve üzerinden dünyanın her yerinde, her bir saniyede on binlerce işlem geçiyor. Dahası sistemlerimiz bundan da fazlasını yüklenerek kapasiteye sahip. Visa olarak ayrıca yeni ve gelecekteki ödeme yöntemlerini, kanallarını daha iyiye taşımak ve herkes için daha erişilebilir kılmak için sürekli olarak yeniliklere imza atıyoruz.

Salgın tüm alanları derinden sarstı ve dönüşüme zorladı. Ödemeler dünyası da değişimin öncülüğünü yaptı. Sizin bakış açınızla sektör nasıl değişti, neler tarih oldu, yerini hangi uygulamalar aldı?

Salgının başladığı 2020'ye baktığımızda, uzun yıllar sürmesi öngörülen dijital dönüşüm, birkaç ay gibi kısa bir sürede çok hızlı bir şekilde gerçekleşti. Dolayısıyla son 2 yıla dijital teknoloji ve çözümlerin geliştirilmesi ve benimsenmesinde benzeri görülmemiş bir ivmelenme damga vurdu.

YENİ DÖNEMDE ÖNE ÇIKACAK 5 TREND

Bea Larregle, Avrupa ülkelerinin dijitalleşme konusundaki farkındalığının her geçen gün arttığına işaret ediyor. "Dijitalleşmenin ekonomiye katkısının yanı sıra özellikle dijital ödemelerin sosyal yardımlar, veri analitiği, turizm, şehir içi ulaşım ve kamu yönetimi gibi alanlarda oynayabileceği rolü giderek daha fazla dikkate alıyorlar" diyor. Larregle, Visa'nın hitap ettiği sektörler açısından önümüzdeki dönem için öngördükleri 5 trendi şöyle açıklıyor:

1 İster turizm isterse iş amaçlı olsun seyahatler yeniden hız kazanıyor. Bu gelişme perakende alışverişleri de artıracak.

2 Tüketiciler artık sosyal sorumluluk konusunda daha fazla amaç ve bilinç sahibi. "Sürdürülebilir" tutumlara her geçen gün daha çok önem verecekler.

3 B2B (şirketten şirkete) ödemeler, "3.0" olarak adlandırdığımız bu yeni evrede dijital dönüşüm ve inovasyonu daha da tetikleyecek.

4 İçinde bulunduğumuz "kripto kişi"nda daha az dayanıklı konseptler pazardan elenecek. Yeni teknolojik gelişmelere ölçülü ve regülasyonlarla uyumlu şekilde yaklaşanlar ise tüketici ve işletmeler için anlamlı web3 çözümleri yaratacak.

5 Dünyanın önemli bir kesimi hibrit çalışmaya geçerken, dolandırıcılar da boş durmuyor. Taktik ve yöntemlerini sürekli değiştirip değiştirerek her koşulda tüketiciyi kandırmanın yolunu bulmaya çalışacaklar.



PSM YAPILANMA



Bu hızlı dönüşümün bir sonucu olarak bugün Türkiye de dâhil olmak üzere Avrupa'da mağazalarda yapılan her beş ödeme işleminden dördü artık temassız gerçekleşiyor. Bu da kart veya mobil cihazlarla daha kolay ve güvenli bir ödeme şekli sağlıyor. İş yerlerindeki değişim de aynı şekilde belirgin. Temassız ödeme kabulü küçük işletmeler için hayat kurtarıcı olurken, ilk kez online satış yapan işletmelerin oranı da bu dönemde kayda değer ölçüde arttı.

SİBER GÜVENLİK İÇİN 9 MİLYAR DOLARLIK YATIRIM

Bu hızlı dönüşüm beraberinde çeşitli güvenlik açıklarını da getiriyor. Visa'nın ödemeler dünyasında dolandırıcılığa ve siber güvenliğe dönük geliştirdiği çözümleri var mı?

Salgın sonrası döneme bakarsak, tüketicilerin uzun vadede dijital ödemeleri benimsediği çok açık. Alışverişler dijitalleşirken, dolandırıcılık ve sistem dışından gelen tehditler de dijital ortamda şekil değiştirmeye devam ediyor. Dolandırıcılığı önleme, ödeme ekosisteminin bütünlüğünü ve dayanıklılığını sağlamaya yönelik yatırımlar, tüketici güvenliğini sürdürmek için hayati bir öneme sahip.

Visa olarak sadece son 5 yılda dünya çapında dolandırıcılığı önleme ve siber güvenliğe 9 milyar dolar yatırım yaptık. Bu yatırımlarımız önemli sonuçlar doğurdu. Yılda tahminen 25 milyar dolarlık küresel dolandırıcılığı önlemede etkili olduk. Dolandırıcılık olaylarının payı yüzde 0.1'den daha az. Ki bu, tüm ödeme biçimleri arasında en düşük

oranlardan biri diyebiliriz.

Dolandırıcılığı gerçek zamanlı tespit edebilmek için yarardığımız yöntemlerden biri de ödemelerde yapay zekâ kullanımı. Yılda 230 milyardan fazla ödeme işleminin verisinden yararlanarak, onaylanmamış işlemleri hızlı ve etkili bir şekilde ortadan kaldırebiliyoruz.

Son olarak token teknolojisi, geleceğe yönelik yeniliklerden bir başkasını temsil ediyor. Visa'nın öncülüğünü yaptığı basit ama güçlü bu teknoloji, dolandırıcıların bir adım önünde kalarak, dijital ödemeleri daha da güvenli hale getirmek için hassas ödeme verilerini gizlemeye dayanıyor. Bu yıl Visa token'leri dünya çapında 4.8 milyarı aşarak ilk kez dolaşımdaki kart sayısını geçti.

AÇIK BANKACILIK VE MOBİL ÖDEMELER İÇİN YENİ DÖNEM

Bu trendler de mutlaka eskiyecek, yerini yenileri alacak. Siz nasıl bir gelecek öngörüyorsunuz?

Yeni ödeme yöntem ve kanallarını geliştirmek ve herkes için daha erişilebilir hale getirmek için sürekli yeniliklere imza atıyoruz. Visa, kurulduğu 1950'lerden bu yana ödemelerde hep yeniliğin öncüsü oldu. Aklimızda sürekli bir sonraki büyük ödeme yeniliği var.

Örneğin açık bankacılık konusunda kısa süre önce Tink'i satın aldık. Bu Visa'nın açık ödemeler ağının doğal bir devamı oldu. Ödemeler ağımız alıcı ve satıcılardan oluşan, Avrupa'da milyonlarca müşteriyi birbirine güvenle bağlayan bir yapıdan; ek olarak yazılım geliştiricileri, finansal hizmetleri ve diğer iş yerlerini de birbirine bağlayan bir yapıya evrildi. Visa'nın ağı ve beraberinde gelen dayanıklılık, güvenlik ve tüketici güveni ile Tink'in sunduğu yetkinlikler bir araya gelince **ekonomilerin**, finansal ekosistemin, tüketici ve işletmelerin yararına bir inovasyon dalgası tetiklenecek. Gördüğümüz bir başka önemli teknoloji de mobil ödemeler. Bulduğumuz noktada 34 Avrupa ülkesinde 800'e yakın mobil ödeme programı ve cüzdan kapsamında tüketicilerin güvenli ödeme yapmasını sağlıyoruz. Küçük ve orta ölçekli işletmelerin akıllı telefonlarıyla temassız ödeme kabul etmesini sağlayan "Visa Tap to Phone" teknolojiyle Avrupa'da olduğu gibi Türkiye'de de mobil ödeme kabulünün yaygınlaşmasını da destekliyoruz.

TOPLU TAŞIMADA TEMASSIZ ÖDEME ÜLKE GENELİNE YAYILACAK

Visa son yıllarda toplu ulaşım alanındaki çözümlerini artırdı. Ama Türkiye'de toplu taşımada dijitalizasyon ya da temassız örnekler dünyayla aynı hızda gelişmiyor. Bu durumu değiştirecek yeni planlarınız var mı?

İzmir'in toplu ulaşımında başlattığımız temassız ödeme kolaylığı, geçen yılın temmuz ayında şehrin tamamına yayıldı. İzmir Büyükşehir Belediyesi ile başarılı iş birliğimiz sayesinde İzmirli kadar yerli ve yabancı turistler de artık temassız özellikli kredi ve banka kartlarıyla ön ödemeli kartlarıyla toplu ulaşım araçlarına rahatlıkla binebiliyor.





Yakın zamanda 11 ilde daha hayata geçirdiğimiz bu kolaylığı Türkiye'nin dört bir yanındaki şehirlere yaymak için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Bugüne kadar Visa olarak 500'den fazla şehre bu teknolojiyi kazandırdık. Avrupa düzeyinde, şehir içi ulaşım girişimlerini desteklemek için Türkiye de dâhil olmak üzere en büyük 50 şehrin yerel yönetimleriyle çalışıyoruz.

Şehir içi ulaşımın bir diğer ayağı da hibrit ve elektrikli otomobiller. Elektrikli araçların yaygın olarak benimsenmesinin, Türkiye de dâhil olmak üzere Avrupa'nın net sıfır hedeflerine ulaşmasına yardımcı olacağına inanıyoruz. Bu bağlamda, Visa'nın Türkiye'de elektrikli araç şarj ödemelerine kolaylık getirmek için Eşarj ile ortaklık kurduğumu söylemekten memnuniyet duyuyorum. Visa'nın Tek Tıkla Ödeme teknolojisi sayesinde elektrikli araç sahipleri, Eşarj uygulaması üzerinden kolay ve güvenli bir şekilde ödeme yapma olanağına sahip olacak.

Elektrikli araçlara bu geçiş destekleyecek basit ve etkili bir altyapının bulunması önemli. Visa olarak, Avrupa ülkelerinde yaptığımız gibi Türkiye'de de tüm sektörü, müşterilerine daha fazla kolaylık ve seçenek sağlayan ve uluslararası işlerliği olan ödeme standartlarını uygulamaya davet ediyoruz.

TÜRKİYE'DEKİ İNOVASYON PROGRAMI İSPANYA'YA TAŞINDI

Visa İnovasyon Programı, Türkiye'de büyük ilgi gördü. Biz de PSM olarak bu konuda çok sayıda haber yaptık. Yeni dönem için planlanan çalışmalarını anlatabilir misiniz?

Visa İnovasyon Programı ve başarılarından haberdar olmanızdan çok mutlu oldum. Bu programı Güney Avrupa'da 2019'da hayata geçirdik. Türkiye ve Yunanistan'dan sonra 2022'de İspanya'da da başlattık. Bu yıl dördüncü dönem mizanlarını verdi. Visa İnovasyon Programı yerel FinTek'leri kendi ülkelerinin dışına açılma, ödemelerin ve ticaretin geleceğini şekillendiren çözümler sunma konusunda destekleyip güçlendiriyor. Türkiye'de programı teknoloji ve inovasyon şirketi Hackquarters iş birliğiyle yürütüyoruz.

Visa İnovasyon Programı'na seçilen girişimler, büyümelerini hızlandırmak, değer önerilerine eşik atlamak ve iş ağılarını genişletmeyi sağlamak üzere programa özel olarak oluşturulan müfredat çerçevesinde eğitim ve çalışma atölyeleri ile mentor ve yatırımcı buluşmalarından oluşan kapsamlı bir süreç dâhil oluyorlar. Türkiye'de oluşan güçlü birikimimizden yola çıkarak, Visa Türkiye ekibi ve Hackquarters ile programı İspanya'ya da taşımış olduk.



VISA ÜST YÖNETİMİNDE TÜRKLERİN AĞIRLIĞI ARTIYOR

Visa Güney Avrupa bölgesi; Türkiye, İtalya, İspanya, Portekiz, Yunanistan, İsrail, Kıbrıs ve Malta'dan oluşuyor. Bölge yönetiminde Türkiye'den de yöneticiler yer alıyor. Bea Larregle, ekip ve çalışma ortamıyla ilgili şu bilgileri paylaşıyor:

"Güney Avrupa liderlik ekibimizin önemli bir bölümü İstanbul ofisimizden çalışıyor ve yürüttükleri çalışmalarla bölgemizin stratejisini ve sunduğumuz hizmetleri şekillendiriyorlar. Bu konuda Pazarlama Başkanımız Birim Gönülşen, Üye İşyeri ve Kart Kabul Başkanımız Celal Cündoğlu, İş Geliştirme Başkanımız Jak Telyaz ile Danışmanlık ve Analitik Başkanımız Sertan Şener'in yanı sıra Madrid ve Milano'da bulunan bölge yönetim ekibimizin diğer üyelerimizi örnek verebilirim. Özellikle vurgulamak isterim ki gerek yönetim ekibindeki gerek bölgedeki çalışma ekiplerimizdeki çeşitlilik, Visa olarak müşteri ve iş ortaklarımıza hizmet ve çözümlerimizde en iyiyi sunmamızı sağlıyor."

Türkiye'de TOBB ile bir proje gerçekleştirdiniz, gelecek dönemde KOBİ'lerle ilgili neler yapmayı planlıyorsunuz?

Küçük işletmeler tüm dünyada yerel ekonomilerin bel kemiğini oluşturuyor. Avrupa'da GSYH'nın yarıdan fazlasını, istihdamın da üçte ikisini oluşturuyorlar. Visa olarak biz de dijitalleşme yolculuklarını desteklemek için Avrupa'daki 8 milyon KOBİ'yi destekleyeceğimizi taahhüt ettik. Türkiye'de de TOBB iş birliğiyle salgın sürecinde "Akıllı KOBİ" platformunu hayata geçirdik. Bu, Türkiye'de KOBİ'ler için dijital dönüşüm yolunda geniş bir ekosistemi bir araya getiren ilk platform olma özelliğini taşıyor. "İşimi Yönetebiliyorum" projemizle de KOBİ'lerin dijitalleşmesini desteklemeye devam ediyoruz. Ayrıca programa katılan KOBİ'lerin yüzde 15'ine işlerini dijitalleşme konusunda destekler sağlıyoruz. Bunun yanı sıra iş dünyasının büyük şirketlerinden mentorlarla KOBİ'lerin mentörlüklerini eşleştiren bir mentorluk programını da sürdürüyoruz. KOBİ'leri güçlendirmeye yönelik çalışmalarımız devam edecek.