

10 Röportaj



## "Türkiye'de 400 bin kişi kart koruma planı güvencesi altında"

CPP Türkiye Genel Müdürü Recep Duray, CPP'nin dünyanın her yerinden tek bir telefon görüşmesiyle, kredi kartı, banka kartı gibi plastik kartları iptal ederek, kartların yenilenmesi hizmetini verdiği belirtti. Duray, Türk insanının, yeniliklere son derece açık olduğunu, yenilikçi ürünlerin uygun kanal ve fiyatlarla buluşturulduğunda Türk tüketicisinin ilgiyle yaklaştığını söyledi.

### **Çok büyük ekonomik bir araç haline gelen kredi kartlarının korunmasının önemi nedir? Bu konuda kart sağlayıcıların ve kullanıcıların alması gereken önlemler nelerdir?**

Kredi kartı aslında para demek, bu nedenle nakit paramızı, cüzdanımızı nasıl koruyorsak, kredi kartlarımızı, daha fazla özenle korumak durumundayız. Çünkü cebimizde tuttuğumuz nakitin belli bir sınırı var ve nakit miktarı da nispeten daha az oluyor. Ama kredi kartlarımızın limitleri nakit paraya oranla daha büyük bir tutara ulaşıyor. Bu nedenle kredi kartlarının güvenliği, nakit paranın güvenliğinden daha fazla önem arz ediyor. Burada kart kullanıcılarının alması gereken önlemlerden biri, cüzdanlarıyla ilgili fiziksel olarak önlemler almaları; cüzdanlarında birden çok banka kartı yerine sadece ihtiyaç olunanları taşımaları, alışveriş yaparken özel eşyalarını bir yerlere bırakmamaları gibi... Bunun yanında son derece yaygın olan kredi kartı kullanımında, kullanıcıların şifrelerini başkalarıyla paylaşmamaları kolay tahmin edilebilir rakamlardan oluşturmamaları da son derece önemli. Bu önlemler kişisel önlemler. Bir de kayıp, çalıntı gibi durumlarda alınacak önlemler var. Burada da hiç gecikmeksizin eğer bizden poliçe alınmış ise bizim çağrı merkezimizin ya da bizden poliçe alınmamış ise teker teker ilgili tüm bankaların çağrı merkezinin haberdar edilmesi gerekiyor. Bu şekilde önlemler alınarak olası kötü sonuçların önüne geçilebilir, riskler minimize edilebilir. Kart sağlayıcıları ise bizim gibi bir firma ile böyle bir sigorta hizmetini müşterilerine sunabilirler. Şu anda zaten banka ve sigorta şirketleri bizim ürünlerimizi doğrudan müşteriye pazarlayarak, koruma konusunda büyük bir adım atmış bulunuyorlar. Bankalar kart koruma hizmetimizi, belirli bir sistem içerisinde müşterilerine sunuyorlar ve çok büyük bir ilgiyle de müşteriler bunu satın alıyor.

### **Türkiye'de kart kullanan kişi sayısı ve sizin ulaştığınız kişi sayısı nedir? CPP Türkiye'de umduğu ilgiyi görüyor mu?**

Türkiye'de yaklaşık 45 milyon kredi kartı var. Bu kartların 18 ila 20 milyon müşteride olduğu tahmin ediliyor. Çünkü, birden çok kartı olan müşteri sayısı oldukça fazla. Türkiye, CPP için nispi

olarak yeni ama hızla ilerlediğimiz bir pazar. Biz geçen senenin üzerine yaklaşık yüzde 150 büyüdük. Bu sene de onun üzerine yüzde 150 büyüyeceğiz. Türkiye'de şu anda yaklaşık olarak 400 bini aşkın kişi, kart koruma planının güvencesi altında diyebiliriz. Rakamlardan ve potansiyelden son derece memnunuz. Pazarda olan ürünlerimizin penetrasyonunda artış görüyoruz. Geçen yılı yeni kart ve yeni müşteri sayısında dünya üçüncüsü olarak tamamladık. Bu da şirketimize olan ilginin bir göstergesi.

### **Müşterilerinize sunduğunuz hizmetler, destek olduğunuz noktalardan bahsedebilir misiniz?**

Yaklaşık 15 ayrı ürün özelliğimiz var. Kartla ilgili verdiğimiz hizmetler de bunun içinde. Sunduğumuz kart planı, asistans ve sigorta ürününün bir birleşimi; kredi kartı kaybolduğunda kartın iptali ile ilgili verdiğimiz



*"Biz bankalara komisyon geliri sağlayan bir şirketiz. Bütün operasyonel yükü ve riski üzerimize alarak, faiz dışı gelir sağlıyoruz. Bunu ciddi anlamda bir ekiple, operasyonel mükemmeliyeti sağlayarak gerçekleştiriyoruz"*

asistans hizmeti ve bize bildirilene kadar olan kısım için bir güvence sağlıyoruz. En önemli özelliğimiz dünyanın her yerinden cüzdanınızda bulunan kredi kartı dahil tüm plastik kartlar için tek bir telefonla 7/24 kayıp/çalıntı bildirimini yapılabilmesi. CPP'ye bildirim ulaştıktan sonra yapılacak yetkisiz kullanımlar için 50 bin TL'ye kadar bildirimden önce ise 2 bin TL' ye kadar teminat sağlıyoruz. Bunun dışında kredi kartı ile birlikte büyük ihtimalle para, cüzdan, kimlik kartı, ehliyet, pasaport gibi kartlar da kaybolmuş olabilir. Bunları da poliçe teminatları içerisinde sigorta teminatı altına alıyoruz. Yaşam destek alanında verdiğimiz hizmetlerde seyahat sırasında karşılaşılabilecek olumsuz durumlarda da desteğimizi sürdürüyoruz. Müşterinin bulunduğu yere nakit avansı, otelden ayrılması için gerekli ödeme avansı, uçak, gemi, tren gibi seyahat giderleri için gerekli desteği sağlıyoruz ki müşterilerimizin hayatları kaldığı yerden devam etsin. Bu hizmetlerin bir kısmı yurt içinde geçerli olurken bir kısmı da yurt dışında geçerli olabiliyor. Yurt içinde de ayrıca çekici, ambulans ve çilingir hizmeti vererek, karttan bağımsız olarak böyle bir asistans hizmetini paket içerisine dahil ettik. Bunlar da son derece büyük bir ilgiyle karşılanıyor. Bunun dışında yaşam destek alanında farklı ürünlerle de hizmet veriyoruz.



#### Yeni ürünlerinizden bahseder misiniz?

CPP, plastik kartları çalınma veya kaybolma riskine karşı koruma altına alan ana ürünümüz Kart Koruma Planını değişen tüketici talepleri çerçevesinde geliştirerek, Premium ve Card Stop olmak üzere 2 yeni versiyonunu piyasaya sunuyoruz. Dünyanın her yerinden tek bir telefon görüşmesiyle, kredi kartı, banka kartı gibi plastik kartlarınızı iptal ederek, yenilenmelerini sağlayan Kart Koruma Planı'nın, beklenti ve teminat miktarları yüksek müşterileri için özel olarak Premium ve ekstra hizmetlerden bağımsız olarak, sadece kartlarını koruma altına aldıkları isteyenler için de Card Stop seçeneklerini hazırladık.

Kart Koruma Planı Premium, kayıp ve çalıntı kartların kullanılması durumunda bildirim öncesi için 10 bin TL, bildirim sonrası kullanımların da 75 bin TL'lik kısmını teminat altına alıyor. Ayrıca, çanta, cüzdan, pasaport, nüfus cüzdanı ve ehliyetin yenilenmesi için de teminat sağlayan üründe ayrıca seyahat desteği de sağlıyoruz. Seyahat desteği kapsamında ise 3 bin liralık nakit avansı, 5 bin liralık otel faturası ve 5 bin liralık seyahat bileti avansları bulunan Premium ürünümüzde tüm bunlardan bağımsız olarak acil tıbbi danışmanlık, ambulans, yol yardımı, çekici ve çilingir hizmetini de bir arada sunuyoruz.

Card Stop ürünümüzde ise seyahat ve asistans hizmetlerinden bağımsız, daha çok kart ile ilgili endişeleri gidermeyi amaçlıyoruz. Kartların yeniden çıkartılması için tek tek bankaları arama sıkıntısından kurtaran bu ürünümüzde ise teminat miktarları ihbar öncesi için 2 bin, sonrası içinse 25 bin lira.

#### CPP dünyanın birçok ülkesinde kart koruma hizmeti veriyor, bu alanda Türkiye'yi diğer ülkelerle kıyaslayacak olursak ne tür karakteristik özellikler ortaya çıkıyor?

Türk insanı yeniliklere son derece açık. Türk insanının sigortaya bakış açısının negatif olduğu konusunda yerleşmiş bir algı var. Gerçekten de figürlere baktığınız zaman gelişmiş ekonominin 10'da biri kadar bile kişi başına prim üretimi yok. Türkiye'de yaklaşık 110 dolar civarında bir prim üretimi ile karşılaşıyoruz.

Ama yenilikçi ürünleri uygun kanal ve fiyatlarla buluşturduğunuz anda Türk tüketicisi buna büyük bir ilgi ile yaklaşıyor ve satın alma kararını o anda vererek sigorta sektörünün yeni bir oyuncusu olarak, aramıza katılıyor. Çünkü sigorta denince aklımıza ne yazık ki pazarın çoğunluğunu oluşturan zorunlu trafik ve kasko geliyor. Ama eğer bankalar ve sigorta şirketleri tüketiciye uygun bir ürün sunar, uygun bir değer yaratırlarsa Türk tüketicisi de bunu satın alıyor.

**Bankalara da sigorta şirketlerine de hizmet veriyorsunuz, her ikisine verdiğiniz hizmetlerde farklılıklar var mı? Portföyünüzde kaç sigorta ve banka şirketi bulunuyor?**

Portföyümüzde 3 banka 3'te sigorta şirketi var. Bunlardan 3 banka ve bir sigorta şirketi aktif olarak müşterilerine dağıtım kanalları vasıtasıyla ulaşıp CPP ürünlerini satıyorlar. Bunlar Akbank, Denizbank, Bank Asya ve Anadolu Sigorta. Bankalar burada genellikle çağrı merkezlerini kullanırken, sigorta şirketleri acente dağıtım kanalını tercih ediyorlar. İki farklı dağıtım kanalları, ikisinde de belli bir satış hacmine ulaşabiliyoruz. Ayrıca bankalar bunu pozitif ödeme süresi dediğimiz şubeden satış, kredi kartı başvurusu sırasında ve internet üzerinden satış gibi bizim yurt dışında başarıyla uyguladığımız tekniklerle de ciddi anlamda gerçekleştirebiliyorlar.

*"Yaklaşık 15 ayrı ürün özelliğimiz var. Kartla ilgili verdiğimiz hizmetler de bunun içinde. Sunduğumuz kart planı, asistans ve sigorta ürününün bir birleşimi"*

**Bankalarla nasıl iş birliği içerisinde satış ve operasyon aşamalarında birlikte sunduğunuz ya da paylaşarak yaptığınız uygulamalar nelerdir?**

Biz, tüm operasyonu ve risk yönetimini üzerimize alıyoruz. Satış sürecini de hem kendi uluslararası deneyimimiz hem de Türkiye'den edindiğimiz deneyimle birleştirerek satış koçluğu, eğitim, organizasyon, kampanyalar şeklinde yönetiyoruz. Bunun dışında tüm materyalleri, tüm dağıtım hizmetlerini CPP bünyesinde yapıyoruz. CPP'nin deneyimi ve bankaların gelişmiş alt yapıları bütünleşince, bankalar da doğru müşteri segmentasyonuna ulaşıyor.



Poliçe basımı, poliçenin müşteriye ulaştırılması, hizmet verilmesi, hasar gerçekleştiğinde hasarın karşılanması gibi tüm işlemler de CPP Türkiye ofisinde gerçekleştiriliyor. Biz bankalara komisyon geliri sağlayan bir şirketiz. Bütün operasyonel yükü ve riski üzerimize alarak, faiz dışı gelir sağlıyoruz. Bunu ciddi anlamda bir ekiple, operasyonel mükemmeliyeti sağlayarak gerçekleştiriyoruz. Böylece bankalar da büyük tutarlarda bir geliri hanelerine yazmış oluyor. CPP'nin bankaların azalan kar marjları nedeniyle oluşan sıkıntılarına da bir anlamda çözüm olduğunu düşünüyoruz. Şu ana kadar çalıştığımız tüm şirketlerle çalışmalarımız ilk günden itibaren artarak devam ediyor. Bu, bizim için önemli bir gösterge.

**Projeleriniz ve gelecek hedefleriniz nelerdir?**

CPP Grup olarak yaşam destek pazarında faaliyet gösteriyoruz. Bu pazar kişilerin başına herhangi bir sorun geldiği zaman hayatlarını hiçbir şey olmamış gibi sürdürmelerine yönelik sigorta ve asistans hizmetlerinin bir toplamı. Bu konuda dünya liderlerinden biriyiz. Faaliyetlerimizi yaklaşık 15 ülkede fiilen 300'e yakın iş ortağı ile sürdürüyoruz. Türkiye'de ise yurt dışındaki uygulamaların, birden fazla ürünün değişik segmentlere göre ve değişik uygulamalarla dizayn edildiğini görüyoruz. CPP, Türkiye'de nispeten kart koruma planı ile yol alacak. Ama onun dışında CPP Grubu'nun geliştirdiği, bu konuda da ciddi deneyimler elde ettiği, "kimlik koruma" gibi farklı asistans hizmetleri konularını da gündemimize aldık. Bunlarla ilgili olarak 2010 yılının son çeyreğinde yeni bir ürünü Türk pazarına sunmayı hedefliyoruz. Ayrıca geçen sene CPP Grup olarak, dünya üzerinde havaalanlarına lounge hizmeti veren bir şirketi satın aldık. Havalimanlarında havayollarının first class, business class yolcularına ve özel kart sahiplerine hizmet veren lounge'ları (özel yolcu salonu), bankalar ve değişik ticari kuruluşların müşterilerine bu salonlardan faydalanma imkânı sunuyoruz. Dünyada 600'e yakın önemli bir zincir olan lounge'lara Türkiye'dekileri de de ekleyerek bankalara ve ticari kuruluşlara bu hizmeti sağlamada aracılık ediyoruz.

Arzu Kulak arzuk@bestyayincilik.com