# DİJİTAL DÖNÜŞÜM

## ALTIN PSM

■ **Anadolu Hayat Emeklilik (AHE)**

■ **İnovatif Stratejik Dijital İş Birlikleri**



Bu projeyle sigorta pazaryeri, e-ticaret platformları, dijital cüzdan, dijital banka, tüketici finansman şirketi, farklı sektörlerde faaliyet gösteren finansal uygulamalar gibi hem yeni piyasaya giren hem de kendini sektöre kanıtlamış kurumlarla iş birliği fırsatlarını değerlendirerek ürün ve hizmetlerini daha geniş kitlelere ulaştırma imkânı buluyor. AHE, dijital iş birliği yapacağı firmaları belirlerken yeni girişimlere öncelik veriyor. Şirket, bu ekosistemi büyütmenin hem köklü firmalara hem de yeni girişimlere karşılıklı fayda yaratacağına inanıyor.
AHE, projenin başlangıcından itibaren İmeceMobil, Pazarama, Monay, Abonesepeti, HangiKredi, hepsiburada ve Hipokid iş birlikleri yürüttü. Görme engelli bireylere daha erişilebilir bir dünya sunmayı amaçlayan BlindLook iş birliğiyle de görme engelli müşterilerinin dijital kanallara erişimini kolaylaştırarak deneyimlerini iyileştirmeye katkı sağladı.
Müşteri odaklı olarak tasarlanıp hayata geçirilen online satış sürecinde, kişiler AHE ürünlerini dijital kanallardan yaklaşık 5 dakika içerisinde, uçtan uca online satın alabiliyor. İş birliği yapılan markaların müşterilerine yönelik kişiselleştirme çalışmalarıyla yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim ve çalışma durumu, maaş bilgisi, yıllık gelir düzeyi, yatırım yatkınlığı, tüketim alışkanlıkları, borç seviyesi, çocuklara yönelik eğitim planlaması ve mevcut birikim seviyesi gibi bilgiler analiz edilerek doğru kanalda doğru kampanya yürütülmesi sağlandı
AHE Online, AHE mobil ve kurumsal web sitesi üzerinden kurgulanan online satış süreçlerinin de katkısıyla, 2024'ün üçüncü çeyreğinde dijital kanallardan yapılan yeni satışların sayısı önceki yılın aynı çeyreğine göre 2 kat arttı. Dijital kanal üretiminin toplam içerisindeki payı yüzde 8 seviyesine ulaştı.



## ALTIN PSM

■ **Arute Solutions Yazılım**

■ **Akıllı Nakit Tedarik Zinciri Optimizasyonu**

Arute'un Nakit Optimizasyonu Çözümü (Cash+), nakit ihtiyaçlarını doğru bir şekilde tahmin ederken, ikmal planlarını da optimize ediyor. Gelişmiş makine öğrenimi ve matematiksel algoritmalar sayesinde ATM'ler, şube gişeleri veya iç mekan ATM'lerindeki nakit taleplerini öngörüp nakit transferi ve depolama maliyetlerini en aza indiriyor. Atıl nakit minimizasyonu, otomatik nakit planlaması ve tüm ATM marka/modelleri için destek gibi özelliklerle, işletmelerin nakit operasyonlarını daha verimli hale getiriyor. Ölçeklenebilir yapısı ve simülasyon araçları sayesinde, her türlü nakit noktası için optimizasyon sağlayıp maliyetlerin düşürülmesini sağlıyor. Çözümün ölçeklenebilir yapısı, gerçek zamanlı simülasyon ve performans izleme araçları, işletmelerin farklı ikmal stratejilerini test etmele-





rine olanak tanıyor. Bu sayede operasyonel verimlilik en üst düzeye çıkarılırken maliyetler en aza indiriliyor.
Türkiye'nin önde gelen bankaları tarafından tercih edilen çözüm, yüzde 85'e varan tahmin başarı oranıyla dikkat çekiyor. Atıl nakit tutarı ve operasyonel maliyetlerin azaltılması göz önünde bulundurulduğunda, bu çözümü kullanan bankalarda yılda 2 ila 6 milyon arasında tasarruf sağladığı tahmin ediliyor. Şubelerdeki atıl nakitte yüzde 28'e varan azalış tespit edilmiş durumda. ATM'lerdeki atıl nakitte de yüzde 35'e varan azalış sağlandı. Toplam operasyonel maliyetlerde yüzde 27'ye varan düşüş kaydedildi. Para bitmelerinde yüzde 45'lere varan iyileştirmeler gözlendi. Atıl nakit tutarının azaltılmasıyla nakit emisyon hacminin artmamasına doğrudan katkı sağlayan proje kapsamında geliştirilen Cash+ ve CIT Routing+ ürünleri yurt dışında da kullanılıyor. Bu da projenin, Türkiye'nin teknoloji ihracatına katkı sağlayan yönü olarak öne çıkıyor.

## ALTIN PSM

■ **Türkiye İş Bankası**

■ **Anında Taşıt Kredisi**



Taşıt piyasasında özellikle sıfır kilometre araç satan bayiler, müşteri bayiden ayrılmadan hızlı ve dijital finansal çözümler sunabilmeyi istiyor. Halihazırda anlaşmalı bayiler üzerinden kullandırılan kredilerin payı, 0 km araçlar için yüzde 90'a ulaşmış durumda. Toplam kullandırımlar içerisinde ise yüzde 65 paya sahip. Mevcut sistemlerde bankalar, anlaşmalı taşıt bayilerindeki dijital ekranları üzerinden kredi başvurusunu alıyor, müşteri bayiden ayrılmadan kredi kullandırım işlemlerini tamamlıyor. İş Bankası ise yenilikçi bir yaklaşımla uçtan uca dijital bir taşıt kredisi süreci tasarladı. Böylece süreci hem bayi hem de kullanıcı hem de banka için kusursuzlaştırmayı, taşıt kredileri pazar payını ve sektördeki gücünü artırmayı amaçladı. Sonuçta da İş Bankası müşterilerinin İşCep'ten taşıt kredisi başvurusu yapıp birkaç dakika içerisinde kredi kullanmalarına olanak sağlayan "Anında Taşıt Kredisi" hayata geçirildi.
Satış öncesinde alınan kredi tutarı, müşterimizin hesabına aktarılarak blokeye alınıyor. Sigorta ve satış işlemleri tamamlanıp işlem doğrulaması yapıldıktan sonra bloke kaldırılarak kredi tutarı, satıcının hesabına aktarılıyor.
Anında Taşıt Kredisi ile şubelerin operasyonel yükü azaltılırken, taşıt alım süreci bayiler ve müşteriler için kolaylaşıyor. Sözleşmelerin dijital olarak onaylanmasıyla kâğıt tüketimi azaltılarak İş Bankası'nın sürdürülebilirlik yaklaşımı da destekleniyor. İlk fazda geliştirme, 0 km araç satışı yapan bayiler üzerinden alınacak başvurular için devreye alındı. İkinci fazda ikinci el araç satan bayilerin de sisteme entegre edilmesi; API entegrasyonuyla dijital mecrada faaliyet gösteren firmaların sisteme dahil edilmesi planlanıyor.
İş Bankası, uçtan uca dijital "Anında Taşıt Kredisi" ürününü yaygınlaştırarak 2025 sonuna kadar taşıt kredisi kullandırımını yüzde 30, pazar payını da yüzde 2 artırmayı hedefliyor.

## GÜMÜŞ PSM

■ **Aktif Bank**

■ **Dob Kredi**

Bu ürün uzaktan müşteri edinim (DOB) süreçlerine entegre edilmeden önce Aktif Bank müşterisi olmayan başvuru sahipleri, kredi onayının ardından kuryeyle sözleşme teslimatı için yaklaşık 5 ila 15 gün süren bir bekleyiş sürecine giriyordu. Bu süreçte kurye, sözleşmeleri müşteriye iletiyor, müşterinin sözleşmeleri imzalamasıyla birlikte kurye imzalı sözleşmeleri bankaya teslim ediyordu. Bu durum müşteri memnuniyetinde olumsuz etki yaratıyordu. Hesap açılış sürecinde ve kredinin hesaba aktarılmasında yaşanan bu gecikme, müşterilerin bankacılık hizmetleri ve diğer kampanyalara da zamanında erişememesine yol açıyordu.
Kredi başvuru sürecinin uzaktan müşteri edinim akışına dahil edilmesiyle birlikte kullanıcılar müşteri olma akışına giriyor, akış içinde kredi başvuru işlemlerini

tamamlıyor ve tamamlanan başvuru sonrasında kesinti yaşamadan uzaktan müşteri edinim süreçlerini yapabiliyor. Müşteri olma adımlarını tamamlayan kullanıcılara ait, akış esnasında başvuru yaptıkları kredileri onaylanmış ise kredi tutarı anında hesaplarına aktarılıyor. Böylece müşterilerin finansal ihtiyaçları, bekleme olmadan anında karşılanabiliyor.
Çalışmanın hayata geçtiği Mayıs 2024 itibarıyla uzaktan müşteri edinimi sürecine dahil olarak kredi başvurusu yapanlara yönlendirilecek kurye sayısında ortalama yüzde 70 düşüş oldu. Kurye teslimat süreçlerinin azalması, müşterilerin nakit ihtiyaçlarının kredi ürünü üzerinden hızlı bir şekilde karşılanmasını sağladı. Aktif Bank için negatif yönde maliyet yaratan kurye süreçlerinin belirli bir noktada önüne geçildi. Ayrıca müşteri deneyimi, iyileştirme ve müşteri memnuniyeti yaratma adımlarında da önemli ölçüde katma değer sağlandı.




## GÜMÜŞ PSM

**DenizBank**

**Gündelik İşlemlere Şubesiz Çözümler**



DenizBank, uzaktan müşteri ediniminde kullandığı teknolojiyi mevcut müşterilerine de uyarlayarak yeni bir süreç tasarlayarak, mobil uygulamadan işlemlere eriştikten sonra güvenlik görüşmelerini video görüşmeyle tamamlamalarını sağladı. Böylece önceden şubeye giderek yapılan işlemler, mobil uygulamadan sadece birkaç adımda ve bir video görüşmeyle yapılabilir hale geldi. Artık ayda 380 bin DenizBank müşterisi, mobil uygulamayı açıp Şubesiz İşlem menüsüne tıklayarak kimlik bilgilerini girip NFC ile kimliğini tarattıyor, ardından video görüşmede kendilerini karşılayan müşteri temsilcisi aracılığıyla güvenlik kontrollerinden geçirdikten sonra ilgili işlemini şubeye gelmiş gibi yapabiliyor.
Her geçen gün bu hizmetten daha fazla DenizBank müşterisi faydalanıyor. Bu şekilde, 2024 yılı başından bu yana yüzde 400 artışla ayda ortalama 84 bin işlem yapılıyor. MobilDeniz'deki "Şubesiz İşlem" hizmeti, bankanın mobil bankacılık ön yüzü alt barında tek tıkla erişilebilir ikonu ve iyileştirilmiş deneyimiyle müşterilerle buluşmaya devam ediyor.
Sadece 5 adımda yüzde 100 dijital deneyimle zaman tasarrufu sağlayan "Şubesiz İşlem", tek bir menüyle birden fazla soruna çözüm sunarak müşteri sadakatini artırıyor. Müşterilerin şube veya ATM'lere gitmek için harcadığı yakıt miktarını azaltarak karbon salınımını düşürüyor. Yapılan hesaplamalara göre, her bir müşterinin mobil uygulama kullanarak yaptığı işlem, 0.5 kg karbon salınımını önlüyor. Sunulan 8 işlemle, aylık 370 bin tekil müşterinin menüyü ziyaret etmesi sağlandı.

## GÜMÜŞ PSM

**Multinet Up**

**Fraud'un Önlenmesinde Dijital Dönüşüm**

MultiNet yemek kartlarının nakde çevrilmesiyle suistimaller oluşuyor, bu da mali kayıplara ve şirketin paydaşlarının zarar görmesine yol açıyordu. Manuel analizler, dolandırıcılık yöntemlerinin karmaşıklaşmasıyla yetersiz kalıyordu. Multinet Up, ekonomik gidişatın dolandırıcılık riskini daha da artıracağı ve piyasadaki fraud önleme araçlarının yüksek maliyeti ve sektöre özel dolandırıcılıkları kapsamaması doğrultusunda in-house bir çözüm geliştirdi.





Güçlü kurumsal iş zekâsı (power BI), robotik süreç otomasyonu (RPA) ve yapay zekâ (AI) teknolojileriyle bir fraud önleme sistemi kurularak geçmiş işlemler analiz edildi. Gelecekteki suistimallerin tahmin edilerek önlenmesi hedeflendi. Makine öğrenmesi modeli, müşteri davranışlarını analiz ederek proaktif önlemler alınmasını sağladı. Dijital dönüşümle kurulan fraud önleme sistemi sayesinde, yıllık 328 milyon TL tutarındaki 248 bin şüpheli işlem RPA ile incelenip erken tespit oranı yüzde 86 artırıldı. Anlık taramalarla 10 kat fazla kart kırma noktası kapatıldı. Böylece Multinet Up'ın finansal kayıpları azaltıldı. Aynı zamanda operasyonel verimlilik de artırılarak insan gücünden yüzde 50 tasarruf sağlandı, hatalar büyük ölçüde azaltıldı. Finansal kayıplar önlenirken, paydaşlar nezdinde itibar ve güven pekiştirildi, müşteri memnuniyeti ve sadakati yükseltildi. Dijital dönüşümün gücüyle fraud önleme süreçleri daha hızlı, etkili ve sürdürülebilir bir hale getirildi.




## BRONZ PSM

**Colendi Yapay Zeka ve Büyük Veri Hizmetleri**

**ColendiMind**



Colendi AI tarafından geliştirilen ColendiMind, finans ve bankacılığı dönüştürmek için geliştirilmiş güçlü bir yapay zekâ modeli olarak öne çıkıyor. Kullanıcılarına eşsiz içgörüler, otomasyon ve kişiselleştirilmiş çözümler sunan platform, finansal kurumların veriyi ve teknolojiyi daha etkili bir şekilde kullanmasını sağlamak için yıllarca süren inovasyonun bir ürünü olarak ortaya çıktı.
Colendi AI, ColendiMind ile alternatif kredi skorlama, dolandırıcılık tespiti ve müşteri segmentasyonu gibi önemli finansal süreçlerde yapay zekânın avantajlarını kullanarak finans kurumlarının daha verimli çalışmasını hedefliyor. Google Cloud, AWS ve Azure gibi popüler altyapılarla uyumlu bir şekilde çalışan platform, SOC2 güvenlik standartlarına uygun olarak tasarlandı. ColendiMind, bankalara ve finans kurumlarına daha akıllı kararlar almayı, müşteri deneyimlerini geliştirmeyi ve kredi performans verimliliğini artırmayı sağlıyor.
ColendiMind'ın en dikkat çekici özelliklerinden biri de mevcut veri tabanlarıyla sorunsuz entegre olması ve bu verilere dayalı içgörüler sunabilmesi. Birçok dili destekleyen yerelleştirme yetenekleri sayesinde, farklı bölgelerdeki finansal kurumların ihtiyaçlarını karşılayabiliyor.
ColendiMind, finansal kurumların iç verilerini kullanarak daha doğru ve kişiselleştirilmiş kredi skorları sağlıyor. Bu sayede riskler azalırken müşteri güveni artıyor. Davranış bazlı yapay zekâ ile müşteriler, harcama alışkanlıkları ve risk profillerine göre segmente edilerek çapraz ve üst satış fırsatları optimize ediliyor. ColendiMind'in gelişmiş anomali tespit sistemi şüpheli işlemleri anında yakalayarak dolandırıcılığı önlemeye yardımcı oluyor. Yapay zekâ destekli müşteri hizmetleri ve veri asistanları, çalışanlara ve müşterilere daha etkili bir hizmet sunabiliyor.

# EKOSİSTEM GELİŞTİREN İŞ BİRLİKLERİ

## ALTIN PSM

■ **AkbankLAB**

■ **Mobilite ve Finansın Kesişiminde Gerçek Dünya Varlıklarının Tokenizasyonu**



Tokenizasyon, gerçek dünya varlıklarının zincir üzerinde temsil edilmesine ve mülkiyet haklarının yönetilmesine olanak tanıyan bir teknoloji. Akbank ve Togg, Togg akıllı cihazlarının blokzinciri üzerinde dijital bir değer olarak temsil edilmesini mümkün kılarak ilk varlık tokenizasyonu testini kapalı devre bir ortamında başarıyla tamamladı. Test kapsamında, aracını paylaşmak isteyen kullanıcılar hedef grup olarak seçildi. Togg akıllı cihazlarının mülkiyetini temsil eden dijital varlıkların oluşturulduğu, saklandığı ve paylaşıldığı çalışma sayesinde, Togg akıllı cihazlarının gelecekte dijital bir değer olarak temsil edilmesi amaçlandı. Böylece yeni teknolojiler araç olarak kullanılarak mobilite ve finans ekosisteminin kesişiminde ortak projelerin üretilmesi mümkün kılındı.

Togg akıllı cihazlarının tokenizasyonu için işletilen PoC kapsamında Avalanche C-Chain kullanılarak oluşturulan dijital varlıklar güvenli bir şekilde kaydedilerek paylaşıldı. Öncelikle Togg akıllı cihazının bütününü temsil eden bir ana NFT yaratıldı, kullanıcı aracını paylaşmak istediğinde akıllı sözleşmeye verilen komut sayesinde parçalı NFT'ler oluşturuldu. Güven ve emniyet oluşturmak üzere aracın bütününü temsil eden ana NFT saklama için Akbank'a, aracı açma ve çalıştırma hakkına sahip parçalı NFT'ler ise kullanıcıların dijital cüzdanlarına başarıyla dağıtıldı. Tüm süreç akıllı sözleşmeler tarafından yönetildi.

Togg mülkiyetinin ve kullanım haklarının dijital varlıklar tarafından yönetilebileceğini kanıtlayan PoC'nin uzun vadede, ikinci el araç satışında güvenli ödeme, kullandıkça ödeme, araç kiralama, kolay kredi gibi birçok finansal hizmetlerin önünü açması bekleniyor.

## ALTIN PSM

■ **Pavo Finansal Teknoloji**

■ **EczacıPOS**



Vergi Usul Kanunu 507 uyumlu yeni nesil android POS çözümü EczacıPOS, Pavo ve Kolaysoft Teknoloji iş birliğiyle geliştirilen 11 farklı eczane yazılım otomasyonunun yanı sıra ITS ve Medula gibi ilaç veri tabanlarıyla tam entegre şekilde çalışıyor. Bu butik proje, Türkiye genelindeki eczanelerin iç süreçlerini hızlandırmak, verimli hale getirmek ve maliyet avantajı yaratmak için iki özel entegratör firmanın farklı paydaşlar olarak bir araya gelmesiyle ortaya çıktı. Türkiye'nin birçok ilinde hizmet veren eczanelerin iş ve fatura süreçlerinin analiz edilip regülasyona uygun hale getirilmesi ile tek bir çözüm üzerinden tüm kanalların birleştirilmesi amaçlandı. 11 farklı eczane otomasyonunun yanı sıra ITS ve Medula gibi sistemlerle tam entegrasyon sağlandı. VUK 507 tebliğine tam uyumlu olan çözüm, eczanelerin yasal zorunluluklara uygun olarak ödeme almasını sağlıyor.

EczacıPOS projesinde Pavo da Kolaysoft da özel entegratör kimliğiyle yer alıyor. Regülatif açıdan VUK 507 kapsamında Pavo işletici kuruluş lisanslarıyla imzalanan faturalar, Kolaysoft'un özel entegratörlüğü kullanılarak Gelir İdaresi Başkanlığına bildiriliyor.

İlk eczane kurulumu Şubat 2024'te bu uçtan uca çözümler bütünü, halen 8 bin 200'den fazla eczane canlı olarak kullanılıyor. 2025 yılı sonuna kadar 20 binden fazla eczanenin kullanması hedefleniyor. İş süreçleri hızlanan ve operasyonel verimliliği artan eczaneler, farklı entegrasyonlara ve yazılımlara ihtiyaç duymadan satış, tahsilat ve e-belge süreçlerini tek bir program üzerinden yürütebiliyor.

## ALTIN PSM

■ **QNBpay Ödeme Hizmetleri**

■ **QNBpay & Sipay İş Birliği Temsilcilik Modeliyle Pazarı Büyütüyor**




Haziran 2024'te TCMB'den ödeme hizmetleri lisansı alan QNBpay, halen temsilcilikten lisanslı hizmet sunmaya geçiş sürecini yürütüyor. Şirketin Şubat 2023'te başlayan Sipay iş birliği başarıyla tamamlandı.

Ödeme hizmetleri sektörüne giriş; altyapı, teknoloji, operasyon ve risk yönetimi gibi alanlarda büyük yatırımlar gerektiriyor. Lisans alma süreci de uzun hazırlıklar ve çalışmalar istiyor. QNBpay - Sipay iş birliği, bu sürecin etkin bir şekilde yönetilmesini sağladı. Temsilcilik modeliyle müşterilerine sanal POS, link POS, dijital POS hizmetleri sunan QNBpay, 1.5 yıl gibi kısa bir sürede 2 bin müşteriye ve 1.7 milyar TL ciroya ulaşarak ciddi pazar payı kazandı. Operasyon ve saha ekipleri arasında bilgi birikimi ve sinerji sağlanırken, pazarlama ve satış ekiplerinde müşteri içgörüleri derinleşti. Bu deneyim, QNBpay'in ürün ve hizmetlerini sürekli iyileştirip hızlı büyümesini destekledi. Gelecekte de müşteri memnuniyeti ve yenilikçi ödeme çözümleriyle sektörde fark yaratmayı hedefliyor.

QNBpay ve Sipay iş birliğinin uçtan uca başarısının ardında, müşteri ihtiyaçlarına hızlı yanıt verebilen esnek ve disiplinli yapının her iki ekipte de kurulması yatıyor. Esnek ürün ve hizmet altyapısıyla teknolojik gelişmelere uyum sağlanarak planlama ve uygulamada yüksek verimlilik elde edildi. Müşterilere süreçler ve belgeler hakkında şeffaf bilgi verildi, ekipler arası uyum yüksek memnuniyet sağladı. Temsilcilik sürecinde, müşteriler QNBpay'in Sipay'in temsilcisi olduğu konusunda bilgilendirildi, ekran arayüzü ve kullanıcı deneyimi tamamen QNBpay'e ait olacak şekilde sunuldu. Ürün yönetimi, IT ve iş birliği ekipleri düzenli toplantılarla süreci disiplinli şekilde yönetti, gerektiğinde hızlı aksiyon alındı. Krizlere karşı önceden yapılan planlamalar sayesinde, QNBpay'in lisans dönemine geçişte müşteri işlemlerinde kesinti yaşanmadı.

## ALTIN PSM

■ **VakıfBank**

■ **Vakıfbank & Trendyol Uçtan Uca Dijital Ticari Kredi Projesi**

VakıfBank, hem müşteri kazanımı için yeni bir kanal daha açarak perakende bankacılık iş kolundaki müşteri sayısını ve mevcut müşterilerindeki derinliğini arttırmak hem de dijital bankacılık alanında öncü rolünü pekiştirmek için e-ticaret platformu Trendyol ile ortaklaşa bu projeye geliştirdi. Bu sayede, Trendyol'da satış yapan ve perakende bankacılık iş kolu tanımına uyan gerçek ve tüzel kişi firmalar, -VakıfBank müşterisi olmasalar bile- direkt olarak Trendyol satıcı paneli ekranı üzerinden kredi limit başvurusuyla anlık olarak kredi limiti oluşturabiliyor, uzaktan müşteri olma süreciyle VakıfBank müşterisi oluyor ve istedikleri kredi ürününü yine dijital olarak kullanabiliyor. VakıfBank müşterileri ise mevcut limitlerini yine ilgili ekranlarda görüntüleyebiliyor ve platform aracılığıyla kredi kullanabiliyor.

Başından sonuna kadar uçtan uca dijital olarak gerçekleşen bu süreç sonrasında, satıcılar tüm işlemlerini saniyeler içinde VakıfBank şubelerine gitmeden tamamlayabiliyor. Kullandıkları kredilerin güncel durumunu ve oluşan kredi limit boşluklarını da söz konusu platform üzerinden, farklı bir ekrana geçiş yapmaksızın görüntüleyebiliyorlar. Söz konusu projeyle şubelerdeki operasyonel süreçler azaltılarak anlık sonuç alınıyor, hedef performans göstergelerine uygun olarak yeni müşteri kazanımı, aktif müşteri sayısının artırılması, kredi tabanının, mevduat plasmanının ve aktif ürün sayısının genişletilmesi sağlanabiliyor.
Bu projeyle VakıfBank, en küçük ticari segmentinde yer alan ve finansmana erişimde zorluk çeken küçük işletmelere, Trendyol satıcı paneli üzerinden dijital ticari kredi kullandıran ilk banka oldu. Banka bu kapsamda ilk aşamada 21 binin üzerinde kredi başvurusu alıp 7 bin 500'den fazla yeni müşteri kazandı. 850 milyon TL'nin üzerinde toplam limit tahsis edildi.




## GÜMÜŞ PSM

**Finartz**

**Hayat Pay Dijital Cüzdanı**

Finartz'ın dijital cüzdan altyapısıyla hayata geçirilen Hayat Pay uygulaması, dijital cüzdan sayesinde ödeme ekosistemini kullanarak perakende, bankacılık ve fintek sektörünü bir araya getirdi. Temel ödeme özellikleri yanında market fişlerini tarayarak nakit iade alma ve kazanılan puanların cüzdan içinde tekrar kullanılabilmesi gibi perakende markalarına yönelik kullanıcı sadakatini destekleyen uygulamalar, Finartz'ın dijital cüzdan altyapısı üzerinde devreye alındı. Fintek - banka iş birliğiyle geliştirilen uygulamada, alanında önde gelen birçok perakende firmasıyla sadakat programları üzerinden kampanyalar düzenlendi, markaların ürün ve hizmetleri cüzdan uygulaması içinde kullanıcıya sunuldu.
Hayat Pay uygulamasında dijital kart oluşturma seçeneğiyle fiziksel kart ihtiyacı ortadan kaldırıldı, QR teknolojisiyle ödeme imkanı kullanıcılara sunuldu. Bankanın dijital cüzdan uygulamasında sunabileceği yeni ürün ve kampanyalar için farklı marka iş birliklerine imkan veren bir platform geliştirildi. "Sürekli Kazan" özelliğiyle biriken puanların uygulama içindeki "Market" sekmesinde harcanabildiği, yine aynı sekmeden internet paketi ve perakende ürünlerin satın alınabildiği avantaj programları, Hayat Pay dijital cüzdanına özgü kullanım senaryoları arasında yer alıyor.




10'dan fazla sektör iş birliği ve sadakat uygulamaları sayesinde ilk 5 ayda yaklaşık 200 bin kullanıcıya ulaşıldı. Başta Hayat Kimya ürünleri olmak üzere, uygulamada yer alan tüm ürün ve hizmetlerdeki perakendeci markalara kullanıcı çekerek işlem hacimlerini artırdı. Finartz'ın özelleştirilebilir dijital cüzdan altyapısı sayesinde yeni iş birliklerine açık ve her paydaşın büyümeye devam edeceği bir iş modeli hayata geçirildi.





## BRONZ PSM

**Quick Finansman**

**Acentelere Özel Hazır Kredi**

Finansmana erişimin oldukça zorlaştığı bir dönemde, öncelikle Quick Sigorta ve Corpus Sigorta'nın Türkiye sathında yaygın 8 bin acentesi için toplam 4 milyar TL tutarında hazır kredi limiti tanımlandı. Acentelerin fatura karşılığı her türlü ticari mal ve hizmet alımlarıyla müşterilerin kredi ihtiyaçlarına yönelik olan hazır kredi ürününe acenteler, koltuklarından kalkmadan, Quick Sigorta'nın acente portalı QPORT üzerinden dijital olarak başvurabiliyor. Sigorta ile finans ekosistemini bir araya getiren ve Türkiye'de bir ilk olan "Acenteler Özel Hazır Kredi" sayesinde Quick Finans, Quick Sigorta ve Corpus Sigorta iş birliğiyle sigorta sektörünün temel taşı olan acentelerin finansmana erişim ihtiyacı karşılanıp mali bünyelerinin güçlenmesi amaçlanıyor. Bu hizmetten yakın zamanda sigorta sektöründe faaliyet gösteren 15 binin üzerindeki tüm acentelerin faydalanması için çalışmalar sürüyor. Acenteler Özel Hazır Kredi kapsamında ilk etapta 8 bin acenteye toplam 4 milyar TL hazır kredi limiti tanımlandı. 1.000'den fazla acente limitini öğrenmek için QPORT üzerinden iletişime geçerek kredi başvurusu hakkında bilgi aldı. İlk ayında, 100'e yakın acente, ofis yenileme, elektronik ürün ve bilgisayar ile binek oto alımına yönelik ticari kredi başvurusu yapıp kredi talebinde bulundu.




## BRONZ PSM

**TURK Finansman A.Ş.**

**Rekaberlik: Juzdan'da "Kredim ile Öde"**

Kredim, Juzdan uygulamasıyla iş birliği yaparak kullanıcılarına yeni bir ödeme seçeneği sunuyor. İş birliği kapsamında kullanıcılar, Juzdan üzerinden sağlanan ödeme yöntemlerinin yanı sıra Kredim'in sağladığı "şimdi al sonra öde" (BNPL) çözümüyle de alışveriş yapma fırsatına kavuşmuş oldu. Böylece anlaşmalı markalarda yaptıkları alışverişlerinde daha fazla avantaj, daha esnek ödeme seçeneklerine kavuşmuş oldular. Projeyle müşteri memnuniyetinin artırılması, anlaşmalı markalara ek ciro ve yeni müşteri kazanımı sağlanması hedefleniyor.
Kredim ve Juzdan'ın mevcut kullanıcılarına yönelik başlatılan projeyle "Kredi ile Ödeme Geçidi" uygulaması üzerinde entegrasyon yapıldı. "Juzdan ile Öde" entegrasyonuna sahip anlaşmalı markaların ödeme akışında alışveriş kredisi seçenekleri arasına "Kredim ile Öde" fonksiyonu da eklendi. Böylece kullanıcılara daha fazla alışveriş kredisi seçeneği sunuldu. Mevcut kullanıcılar için başlatılan proje, devam eden süreçte, henüz Kredim ve Juzdan kullanıcısı olmayanlar için de devam ettirilecek. Faz 2 olarak planlanan süreçte, müşteri olma adımlarının aynı akış içerisinde tamamlanıp alışveriş deneyiminin "sürtünmesiz" olarak tamamlanması hedefleniyor.




Bu iş birliğiyle hem Juzdan hem Kredim kullanıcıları, Juzdan uygulaması içerisinde daha avantajlı alışveriş deneyimine sahip oldu. Müşteri memnuniyet ve sadakatinin artırılması, tek bir kanaldan sunulan daha fazla ödeme seçeneğiyle anlaşmalı markalara yeni müşteri kazanımı ve ciro artışı hedefleniyor.

# EN İNOVATİF ÜRÜN-HİZMET-PROJE

## ALTIN PSM

**Anadolu Sigorta**

**Çekici Konum Optimizasyonu**




Bu projeyle il, ilçe ve bölge bazlı kaza dağılım noktalarına göre bir kümeleme analizi yapılarak optimum küme sayısı dinamik olarak belirlendi. Bu küme sayısı çekici sayısını temsil ediyor ve il, ilçe, bölge özelinde konumlandırma için baz teşkil ediyor. Projede, küme sayısını belirlemek için yapay zekâ algoritmaları kullanılarak küme merkez noktaları oluşturuldu. Bu merkez noktaları, çekicilerin konumlandırılacağı koordinat noktalarına karşılık geliyor. Ardından, ilgili ilçenin veya bölgenin ana yol konum bilgileri alınarak, çekicilerin yerleştirileceği küme merkez noktaları en yakın ana yol koordinatlarına indirgendi. Küme merkez noktaları, bölge veya ilçe özelinde, bir evin çatısı veya bir okulun bahçesi gibi noktalar olabiliyor. Bu noktalara da çekici konumlandırılıyor. Bu doğrultuda, en yakın ana yol koordinatlarına indirgenerek çekicilerin bekleyeceği konumlar belirlendi.
Projeyle müşteri şikayetleri yüzde 60 azalırken, çekicilerin optimum konumlandırılması sayesinde kaza noktalarına ulaşım süresi yüzde 30 kısaldı. Yakın servis yönlendirmeleriyle yakıt maliyetlerinde yüzde 20 düşüş sağlandı, günlük kurtarılan araç sayısında yüzde 10 artış oldu. Çekici tiplerinin ve yönlendirme süreçlerinin otomatik hale getirilmesiyle uygun çekici tipi belirlenip hızla sevk ediliyor, insan kaynaklı gecikmeler minimize edilerek operasyonel verimlilik artırılıyor. Sektör analizi, projede kullanılan yenilikçi algoritmalar sayesinde rakiplere kıyasla önemli bir rekabet avantajı sunulduğunu gösteriyor.
Anadolu Sigorta'nın 2024 yılı asistans bütçesi 800 milyon TL civarında oluştu. Tüm asistans hizmetleri devralındıktan sonra, bu çalışmanın ölçeklenmesiyle birlikte yüzde 5 verimlilik artışı ve yıllık 40 milyon TL ek bir fayda sağlanması hedefleniyor.

## ALTIN PSM

**Enqura**

**Enqura FinTech Five - Yapay Zekâ Tabanlı Finansal Teknolojiler Platformu**



Enqura FinTech Five, finans sektörünün yapay zekâyla dönüşümünü hızlandıran, bankalar ve fintek şirketleri için uçtan uca entegre çözümler sunan bir platformu. Yapay zekâ tabanlı bu yenilikçi çözüm, beş temel üründen oluşuyor: EnQualify (uzaktan kimlik tespiti), EnNovate (dijital kanallar), EnWallet (dijital cüzdan ve açık bankacılık), EnSecure (güçlü kimlik doğrulama), ve EnConnect (yapay zekâ destekli sanal asistan).
Bu beş çözüm sayesinde platform, finans kurumlarına operasyonel etkinlik, hızlı entegrasyon ve müşteri deneyiminde kişiselleştirme avantajları sunuyor. FinTech Five, sektörün ihtiyaçlarına tek bir platformda çözüm sunarak, birden fazla tedarikçiye gereksinimi ortadan kaldırıyor. Kullanıcılarına sunduğu sorunsuz entegrasyon, operasyonel maliyetleri yüzde 50 azaltırken, müşteri memnuniyetini yüzde 90'ın üzerine çıkarıyor. Makine öğrenmesi, büyük veri analizi ve görüntü işleme gibi ileri teknolojilerle platform, dijital bankacılığın geleceğini bugünden inşa etme iddiasında.
Enqura FinTech Five sayesinde örneğin Türk Ticaret Bankası, dijital ürünlerini tek bir tedarikçiyle yöneterek operasyonel etkinlik sağlarken, İnfo Yatırım da yüzde 90'a varan başarılı müşteri edinimi oranlarıyla platforma geçiş yaptı. Platform kapsamında 2024 sonunda pazara sunulacak olan yapay zekâ destekli görüntülü sanal asistan çözümü, şimdiden 10'a yakın finans kuruluşunun ilgisini çekmiş durumda.

## ALTIN PSM

**Moka Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu**

**Erken Ödeme Alma**



"Erken Ödeme Alma" özelliği, Moka üye işyerlerinin nakit akışını sağlamak için geliştirilmiş bir finansal çözüm. Blokeli bakiyeler nedeniyle nakit akış sorunu yaşayan iş yerlerine vadesi dolmadan blokelerini bozup nakit ihtiyaçlarını karşılama imkanı sunuyor. Bu özellikle üye iş yerlerinin blokede bekleyen ciro, ileri tarihli ekstre ve taksitli satış bakiyelerini hızlıca nakde çevirebilmesi hedeflendi Bu yenilikçi özellik, iş yerlerinin operasyonel yükünü hafifletmek ve likidite akışını hızlandırmak amacıyla Moka POS Panel'e entegre edildi.
Moka POS Panel üzerinden tek tıkla erişilebilen bu özelliği kullanmak isteyen müşterilerin başvuruları kısa süre içinde değerlendirerek bekleme süresi minimuma indirildi. Süreç boyunca kullanılan dijital altyapı sayesinde, iş gücü ve zaman maliyetleri düşürüldü, işlem hızı artırılarak müşteri memnuniyetinde gözle görülür bir iyileşme sağlandı. Ürün, nakit akış sorunlarına hızlı bir çözüm sunarak işyerlerinin mali yapılarına katkı sağlıyor, bu yönüyle pazarda ciddi bir rekabet avantajı yaratıyor.
"Erken Ödeme Alma" özelliği, ilk 5 ay içinde 215 milyon TL işlem hacmine ulaşarak hedeflenen finansal etkiyi saladı. Blokeli bakiyelerin nakde çevrilebilmesi iş yerlerine önemli bir finansal rahatlama sağlarken, nakit akışlarını hızlandırarak ticari operasyonların daha sağlıklı bir şekilde yönetilmesine imkan tanıdı. Daha önce SLA'i (servis hizmet süresi) en az 2 gün süren işlemlerin otomasyona geçirilmesi sayesinde operasyonel verimlilik ve iş gücü maliyetlerinde önemli bir tasarruf sağlandı. İşlem sürelerindeki kısalma müşteri memnuniyetini belirgin olarak artırdı. Proje sonrası komisyon gelirlerinde artış sağlandı.

## ALTIN PSM

**Türkiye İş Bankası**

**100 KOBİ'nin İkiz Dönüşüm Yolculuğu**

Dijital çağda KOBİ'lerin rekabet gücünü artırmalarını sağlamak, dijital ve yeşil dönüşüm süreçlerini hızlandırmak amacıyla MEXT iş birliği ile Türkiye'de ilk ve tek olan "100 KOBİ'nin İkiz Dönüşüm Yolculuğu" projesi 2024 yılı başında lanse edildi. Projeye katılan KOBİ'ler; üretim tesisi olan, OSB'lerde faaliyet gösteren, kurumsal ihracatçıların tedarikçilerinden oluşuyor. MEXT iş birliğiyle 18 aylık program kapsamında, firmaların Dünya Ekonomik Forumu tarafından kabul edilen ve tek uluslararası geçerliliğe sahip olan SIRI dijital ve COSIRI sürdürülebilirlik olgunluk analizleri yapıldı. KOBİ'ler için yol haritaları belirlendi. Üretim hatlarını dijitalleştirmek, yatırım gereksinimlerine finansman desteği sağlamak, projenin somut verilerini raporlamak için çalışmalar yürütüldü. KOBİ'lerin ikiz dönüşüm sürecinde maliyetlerin düşürülmesi, verimlilik artışı ve karbon emisyonlarını azaltmak hedeflendi. Proje, dijital dönüşümle maliyetleri düşürmeyi ve verimliliği artırmayı, yeşil dönüşümle de karbon

emisyonlarını azaltmayı ve kaynak optimizasyonu sağlamayı amaçlıyor. İlk etapta 150-200 bin dolarlık yatırım gerektiren örnek bir ikiz dönüşüm projesi 4-6 ayda tamamlanarak, yatırımın geri dönüş sürelerinin 18-24 ay arasında değiştiği görüldük.
İş Bankası, ikinci yüzyılında KOBİ'lere sağladığı finansal desteğin yanı sıra ikiz dönüşüm süreçlerinde onların yol arkadaşı olarak da yanlarında olmayı sürdüreceğini taahhüt ediyor. Banka, proje sonucunda Türk sanayisine armağan edeceği içgörüleri içeren bir raporu ortaya koymayı ve tüm KOBİ'lere ilham verecek 100 başarı hikayesi yaratmayı amaçlıyor.



## GÜMÜŞ PSM



■ **Logo Yazılım**

■ **eLogo e-Tahsilat**



2023 yılında kullanıma sunulan eLogo e-Tahsilat ürünü, sanal POS aracılığıyla kredi ve banka kartı ödemelerini dijital ortamda kolayca tahsil etme imkanı sağlıyor. Kullanıcılar WhatsApp, SMS ve e-postayla oluşturdukları özel ödeme linkleri sayesinde müşterilerinden hızlı bir şekilde tahsilat yapabiliyor. Sektörde bir ilk olan WhatsApp üzerinden link gönderme özelliğiyle online tahsilat süreçleri daha kolay ve erişilebilir hale getirildi. B2B çalışan firmalara özel bir portal da sunularak, bayilerden ve alt bayilerden cari hesaplarına mahsup yapmalarına olanak tanındı.
Ürün, ERP sistemleriyle entegre çalışarak cari bakiyeleri doğrudan sistemden çekip, tahsilatın ardından bu bilgileri muhasebeleştiriyor. ERP içi uygulama teknolojisiyle sağlanan bu fayda sayesinde, cari hesap üzerinden tek tıkla doğrudan link gönderim özelliği hayata geçirildi. Tahsilat işlemleri için sektörde ilk olan bu özellik, müşterilere gömülü bir finans çözümü sunarak iş yüklerini minimum seviyeye indirmeyi ve dijitalleşme süreçlerini kolaylaştırmayı hedefliyor. Projenin yenilikçi yönü, ERP içindeki uygulamayla kullanıcıların alışkanlıklarını bozmadan tahsilat işlemlerini yapmasına olanak tanıması.
e-Tahsilat çözümü, sanal POS işlemleri yürüten 20 banka ve 10 ödeme kuruluşuyla entegre bir yapıda çalışıyor. Bu entegrasyonlar, ürünün geliştirilmesi ve lansman sürecinde stratejik ortaklıklar kurularak sağlandı. Sanal POS'larını temin eden işletmeler, ek bir işleme gerek kalmadan POS'larını e-Tahsilat'a entegre edebiliyor. Logo ERP ile tam entegrasyon sağlanmış durumda. Farklı ERP ve uygulamalara entegrasyon için API uçları da açıldı. B2B firmaların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, her departmanın kendine özgü taleplerine göre özelleştirilmiş çözümler de geliştirildi. Örneğin, finans yöneticileri için web platformu, muhasebe departmanları için ERP içi modüller ve saha çalışanları için mobil uygulama seçenekleri sunularak kullanıcı deneyimi zenginleştirildi.

## GÜMÜŞ PSM



■ **Ray Sigorta**

■ **Baştan Aşağı Tamamlayan Sağlık Sigortası**

Dünya Sağlık Örgütü, sağlık için "Sadece hastalık ve sakatlığın olmayışı değil, bedence, ruhça ve sosyal yönden tam iyilik halidir" tanımını kullanıyor. Ray Sigorta da Türkiye'deki tamamlayıcı sağlık sigortası ve özel sağlık sigortası ürünleriyle ilgili yaptığı analizlerde, hepsinin fiziksel sağlık odaklı olduğunu görmüş. Mental sağlıktan çok az bahsediliyor ve sağlık sigortaları bununla ilgili teminatları karşılamıyor. Bunun üzerine şirket, müşterilerinin sağlık alanında ihtiyaçlarını anlayabilmek için mental sağlıkla ilgili bir araştırma yapmış. Sonuç: İnsanlar mental sağlıklarına fiziksel sağlık kadar önem veriyor. Günlük hayatlarında çok fazla stresle baş etmek zorunda kalıyorlar ama psikolojik danışmanlık ücretleri sebebiyle ihtiyaçları olan desteği alamıyorlar...
Ray Sigorta, bu sonuçlardan yola çıkarak müşterilerine eksiksiz bir sağlık deneyimi sunabilmek için tamamlayıcı sağlık sigortası ürününe mental sağlık teminatlarını ekledi. Eczacıbaşı Evital ile iş birliği başlatarak, ürünü satın alan müşterilerine standart ayakta ve yatarak teminatlara ek olarak, 6 seans online psikolojik danışmanlık, mental sağlıkla ilgili hastalıklar için yatarak tedavi/rehabilitasyon, strese bağlı hastalıkların tespitiyle ilgili tahlillerin yer aldığı bir check-up hizmeti sunmaya başladı. Strese bağlı hastalıkların tespitinde özellikle önem taşıyan B12, D vitamini ve magnezyum tahliller de ücretsiz hizmetlere eklendi.
Baştan Aşağı Tamamlayan Sağlık Sigortası'nın lansmanı 10 Ekim Dünya Ruh Sağlığı Günü'nde yapıldı. 2023 yılına göre bireysel sigortalı sayısında yaklaşık yüzde 300 artış sağlandı.



## GÜMÜŞ PSM



■ **United Payment**

■ **Türk Devletleri Arasında Dijital Para Transferi - Turan Cüzdan Uygulaması**

Turan Cüzdan uygulaması içindeki "Türk Devletleri Arası Dijital Para Transferi" özelliği, United Payment tarafından Türk Devletleri arasında güvenli, hızlı ve düşük maliyetli para transferi sağlamak amacıyla geliştirildi. Bu özellik, kullanıcıların geleneksel yöntemlerle karşılaştığı yüksek komisyonlar ve uzun işlem sürelerini minimize ederek, uluslararası finansal işlemleri daha erişilebilir hale getiriyor. Yapılan pazar analizi ve kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda, yerel bankalarla yapılan iş birlikleri sayesinde transfer süreleri yüzde 40 kısalırkan, müşteri memnuniyeti yüzde 92'ye ulaştı. Proje, 18 ay içinde 400 bin aktif kullanıcıya ulaşarak yüzde 25 pazar payı artışı sağladı. Proje kapsamında uluslararası işlemlerde güvenilirlik sağlanarak, kullanıcıların finansal ihtiyaçlarına etkili çözümler sunuldu. Düşük maliyetli para transferi hizmeti, geleneksel yöntemlerdeki yüksek komisyonları minimize ederek kullanıcıların işlemlerini kendi ülkelerinde yapıyormuş gibi hızlı ve güvenli bir şekilde yapmalarına tanıyor. Ayrıca, uçtan uca şifreleme ve regülatif uyum süreçleriyle yasal düzenlemelere tam uygunluk sağlandı, kullanıcı verileri korunup işlem



güvenliği artırıldı. Kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda yapılan optimizasyonlar, uygulamanın sorunsuz çalışmasına katkıda bulundu.
United Payment'ın geliştirdiği transfer altyapısı, işlem ağını 13 ülkeye kadar genişleterek bölgesel erişimi artırdı. United Payment, stratejik işbirlikleri ve inovatif yaklaşımıyla bu projede teknolojik altyapının temel sağlayıcısı olarak öne çıktı.

## BRONZ PSM

**AlbarakaTech Global**

**myco Çalışan Sadakat Ürünü**




myco, blokzinciri tabanlı bir çalışan sadakat platformu olarak geliştirildi. Çalışanlar, her yıl şirketten sanal coin'ler kazanıyor ve bu coin'lerin değeri, şirketin büyümesiyle ve enflasyonla orantılı olarak artıyor. Çalışanın çalışma süresi uzadıkça coin'ler daha fazla değer kazanıyor ve böylece çalışanların şirkete bağlılığı artıyor. Kilit açma mekanizmasıyla coin'ler belirli bir süre sonra kademeli olarak kullanılabilir hale geliyor.

Uygulamadaki oyunlaştırma özellikleri çalışanlar arasında etkileşimi teşvik ederken, verilen eğitimler ve tamamlanan projeler çalışanlara ek coin kazanma fırsatları sunuyor. Coin'ler isteğe göre nakde çevrilebiliyor veya şirket içi hediyeleşme için kullanılabiliyor. Mobil uygulama üzerinden tüm süreçler çalışanlar tarafından kolaylıkla yönetilebiliyor.

myco, çalışan sadakatini artırarak şirkete birçok somut fayda sağladı. İlk yıl nitelikli çalışan devir oranında yüzde 20 civarında azalma görüldü. Bu da işe alım maliyetlerinde düşüş ve operasyonel aksaklıkların azalması anlamına geliyor.

Coin kazanma ve oyunlaştırma mekanizmaları, çalışan motivasyonunu ve bağlılığını artırdı, çalışan memnuniyeti anketlerinde ciddi iyileşmeler gözlendi.

Bu süreçte AlbarakaTech, "Happy Place to Work" ve "Great Place to Work" ödüllerini kazandı.

Coin sistemi, proje sürekliliği ve iş sonuçlarında yüzde 30'a varan verimlilik artışı sağladı. Bu artış, projelerin planlı, zamanında ve başarıyla tamamlanmasını sağlayarak maliyet optimizasyonuna katkıda bulundu. Çalışanlar, kişisel gelişimlerine de katkı sağlayan kurum temsili, etkinliklere katılım, şirket içi sunum ve eğitim verme gibi yetkinliklerle coin kazanarak performanslarını artırdı, şirkete daha fazla değer kattı.

## BRONZ PSM

**Fiba Sigorta**

**Gömülü Sigortacılık**




Fibasigorta, Gömülü Sigortacılık hizmetiyle Cep Telefonu Sigortası'nı sadece cep telefonu satın alınırken değil, farklı mecralarda da ulaşılabilir kılmayı amaçlıyor. Türkiye'nin önde gelen telekomünikasyon firmaları ve Fibasigorta'nın banka kanallarıyla iş birliği içerisinde yeni bir cep telefonundan garanti kapsamında yenilenmiş cep telefonu satışına, hasarlı telefonlar için alınan teknik destek sürecinden bayiiler tarafından sunulan kredilere kadar sigortaya erişim kolaylaştırılırken, hizmetin kapsamı da tüm elektronik cihazlar için genişletilmiş oldu.

Fibasigorta, pazarı genişletme stratejiyle oluşturduğu iş birlikleri kapsamında Tam Koruma, Ekran Kırılması ve Uzatılmış Garanti sigortaları olmak üzere üç farklı teminatla müşterilere ulaştı. İş birliği yapılan firmaya özel hazırlanan web sitelerine QR kodla giriş yapılması sağlanarak, müşterilerin herhangi bir belgeye ihtiyaç duymadan birkaç dakika içinde sigortalı olmasına imkân tanındı. Ayrıca bayi tarafından sunulan kredilere sigortanın dahil olması sağlandı. Bankaların web sitesi ve mobil uygulamalarının yanı sıra şube ve çağrı merkezleri üzerinden ürünlere erişim kolaylaştırılırken, ihtiyaç kredisiyle alınabilmesine olanak sağlandı. Şirket, projenin ilk yılında 120 bin müşteriye ulaşarak pazarda önemli bir yer edindi ve günlük 1000 adede ulaşan cep telefonu sigortası sattı.

Fibasigorta, Gömülü Sigorta hizmetiyle kredili cep telefonu sigortası satışlarında yüzde 50 büyüme sağladı. Veri odaklı bir yaklaşımla kişiselleştirilmiş sigorta çözümleri sunan şirket, müşteri deneyimini optimize etmeyi başardı. Yazılı ve dijital basındaki iletişim çalışmalarının yanı sıra sosyal medya hesaplarındaki paylaşımlarla Cep Telefonu Sigortası satın almayı daha önce düşünmeyen kişilere ulaşarak pazarı genişletti. Fibasigorta, önümüzdeki dönemde elektronik cihaz satış noktalarında yüzde 30 pazar payı hedefiyle projesini sürdürmeyi planlıyor.

## BRONZ PSM

**Trlogic Bilgi Teknolojileri – Formica AI**

**Gerçek Zamanlı Dolandırıcılık Tespiti ve Önlenmesi için Mobil ve Web Tabanlı Davranış Analitiği**




Formica AI, gerçek zamanlı dolandırıcılık tespiti ve önleme konusunda uzmanlaşmış bir risk orkestrasyon platformu. Kurumların dolandırıcılıkla mücadelesini güçlendirmek için yenilikçi bir çözüm sunuyor. Gerçek Zamanlı Dolandırıcılık Tespiti ve Önlenmesi için Mobil ve Web Tabanlı Davranış Analitiği projesi, kurumların dijital ortamlardaki dolandırıcılık riskini en aza indirmek için tasarlandı. Gelişmiş cihaz zekâsı ve davranışsal biyometri teknolojileri sayesinde kullanıcı davranışlarını gerçek zamanlı olarak analiz edip şüpheli işlemleri anında belirleyebilen çözüm, kurumların finansal kayıplarını önlerken müşteri güvenini de artırıyor.

Çözüm, kullanıcılarına özetle şu faydaları sağlıyor:

- Gelişmiş analizler sayesinde dolandırıcılık girişimlerini erken tespit edip engelleyerek maliyetleri azaltıyor.
- Güçlü güvenlik önlemleri sayesinde müşteri memnuniyetinin yanı sıra marka güven ve itibarını artırıyor.
- Otomatik risk değerlendirme sayesinde operasyonel verimliliği artırıp iş süreçlerinin optimizasyonunu sağlıyor.
- Sektörde yenilikçi ve gelişmiş bir güvenlik çözümü sunarak rakiplerden ayrışma fırsatı veriyor, rekabet avantajı getiriyor.

# EN İYİ ALTYAPI

## ALTIN PSM

**AktifTech**

**Atlas Ödeme Sistemleri Processing Platformu**



Bu proje, Arnavutluk ve Kosova'daki iki bankanın, eski mainframe tabanlı ödeme sistemlerinden modern Atlas ödeme sistemleri platformuna geçişini sağlamak amacıyla başlatıldı. Böylece sistem kesintilerini azaltmak, işlem sürelerini kısaltmak ve banka süreçlerini daha verimli hale getirmek amaçlandı.

Kapsamlı bir ihtiyaç analizi yapılarak aşamalı bir geçiş stratejisi benimsendi. İlk olarak pilot uygulamalar uygulandı, ardından çalışanlar için detaylı eğitim programları düzenlendi. Alanında uzman teknoloji

firmalarıyla yapılan iş birlikleri, sürecin teknik başarıyla tamamlanmasına katkıda bulundu.
Gerçek zamanlı işlem işleme, yüksek güvenlik standartları ve API tabanlı entegrasyon yetenekleri, projenin öne çıkan özellikleri. Bu yenilikler, bankaların yeni hizmetler geliştirmesine ve pazara daha hızlı yanıt vermesine olanak tanıyor. Önceden sıkça karşılaşılan sistem kesintileri ve yavaş işlem süreleri, artık geçmişte kaldı. Atlas sistemine geçiş, söz konusu bankaların müşteri memnuniyetinde belirgin bir artış sağladı ve operasyonel verimliliği büyük ölçüde artırdı. Proje, sadece iki bankanın dijital dönüşümünü değil, aynı zamanda sektördeki diğer kurumlara ilham verici bir başarı hikayesi oluşturdu.

## GÜMÜŞ PSM

■ **Payten Teknoloji**

■ **Nestpay Torus**



Payten'in e-ticaret ödeme çözümü Nestpay Torus, banka ve üye iş yerinin arasında konumlanarak, banka adına üye iş yerine sanal POS altyapı desteği sağlarken aynı zamanda 7/24 destek hizmeti de sunuyor. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı sertifikalı bir Ar-Ge projesi olarak uyumluluk planlarına göre geliştirilen çözüm, yeni ve modern bir altyapıda, ölçeklenebilir, esnek, mikro servis tabanlı bir ödeme geçidi sunuyor. Birden çok veri merkezi operasyonuyla kesintisiz işlem akışını sağlarken, otomasyonlarla insan hatasını minimize ediyor. Scale Out ölçeklenebilir yapısıyla da yüksek işlem hacimlerini yönetmeyi kolaylaştırıyor.
Nestpay Torus; kart saklama, sadakat programları, dolandırıcılık önleme, tekrarlayan ödemeler, bayi tahsilatları, çoklu dil ve çoklu para birimi desteği ve taksitlendirme gibi özelliklerinin yanı sıra zengin raporlama ve detaylı işlem takibiyle de öne çıkıyor. Proje, 21 banka ve 2 fintek şirketinde faaliyete geçerek son 12 ayda toplam 345 milyon e-ticaret işlemine aracılık etti.
Nestpay Torus kullanan finans kurumları, e-ticaret işlemlerinin çeşitliliğini ve hacmini güvenli ve hızlı bir şekilde yönetirken üye iş yerlerine en kapsamlı hizmetleri sunabiliyorlar. Nestpay Torus, 20'ye yakın e-ticaret işlem fonksiyonu yanı sıra güçlü işlem takibi, zengin raporlama desteği, farklı entegrasyon yöntemleri, geniş API seçenekleri, tokenizasyon sistemi, 3D Secure MPI 2.0 sistemi, PCI DSS Level 1 en yüksek güvenlik seviyesindeki altyapısı, test ve canlı ortam sunması ve üye işyerlerine operasyonel görünürlük sunması gibi birçok özelliğiyle finansal kurumlar için avantajlar vaat ediyor.



## BRONZ PSM

■ **Architecht**

■ **OBA Suite**

Bu teknoloji platformu sadeve bankalar değil sigortacılık, fintek ve telekomünikasyon gibi farklı sektörlerdeki firmaların da yazılım geliştirme ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlıyor. Architecht, bu projeyle yaygınlaştırma süreçlerini hızlandırmayı, izole hata yönetimi sağlamayı ve geliştiricilerin birbirinden bağımsız uygulamalar oluşturabilmelerini amaçladı.
OBA Suite, sadece teknik bir çözüm değil aynı zamanda low-code/no-code ekranlarıyla pazara dinamizm katarak müşterilere rekabet avantajı sağlayan bir platform olarak konumlandırıldı. Platform, on prem ya da SaaS olarak hizmet verebiliyor. Yapay zekâ destekli low code/no code platformları, kullanıcı dostu arayüzleri ve tasarım yetenekleriyle kolayca ekran ve iş akış tasarımları yönetilebiliyor. Çevik ve bağımsız mikro servisler, bağımsız uygulama geliştirme süreci sağlıyor. Güçlü entegrasyon özellikleri ve modüler yapısıyla kullanıcılarına rekabet avantajı vaat ediyor.
OBA Suite, uygulama geliştirmeye hazır modern bir teknoloji platformu olarak öne çıkıyor. Sadece IT departmanlarının değil, iş birimi geliştiricilerinin de ekran ve iş akışları tasarlayabilmesini sağlayan yapay zekâ destekli uygulamalar ve kullanıcı dostu arayüzler içeriyor. Platformun sunduğu modern teknoloji altyapısı, geliştirme süreçlerini hızlandırarak yenilikçi çözümler sunulmasına olanak tanıyor. OBA Suite altyapısı kullanılarak, KT Bank AG için müşteri alım (customer onboarding) uygulaması geliştirildi. Ayrıca Kuveyt Türk'ün güvenlik zafiyeti yönetimi (VMS) ve yönetim, risk ve uyum (GRC) çözümleri de yine bu platform üzerinde hayata geçirildi. Platformun sunduğu low-code/no-code yetenekleri sayesinde, Kuveyt Türk'ün talebi doğrultusunda arıza ve bakım ekranları da kolaylıkla geliştirilebilecek. OBA Suite altyapısı, Trade Plus uygulamasında da kullanılıyor.

## BRONZ PSM

■ **Dgpays**

■ **Dgpays Aura Core Banking Platformu**



Dgpays'in tamamen kendi mühendisleriyle inşa ettiği Aura Core Banking Platformu, modern bankaların karmaşık ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmış kapsamlı bir bankacılık çözümü olarak öne çıkıyor. Hesap yönetiminden kredi işlemlerine, para transferinden risk yönetimine kadar geniş bir çözüm yelpazesi sunarak, bankaların operasyonel süreçlerini kolaylaştırıyor. Bankaların ihtiyaçlarına özel tasarlanan modüller, esnek iş kuralları ve özelleştirilmiş iş akışlarıyla destekleniyor. Aura'nın entegrasyon ağı, dış sistemlerle bağlantıları sorunsuz bir şekilde yönetmek üzerine kurgulandı. Kullanıcı yönetimi ve yetkilendirme süreçleri güvenli bir şekilde tasarlanarak platformun güvenliği artırıldı. API dokümantasyonu ve çoklu dil desteği, kullanıcı dostu bir deneyim sunarken, gelişmiş iş akışı yönetimi ve test otomasyon sistemleri, platformun sürekli gelişimini destekliyor. Aura'nın sunduğu hizmetler, farklı bankacılık uygulamalarıyla bütünleşmiş bir şekilde çalışarak, finansal kurumların dijital dönüşüm süreçlerini de hızlandırıyor.
Mikroservis mimarisi, Aura'nın sunduğu çözümlerin temel taşlarından biri. Bu yaklaşım, her bir işlevin bağımsız bir hizmet olarak geliştirilmesini ve yönetilmesini sağlıyor. Sonuç olarak, geliştiriciler farklı işlevleri ayrı ayrı güncelleyerek bakımını yapıp ölçeklendirebiliyor. Bu esneklik, bankaların ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde yanıt verme yeteneğini artırarak, iş süreçlerinin daha verimli hale gelmesini sağlıyor. Mikroservislerin entegrasyonu, farklı sistemlerin sorunsuz bir şekilde bir araya gelmesine olanak tanıyor. Bu da finansal işlemlerin daha hızlı ve güvenilir bir şekilde yapılmasını sağlıyor.
Aura BaaS tabanlı bankacılık platformu, geleceğin bankacılık ihtiyaçlarını karşılamak için gereken tüm unsurları bir arada sunarak sektördeki rekabet avantajını artırmayı amaçlıyor.

# EN İYİ TUTUNDURMA - PAZARLAMA BAŞARISI

## ALTIN PSM

■ **BANK ABB**

■ **ABB Hissedarı Olun! – Merkezden Herkese!**

Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı'nın 31 Ağustos 2023 tarihli kararnamesiyle, özel yatırımların devlet işletmelerine çekilmesi kararlaştırıldı. Bu adımın amacı, vatandaşların devlet işletmelerinin yönetimine daha geniş katılımını sağlamak ve Azerbaycan menkul kıymetler piyasasını geliştirmekti. Süreç, ilk olarak Azerbaycan'daki en büyük ve en kârlı kamu ticari kurumu olan ABB'de başlatıldı.
Bank ABB, hissedarlarına düzenli olarak yıllık kârından temettü ödemesi yapıyor. ABB'nin 322 milyon hissesi halka arz edilerek vatandaşların yatırımına

sunuldu. Projeyle Azerbaycan'da ilk kez ABB mobil uygulaması üzerinden hisse satın alma imkanı sağlandı. IBA ve diğer bankaların şubeleri ile Azerbaycan'daki yatırım şirketleri de bu sürece katılım gösterdi. Daha fazla vatandaşın hisseleri satın alması teşvik ediliyor. Çünkü binlerce yeni hissedarın menkul kıymetler piyasasına katılmasının, Azerbaycan'da bu piyasanın gelişimini destekleyeceği öngörülüyor. Bu kazanç fırsatının mümkün olduğunca geniş bir kitleye ulaşması da amaçlanıyor. Proje doğrultusunda, ABB hissedarı olmanın avantajlarının vatandaşlara gösterilmesi için de çalışmalar yürütülüyor.

İlk etapta 25 bin vatandaşın hisse talebinde bulunması hedeflendi. Kampanya öncesinde hisse alımıyla ilgili çeşitli bilgilendirici, eğitici videolar hazırlandı. 3 ay içinde kapsamlı bir 360 derece kampanya hayata geçirildi. Televizyonlarda videolar yayınlandı, radyolara reklam verildi. Sosyal medya hesaplarında bilgilendirme oturumları düzenlenip eğitici videolar ve posterler paylaşıldı. Ayrıca bir piyango organize edildi, sokak ilanları yayınlandı. Banka müşterilerine SMS ve uygulama bildirimleri gönderildi, VIP müşterilerle yüz yüze görüşmeler yapıldı.

3 aylık sürede 33 binden fazla yatırımcı ABB hisselerine yaklaşık 49 bin adet sipariş verdi. Böylece başlangıçtaki 25 bin hedefi aşılmış oldu.




## ALTIN PSM

**UPT**

**Herkes İçin Finansal Erişim**

Bu projeyle, Türkiye'de yaşayan ve finansal hizmetlere erişim sorunu yaşayan yabancı uyruklu bireylerin finansal erişim kısıtlamalarını derinlemesine analiz edilip kullanıcı dostu, uygun maliyetli ve her yerden erişilebilir dijital finansal hizmetler sunulması amaçlandı. Türkiye'de finansal hizmetlerde erişim sorunu yaşayan, günlük hayatını devam ettirebilmek için gerekli olan fatura ödeme, kontör yükleme, internet alışverişi gibi hizmetlerden mahrum kalan veya bu hizmetlerden faydalanabilmek için zamanından feragat eden yabancı uyruklu kişiler için dijital, kolay ve uygun fiyatlı alternatifler yaratarak dijital finansal sisteme dahil etmek hedeflendi. UPT, Türkiye'de yaşayan yabancıların daha önce hiç yapamadığı ya da bunun için fiziksel noktalara gitmek zorunda olduğu şu ürün ve hizmetleri dijital olarak hizmete sundu:

- Kişiye özel USD, EUR, TL hesabı
- Tüm dünyada kullanılabilir UPTION Kart
- Yurt dışı karta para transferi
- Mobil cüzdanlara para transferi
- Yurt dışından gelen para transferini dijital cüzdana alma
- GSM yükleme
- Fatura ödeme

2024 yılında Türkiye'de ikamet eden toplam 158 farklı uyruktan 50 binin üzerinde yeni yabancı müşteri kazanıldı. Bu, 2023'e göre yüzde 200'ün üzerinde büyümeye karşılık geliyor. Yabancı kullanıcılar 2024'te yurt dışına 80 bin adetten fazla transfer yapıp 200 bin adet civarında fatura ödemesi yaptı. 2024'te UPTION müşterisi olan yabancı uyruklu kullanıcılar 17 bin adet UPTION Kart alıp 3.2 milyon adet işlem yaptı.







## ALTIN PSM

**Yapı Kredi**

**Dynamic Deals**

Bu kampanya, yoğun rekabet ve kampanya doygunluğu nedeniyle Black Friday döneminde artan CPA'yı (edinim başına maliyet) ele almak için geliştirildi. Bir finans kuruluşu olarak Yapı Kredi, e-ticaret firmalarının pazarlama bütçeleriyle rekabet etme ve kapsamlı kampanyaları arasında öne çıkma konusunda önemli zorluklarla karşı karşıyaydı. Önceki stratejiler bu sorunların üstesinden gelmekte zorlandı. Dynamic TrendScope raporlarından elde edilen içgörülerden yararlanarak, tüketicilerin tipik kasım indirimlerine karşı şüpheciliği fark edildi. Bu da kullanıcıları segmentlere ayırmak ve mesajlaşmayı kişiselleştirmek için etkileşimli bir anket içeren "Yaşınıza Eşit İndirim" kampanyasının oluşturulmasına yol açtı. Kişiselleştirmeye ve gerçek zamanlı etkileşime odaklanan bu yenilikçi yaklaşım, önceki çabalardan önemli ölçüde farklılaştı. Böylece rekabetçi Black Friday pazarında Yapı Kredi'nin etkili bir şekilde farklılaşmasını sağladı. Kampanya sayesinde sosyal medya etkileşim oranları yüzde 95.6 artarken, CPA de genel sosyal medya ortalamalarına göre yüzde 30 azaldı. "Yaşınıza Eşit İndirim" kampanyası, şüpheci tüketicileri Yapı Kredi'ye çekmeyi başardı ve yeni müşteri tabanını genişletti. Black Friday döneminde 50 milyon gösterime ulaşılırken, yeni müşteri aktivasyon oranında yüzde 5 puanlık artış sağlandı. Ayrıca, yeni edinilen müşterilerin ilk ay geliri, diğer kampanyalara kıyasla yüzde 15 daha yüksek oldu. Etkileşim oranları da diğer dijital edinim kampanyalarına göre yüzde 12 puan daha fazla gerçekleşti. Banka, hem müşteri edinim maliyetlerini düşürmek hem de etkileşimi artırmak açısından önemli bir sonuç elde etti.



## GÜMÜŞ PSM

**QNB Bank**

**AKM - Ayın Kazançlı Müşterisi**

Ayın Kazançlı Müşterisi (AKM), QNB tarafından geliştirilmiş yenilikçi bir sadakat programı. Program kapsamında müşterilerden, bankacılık ürün ve işlemlerinde belirli kriterleri gerçekleştirmeleri isteniyor. Bu kriterleri yerine getiren müşteriler faiz indirimi, ücret muafiyeti gibi bankacılık avantajlarının yanı sıra dijital platform indirimleri gibi bankacılık dışı çeşitli avantajları da yakalayabiliyor. Program, müşteri sadakatini artırmayı, bankayla etkileşimi derinleştirmeyi ve mobil uygulama kullanımını teşvik etmeyi amaçlıyor.

AKM programının uygulama aşamasında, müşterilerin QNB Mobil üzerinden kolayca erişebileceği bir sistem oluşturuldu AKM, müşterilerin belirlenen 14 kriterden en az 6'sını bir ay içinde tamamlaması halinde, beş avantajdan ikisinden yararlanma imkanı sunuyor. Söz konusu kriterler; kredi kartı borcu ödeme, para transferi yapma, otomatik fatura ödeme gibi temel bankacılık işlemlerini içeriyor. Avantajlar ise tüketici kredisi faiz indirimi, ücretsiz EFT, diğer banka ATM'lerinden ücretsiz para çekme, vadeli hesapta ek faiz oranı, dijital platformlarda indirim gibi fırsatlardan oluşuyor.



AKM programı, QNB'nin dijital stratejisi doğrultusunda müşteri etkileşimini ve bağlılığını önemli ölçüde artırdı. Ekim 2024 sonu itibarıyla AKM programına katılan kullanıcı sayısı 1.3 milyon olarak belirlendi. Bankanın toplam mobil aktif müşteri sayısı da 6.3 milyona ulaştı. AKM, finansal işlemlerin yüzde 95'ten fazlasının dijital kanallar üzerinden gerçekleştiği bir ortamda, müşterilerin bankacılık uygulamalarını daha sık kullanmalarını teşvik etti. Program sayesinde, mobil uygulama kullanımı yüzde 15 artış gösterdi.

# KURUM İÇİN İNOVASYON

## ALTIN PSM

■ **Akbank**

■ **Akbank+: Kurum İçi Girişimcilik ve Spin-Off Programı**



Akbank+, Türkiye'nin ilk tam zamanlı kurum içi girişimcilik ve spin-off programı olarak kurum içerisinde inovasyon kültürünü güçlendirmeyi, ekosisteme yenilikçi ve anlamlı çözümleri kazandırmayı teşvik etmek amacıyla hayata geçirildi. Program, çalışanların tüm özlük haklarını koruyarak tam zamanlı olarak kendi iş fikirleri üzerinde çalışmasını sağlıyor.
İnsan ve Kültür ekipleri ile İnovasyon Merkezi Akbank LAB iş birliğinde gerçekleştirilen Akbank+ programıyla kurum içerisinde kültürel bir dönüşüm başlatmak ve kurum içi girişimcilerin karşılaştıkları tüm zorlukları adreslemek hedeflendi. 2 yıl içinde 400'den fazla başvuru alan programa tüm Akbanklılar başvurabiliyor.
Program 24 hafta boyunca eğitim, mentorluk, finansal destek ve networking gibi kapsamlı bir destek sistemi sunuyor. Program sonunda yatırım alan ekipler Akbank yatırımıyla kendi girişimlerini kuruyor.
Programa yönelik değerlendirme anketinde katılımcıların programı başkalarına önerme oranı yüzde 93 olarak tespit edildi. Kurum içi girişimciler, program sonrası mevcut pozisyonlarına döndüklerinde en fazla "problem çözme", "zihinsel dayanıklılık" ve "yaratıcı düşünme" yetkinliklerinde artış olduğunu belirtti.
Voltla, Waste Log ve Metriqus girişimleri programdan mezun oldu ve bu girişimlere toplamda 1.4 milyon dolar yatırım yapıldı. Girişimci olarak devam etmeyen Akbanklılara ise "İnovasyon Elçisi" unvanı verilerek 33 yeni İnovasyon Elçisi bankaya kazandırıldı.



## GÜMÜŞ PSM

■ **Pluxee Türkiye**

■ **Üye Fatura ve Ödeme Deneyimi Projesi**

Pandemi, insanların rutinleri ve yaşamsal birçok sektör üzerinde büyük etki yarattı, aynı zamanda dünya çapında toplumsal davranışları yeniden şekillendirdi. Yeme- içme sektörü de bu değişimden payını aldı ve hızlı bir dijitalleşme sürecine girdi. Pluxee Türkiye de dijital yetkinlikleri çok gelişmemiş restoran sahiplerini bu süreçte mobil ödeme, e- fatura, e-arşiv, Hemen Yolda paket servis yönetimi, Cep POS ile dijital ödeme, QR ve NFC ödeme fonksiyonlarıyla donatarak dijitalleşmelerine destek oldu.
Üye Fatura ve Ödeme Deneyimi Projesi kapsamında, restoran sahiplerinin Pluxee yolculuğundaki en önemli adımı olan fatura ve ödeme deneyimi insan odaklı, multidisipliner ve holistik bir yaklaşımla ele alınarak, deneyimi iyileştirecek ve eşsiz kılacak yenilikler sunulması amaçlandı.
Sonuç olarak, servis tasarımı yaklaşımıyla hem kurum içindeki çalışanların deneyimi, iş akışları ve süreçleri hem de fatura ve ödeme deneyiminin doğrudan kullanıcısı olan üye iş yeri sahiplerinin deneyimi iyileştirilmiş oldu. Üyenin ödeme konularıyla ilgili yaptığı şikâyet sayısında ortalama yüzde 80 azalma oldu. Muhasebeye planlanan manuel taleplerin azaltılması konusunda yüzde 50 iyileşme sağlandı. Projede hazırlanan Fatura Analiz Raporu'nun ilk çıktıları incelenirken; erken ödeme talep eden üyelerden ekstra komisyon alınması gerekirken, bu komisyonun alınmadığını tespit edilerek, devamında yapılan geliştirmelerle yüzde 3 gelir kaybı yaşanmasının önüne geçildi.

## GÜMÜŞ PSM

■ **VakıfBank**

■ **Akıllı Şikayet Yönlendirme Sistemi (NLP Metin Sınıflandırma)**



Bu proje, bankacılık sektöründe müşteri şikayetleri ve taleplerinin yapay zekâ tabanlı doğal dil işleme (NLP) teknikleriyle otomatik sınıflandırılmasını hedefliyor. Geleneksel yöntemlerle yapılan manuel sınıflandırma, zaman alıcı olmakla birlikte yanlış yönlendirme riski taşıyor. Bu proje ise müşteri taleplerinin doğru birimlere hızlıca yönlendirilmesi sağlayarak operasyonel verimliliği artırmayı, müşteri memnuniyeti iyileştirmeyi ve cezai yaptırımların önüne geçmeyi amaçlıyor.
Proje uygulama aşaması veri toplama, model geliştirme, eğitim ve optimizasyon adımlarından oluştu. Farklı kanallardan toplanan müşteri şikayet ve talep metinleri üzerinde veri temizleme ve ön işleme yapıldı, ardından çeşitli makine öğrenimi ve derin öğrenme algoritmaları (Naive Bayes, yapay sinir ağları, CNN, çift yönlü LSTM) kullanılarak model geliştirildi.
Eğitim aşamasında 600 binden fazla şikayet metni analiz edilerek model optimize edildi. Veri önişleme aşamasında anlamsız söz öbekleri, bağlaçlar, kelime ekleri, tutar, tarih, müşteri/kart numarası gibi sayısal değerler temizlenip şikayet metni ana konusu ortaya çıkarılarak makine öğrenmesi modellemesine uygun hale getirildi. Hazırlanan model, 600 bin şikayet metninin 558 binini doğru sınıflandırdı. Sonuç olarak, müşteri şikayetleri yüksek doğrulukla ilgili departmanlara yönlendirildi, masaüstü uygulama aracılığıyla performans testleri yapıldı.
Proje kapsamında, 2024 yılının ilk yarısında 234 bin şikayet ve talep metni analiz edildi. Yapay zekâ modeli, manuel sürecin 4 dakikadan 2 saniyeye indirilmesini sağlayarak toplamda 15 bin 600 saatlik zaman tasarrufu sağladı. Yapay zekâ ve makine öğrenimi algoritmalarının kullanıldığı modelin doğruluk oranının yüzde 93'e ulaştığı ölçüldü.

## BRONZ PSM

■ **TURK Finansal Teknoloji**

■ **ParamTech LLM Platform**

ParamTech LLM Platform, kullanıcıların çeşitli büyük dil modelleri ve embedding teknikleri kullanarak farklı sektör ve alanlarda özelleştirilebilir chatbot'lar geliştirmesine olanak sağlayan kapsamlı bir yapay zekâ çözümü. Bu platform, insan kaynaklarından doküman yönetimine, entegrasyondan müşteri desteğine kadar geniş bir yelpazede işlevsel çözümler sunuyor. Örneğin kullanıcılar, platformu kullanarak SQL sorguları üreten chatbot'lar oluşturabiliyor, şirket içi dokümanları işleyen veya paylaşan yapay zekâ destekli çözümler geliştirebiliyor. Platformun en güçlü yönlerinden biri de kullanıcıların farklı LLM ve embedding modelleri arasından seçim yapabilmesi ve bu sayede ihtiyaçlarına en uygun çözümü elde edebilmesi. Yüklenen dokümanlar platform tarafından otomatik olarak küçük parçalara (chunk) ayrılarak embedding modelleriyle vektörlere dönüştürülüyor ve böylece veri yönetimi süreçleri hızlandırılıyor.

Platform ayrıca, Google Drive gibi popüler doküman depolama sistemleriyle entegre çalışarak, dokümanların sürekli güncellenebilmesine olanak tanıyor. ParamTech LLM Platform, özelleştirilebilir chatbot'larla verimliliği artırırken zaman tasarrufu sağlıyor, hataları en aza indirerek iş süreçlerinde tutarlılık ve kaliteyi hedefliyor. 50'nin üzerinde dil modeliyle sektördeki farklı ihtiyaçları karşılayarak geniş kullanım alanları sunuyor.
Platform; verimlilik artışı, entegrasyon kolaylığı, kullanıcı yetkilendirme, LLM ve embedding seçimi, gelişmiş bilgi yönetimi ve esnek kullanım özellikleriyle kullanıcılarına avantaj sağlıyor.



# SOSYAL SORUMLULUK

## ALTIN PSM

■ **İş Sanat**

■ **Türkiye İş Bankası Resim Heykel Müzesi**



İş Sanat, Türkiye Cumhuriyeti'nin 100'üncü yılında, kapsayıcı ve ulaşılabilir sanat yaklaşımı doğrultusunda, korunması gerekli kültür varlığı tescili bulunan ve uzun yıllar İş Bankası Beyoğlu Şubesi olarak hizmet veren binasını Türkiye İş Bankası Resim Heykel Müzesi'ne dönüştürdü. Türkiye İş Bankası Sanat Eserleri Koleksiyonu'nun sergileneceği müze, cumhuriyetin gelecek yüzyıllarına armağan edildi.
Müze, Türk resim sanatının geçmişten günümüze usta isimlerini barındırdığı seçkisi "Türk Resmini İzlemek" ile "İstanbul'un Resmi" sergileriyle Türk sanat tarihine ışık tutan bir nitelikte tasarlandı. Müzenin küratörlüğünü sanat tarihçi ve yazar Prof. Dr. Gül İrepoğlu üstlendi. Ziyaretin ücretsiz olduğu 29 Ekim-31 Aralık 2023 arasında müze 43 bin 123 ziyaretçi ağırlandı. Bu sayı bugüne dek 125 bine yakın kişiye ulaştı. 5 binden fazla öğrenci sanat atölyelerine ve rehberli turlara ücretsiz katıldı. Sosyal medyada 1.260 tekil paylaşımla dikkat çeken "Türk Resmini İzlemek" sergisi, basılı, dijital ve TV yayınlarında toplam 31 milyondan fazla kişiye ulaştı.



## ALTIN PSM

■ **United Payment**

■ **Başkent Kart**

Başkent Kart, United Payment ve Ankara Büyükşehir Belediyesi iş birliğiyle hayata geçirilmiş, sosyal yardımların dijitalleşmesini amaçlayan yenilikçi bir platform. İhtiyaç sahiplerine daha etkili, şeffaf ve erişilebilir bir yardım sistemi sunarak yaşam kalitelerini artırmayı amaçlıyor. Başkent Kart, toplumun dezavantajlı kesimlerine güvenli ve hızlı çözümler sunarken, dijital altyapısı sayesinde yardımları etkin bir şekilde yönetmeyi hedefliyor. Sosyal yardımların toplumsal bilinç oluşturmasına ve dayanışmanın güçlenmesine de önemli bir katkı sağlıyor.
İlk etapta 220 bin aileye düzenli sosyal yardım ulaştıran Başkent Kart, eğitim desteği ödemeleriyle de ailelere önemli katkılar sundu, çocukların eğitimine yönelik harcamaları destekledi. Proje, yardımların doğru ve etkili kullanımı için geliştirilmiş özel kontrollerle sosyal yardımların sadece belirli alanlarda harcanmasını sağlayarak kötüye kullanılmaları önlüyor.
Başkent Kart projesi, ilk etapta 220 bin aileye düzenli sosyal yardım sağladı. Aileler, kartlarındaki bakiyeleri Ankara'daki anlaşmalı marketler ve iş yerlerinde temel ihtiyaçları için kullanıyor. Mazot, tohum, et, süt, ekmek, kömür ve kırtasiye gibi çeşitli destekler de veriliyor. Örneğin, ilkokul birinci sınıfa başlayan 10 bin 166 çocuk için 10 bin aileye 1.000 TL destek sağlandı ve toplamda 10 milyon 166 bin TL'ye ulaşıldı. Ayrıca, 13 bin 979 çocuk için 13 milyon 979 bin TL giysi desteği verildi. Ankara Büyükşehir Belediyesi, 101 bin 40 ailenin 119 bin 428 çocuğuna ise 108 milyon 412 bin 750 TL kırtasiye desteği sağladı.
Sonuç olarak proje, bugüne kadar toplamda 5.2 milyar TL'lik sosyal yardımı güvenli bir şekilde ihtiyaç sahiplerine ulaştırdı.

## GÜMÜŞ PSM

■ **AgeSA**

■ **Engelsiz Dijital Deneyim-Blindlook**



Bu projeyle AgeSA Mobil, kullanımı kolay, hızlı, anlaşılır, tüm kritik işlemlerin tek çatı altında kullanılabildiği ve AgeSA dijital dönüşüm stratejisinin önemli bileşeni olması açısından fark yaratan bir platform olarak konumlandı. Blindlook ile geliştirilen sesli simülasyon teknolojisi sayesinde, görme engelli kullanıcılara yönelik engelsiz bir deneyim sunma hedefiyle AgeSA Mobil üzerinden tüm işlemlerin yapılabilmesi sağlandı. Böylece AgeSA'nın faaliyet gösterdiği sigortacılık ve emeklilik sektöründe bir ilke imza atılmış oldu.
Blindlook ile iş birliği sayesinde, görme engelli kullanıcıların platformları bağımsızca kullanabilmesi için işlem odaklı, adım adım sesli yönlendirme sağlayan sesli simülasyonlar oluşturuldu. Görme engelli kullanıcılar BlindLook platformuna üye olduktan sonra, AgeSA dijital platformları için oluşturulmuş simülasyonlara erişim sağlayabiliyor. Sesli simülasyon, kullanıcıyı hangi ekranda hangi işlemi nasıl aktive edeceği konusunda yönlendiriyor. Kullanıcıya kısayol tuşları ve parmak komutları konusunda yönlendirme sağlıyor. Ekran okuyucu program ve sesli simülasyonlar eş zamanlı çalışıyor. Kullanıcı ekranda ne yazdığını ekran okuyucudan duyuyor, rehberlik sunan sesli simülasyon sayesinde işlemini kolay ve hızlı bir şekilde yapabiliyor. 2022'den itibaren 6 bin 927 engelli kullanıcının AgeSA Mobil üzerinden yaptığı toplam işlem adedi 35 bine, geçirdikleri süre ise 3 dakika 32 saniyeye ulaştı. Erişim ve gerçekleştirilen işlem adetleri ile aktif görme engelli kullanıcı sayısını günden güne artırmak projenin en büyük hedefleri arasında yer alıyor.

## GÜMÜŞ PSM

■ **Neova Sigorta**

■ **Bugünün Tecrübesi, Yarının Siber Geleceği**



Neova Sigorta, bu proje kapsamında, İstanbul Teknopark'ta bulunan ve Türkiye'nin ilk Siber Güvenlik Lisesi olan Teknopark İstanbul Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi öğrencilerine siber güvenlik alanında eğitim, mentörlük ve danışmanlık hizmeti sunuyor. Öğrencilere etkili bir şekilde siber güvenlik eğitimi vermenin yanı sıra mentörlük ve danışmanlık da sağlanıyor. Neova Sigorta'da çalışan deneyimli

siber güvenlik uzmanları tarafından öğrencilere rehberlik edilerek gerçek dünya senaryolarıyla tanıştırılıyor, pratiğe dayalı öğrenme teşvik ediliyor. Kendi projelerini geliştirmek isteyen öğrencilerin yaratıcılıkları ve problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi de sağlanıyor.
Prdje kapsamında, İstanbul Teknopark konferans salonunda, Neova Sigorta Bilgi Teknolojileri Direktörü, Bilgi Güvenliği ve Siber Güvenlik Yöneticilerinin katılımıyla düzenlenen "Bugünün Tecrübesi, Yarının Siber Geleceği" konulu konferansa tüm öğrenciler katıldı. Sunumlar eşliğinde siber güvenlik alanında bilgi paylaşımı yapılıp öğrencilerden gelen sorular yanıtlandı. Mentörlük planlamaları kapsamında Neova Sigorta Teknoloji ve İnovasyon Ofisi'nde 46 öğrenci misafir edilerek siber güvenlik çalışma hayatı hakkında bilgiler paylaşıldı.
Program kapsamında, öğrencilere Neova Sigorta bünyesinde siber güvenlik alanında staj imkanları sağlanıyor.

# YENİLİKÇİ MÜŞTERİ ETKİLEŞİMİ VE DENEYİMİ

## ALTIN PSM

■ **Garanti BBVA Ödeme Sistemleri**

■ **Biyometrik Kredi Kartının Satışa Sunulması**



Çip teknolojisini parmak iziyle bir araya getirerek kart sahiplerinin fiziksel noktalarda ödeme yaparken kimliklerini güvenli şekilde (parmak iziyle) doğrulamalarına ve hızlı bir şekilde ödeme yapmalarına olanak sağlayan son teknoloji kredi kartı Bonus Platinum Biyometrik, tutar fark etmeden tüm alışverişlerini sadece parmak izinizi okutarak saniyeler içinde hızlı ve güvenle yapmayı sağlıyor. Türkiye'de bir ilk olan bu kart ve parmak izi tanımlama cihazı, özel bir kit içerisinde müşterilere ulaştırılıyor. Müşteriler tanımlamayı kendilerinin yapamama/kaybetmeleri durumunda şubeye giderek, şubede bulunacak cihazlar aracılığıyla tanımlamayı yapabiliyor. Müşteri, cihaza kartı taktıktan sonra parmağının farklı noktalarını temas ettirerek üzerinde yazan Türkçe yönergelere göre parmak izini kaydediyor. Müşteri bir sonraki alışverişinde kartını POS'a yaklaştırıp parmağını kart üzerindeki biyometrik sensör alanına koyuyor. Parmak izinin onaylanmasıyla kart üzerindeki çip alanda yeşil ışık yanıyor. Böylece müşteri, güvenli bir şekilde ödemesini tamamlamış oluyor.
Bonus Platinum Biyometrik, diğer kredi kartlarından farklı olarak müşterilere bir zarf yerine kit içerisinde teslim ediliyor. Kitin içerisinden parmak izi tanımlama cihazı, parmak izinin nasıl tanımlanacağını anlatan broşür ve Bonus Platinum Biyometrik kredi kartı çıkıyor. Mastercard Silver Logo ile sunulan kartlar, 8 Mayıs 2024'de kullanıma sunuldu. 17 Mayıs 2024'te de TV reklamı yayınlanmaya başladı. Güncelde yaklaşık 13 bin 500 kart satıldı. Satışların yüzde 85'i dijital kanallardan yapıldı.



## ALTIN PSM

■ **Türkiye Halk Bankası**

■ **Halkbank Çocuk Bankacılığı**

Çocuk Bankacılığı uygulaması, 0-18 yaş arası çocuk ve gençlere hitap ediyor. Hesaplarını izleme, karekod ile harçlık isteme, ATM'den para çekme/yatırma fonksiyonlarının yanı sıra finansal okuryazarlık gibi modülleri kapsayan uygulamayla, çocukların yaş aralıklarına göre pedagojik hassasiyetleri ve davranış kodları göz önünde bulundurularak ilginç içerik ve videolarla gelişimlerine katkıda bulunulması amaçlandı. Uygulama içinde yer alan oyunlarla 18 yaş altı çocuklar, hem çevreye duyarlı hem de kendi finansal farkındalıklarını arturacak bir uygulamaya sahip olabilecek.
Çocuk Bankacılığı uygulaması, fazlar halinde geliştiriliyor. Çocukların kişisel gelişimlerine katkı sağlayacak yeniliklerin QR ile ödeme yapabilme, sürdürebilirlik bilinci oluşturmak istenen temiz çevre ve sağlık oyunlarının devamı olacak farklı eğitici oyunlaştırma senaryolarının hayata geçirilmesine yönelik çalışmalar devam ediyor. Bu kapsamda müşterilerden gelen geri dönüşler, aktivasyon ve giriş sayıları, bankacılık tarafındaki çocuk ürün sahipliğindeki artış ve büyüme gibi sayısal verilerdeki değişiklikler göz önünde bulundurularak yeni fonksiyon geliştirmeleri yapılıyor. Bu kapsamda Roofstacks ve Roofgames iş birlikleri yürütülüyor.
Uygulamadaki işlem çeşitliliğinin artmasına paralel olarak Halkbank Çocuk Bankacılığı uygulamasını kullanan müşteri sayısı da artıyor.

## GÜMÜŞ PSM

■ **ArkSigner**

■ **Yapay Zekâ Destekli Yüksek Güvenlikli Müşteri Edinimi**



Arksigner'ın bu çözümünün kullanılabilirliği, 10 milyondan fazla cihazda test edilerek kanıtlandı. Kullanıcı verilerinden yola çıkarak müşteri davranışlarını analiz eden çözüm, yüksek oranda güvenliği en az maliyetle sunma iddiasında. Çözüm sayesinde, müşteri edinimi süreçlerinde yapay zekâ tehdit atakları yine yapay zekâ algoritmaları kullanılarak en düşük maliyetle önleniyor. Yapay zekâ algoritmaları sayesinde firmalar, müşteri yolculuğunun her aşamasında doğru mesajı, doğru zamanda, doğru kişiye iletebiliyor. Böylece müşteri edinme oranları artarken maliyetler de optimize edebiliyor.
Son yıllarda Türkiye'de sıkça tanık olunan regülasyon değişiklikleri de göz önünde bulundurularak geliştirilen ürün, aslında bir RegTech çözümü ve firmaların mevzuata uygun hareket edebilmeleri adına geliştirildi. Yapay zekâ destekli olması sebebiyle olası "deep fake" ataklarını da tespit ederek güvenilir bir kullanıcı deneyimi sağlıyor.
Uygulama iOS, Android ve Huawei işletim sistemlerini kullanan 10 milyon cihazın üzerinde test edildi. Testler sonucunda süreç optimizasyonu sağlandı.

Türkiye'de 100 milyonun üzerinde cihazda aktif olarak kullanılan uygulamanın sahibi ArkSigner'ın Türk mühendislerinin çalışması sonucunda geliştirildi.
Yapay zekâ destekli müşteri edinimi çözümü, müşteri verilerini en güvenli yoldan analiz ederek hedef kitleye en doğru şekilde yaklaşmayı ve müşteri edinmeyi sağlıyor. Fintek, perakende, e-ticaret, telekomünikasyon gibi sektörler için özelleştirilmiş bu çözüm, satış süreçlerini hızlandırırken maliyetleri optimize ediyor. Müşteri edinimini kolaylaştırmakla kalmıyor, aynı zamanda müşteri sadakatini de artırarak işletmelere rekabet avantajı sunuyor.

## GÜMÜŞ PSM

■ **Türkiye İş Bankası**

■ **İşCep Startup Modu**



İş Bankası, İşCep Startup Modu ile girişimcilere özel bir mobil bankacılık deneyimi tasarlayarak bir ilke imza attı. Bu mod ile girişimcilerin kampanya ve iş birliklerine tek tıkla erişmeleri sağlanarak onlara anlamlı ve net faydalar sunuldu. Startup logosu ve girişimcilik hesaplarıyla özelleştirilen arayüzle girişimciler, artık bankacılık işlemlerini daha kolay ve hızlı bir şekilde yapabiliyor.

İşCep Startup Modu ile yaklaşık 1.500 girişimciye ayrıcalıklı bir mobil bankacılık deneyiminin kapıları aralandı. Kullanıcılar, diledikleri zaman İşCep temasına geçip tekrar Startup temasına dönebilme esnekliğine sahip oldu. Bu da girişimcilerin bankacılık süreçlerine uyum sağlamalarını kolaylaştırdı.
Türkiye'de bir ilk olarak geliştirilen bu özelleştirmeyle İş Bankası Girişimcilik Şubeleri müşterileri için İşCep, otomatik olarak Startup temasıyla açılmaya başladı. Girişimcilerin, Startup logosuyla ana sayfada, girişimcilik hesapları ve İş Bankası Maximiles Startup kartlarını görmeleri sağlandı. Kitleye özel kampanyalar ve girişimcilerin odaklandığı konulara özel ekosistem iş birlikleriyle ürün, hizmet ve teklifler özelleştirildi.

## GÜMÜŞ PSM



**Türkiye Sigorta**

**SentimentPulse: Sosyal Medya Duygu ve İçerik Analizi Projesi**



Türkiye Sigorta, bu proje kapsamında Twitter, Instagram, YouTube, Facebook, LinkedIn, Şikayetvar gibi platformlardan toplanan kullanıcı yorumlarını kelimesi kelimesine yapay zekâ destekli sistemiyle anında analiz ederek, hangi ürün veya hizmetle ilgili olduğunu belirleyebiliyor. Gelişmiş duygu analizi modülü sayesinde, müşterilerin hisleri saniyeler içinde ölçülüyor ve memnuniyet veya rahatsızlık noktaları tespit ediliyor. Bu veriler anlık olarak görselleştirilip kritik anlarda müşterilere hızla yanıt verilerek, memnuniyet artışı sağlanıyor. Sosyal medya etkileşimlerinden elde edilen içgörüler, şirketin pazarlama stratejilerine yön veriyor ve proaktif çözümler sunulmasına katkı sağlıyor.
Türkiye Sigorta, ilk etapta 21 bin kullanıcı yorumu ve 1.1 milyon kelimeyi yapay zekâ destekli sistemin-de anında işleyerek stratejik içgörülere dönüştürdü. Şirket, gerçek zamanlı duygu analizi sayesinde sadece tepkilere değil, müşterilerinin beklentilerine de proaktif yanıt verebiliyor.

## GÜMÜŞ PSM



**ING Türkiye**

**Limited Şirketlerin Uzaktan Müşteri Edinimi**



Limited şirketler, bu proje hayata geçmeden önce ING Türkiye müşterisi olmak için şubeye gitmek zorundaydı. Bu süreç hem banka müşterileri için zaman kaybına neden oluyor hem de şube personeline operasyonel yük oluşturuyordu. Müşteri edinimi süreçlerini dijitalleştirme vizyonu kapsamında limited şirketlerin müşteri olma süreci ING Mobil'e taşındı. Bu sayede müşteri deneyimini iyileştirirken müşteri sayısını artırmak hedeflendi.
Proje kapsamında kimlik ön ve arka yüz okutma, NFC okutma ve canlılık kontrolüyle güvenli bir şekilde müşteri olma süreci yürütülebiliyor. Müşteri adayları, firma ve ortaklarına ait bilgilerini girdikten sonra müşteri temsilcisiyle görüntülü görüşüyor. Bu aşamada yönetmeliğe uygun olacak şekilde müşteri temsilcisi, gerekli kontrolleri müşteri adayıyla beraber sağlıyor. Son olarak müşteri olmak için gerekli olan dokümanlar BDDK'nın son genelgesine uygun olacak şekilde ING Mobil'de müşteriye onaylatılıyor. Süreçte kullanılan bu teknolojiler sayesinde limited şirketler, güvenli ve pürüzsüz bir deneyimle ING Mobil'den müşteri olabiliyor.
Bu projeyle ING, uzaktan müşteri edinimini dijitalden tamamlanan limited şirketler kategorisinde tüm bankalar arasında yüzde 3.6 pazar payı elde etti.





## GÜMÜŞ PSM



**Ziraat Bankası**

**Ziraat Süper Şube Talep Belge Gönderimi Uygulaması**



Ziraat Süper Şube müşterileri; işlem limitleri ve benzeri nedenlerle Ziraat Mobil aracılığıyla doğrudan yapamadıkları veya portföy temsilcisi aracılığıyla yapmak istedikleri iş ve işlemleri, "Talep/Belge Gönderimi" menüsü adımından Süper Şube portföy temsilcilerine ileterek, herhangi bir fiziki şubeye gitmek zorunda olmaksızın güvenle yapabiliyor.
Ziraat Süper Şube müşterileri, bankacılık işlemlerini geniş işlem setine sahip Ziraat Mobil, İnternet Bankacılığı, Sanal Asistan ve Müşteri İletişim Merkezi aracılığıyla yapabiliyor. Ayrıca, Süper Şube'deki portföy temsilcilerine 0212 392 92 92 numaralı Dijital Müşteri İletişim Hattı, Ziraat Mobil'de yer alan "Süper Şube – Talep/Belge Gönderimi" menüsü aracılığıyla ulaşabiliyorlar.
Yeni oluşturulan Ziraat Süper Şube Talep Belge Gönderim Ekranları, Ziraat Bankası'nın mobil uygulaması olan Ziraat Mobil içinde yer alıyor. Süper Şube müşterilerine özel bu ekran aracılığıyla artık fiziki şubeye temas ihtiyacı kalmadı. İşlem güvenliği ve kullanım kolaylığı ön planda tutularak ekran geliştirmeleri yapılmıştır. Müşteriler, T.C. kimlik kartı veya selfie (özçekim) ile doğrulama yapıyor. İşlem güvenliği için kontroller sağlandıktan sonra talep edilen işlem tipine göre taleplerini girebiliyorlar. Kredi başvurusu, fiziki şubeden nakit para çekimi, EFT/havale işlem limitlerinin artırılması, gecikmedeki kredi borcunu yapılandırma gibi konu başlıklarını seçerek hem müşteri deneyimi hem de Süper Şube işleyişi için hızlı ve etkin bir yolla ilerleyebiliyorlar. Tüm soru ve talepler de bu yolla iletebiliyor.
1 milyon 150 bin müşteriye sahip olan Ziraat Süper Şube'de, bu projenin tamamlandığı Temmuz 2024 döneminde itibaren yaklaşık 100 bin adet müşteri talebi, dijital kanallar üzerinden fiziki şubeye ihtiyaç duyulmaksızın güvenli şekilde Süper Şube portföy temsilcileri tarafından karşılandı.

# YILIN EKİBİ

## ALTIN PSM



**BELBİM**

**İstanbullular Akıllı Yaşamayı Seviyor!**



İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştiraki BELBİM, İstanbulkart'ın ödeme ağını toplu ulaşımın ötesine taşıyarak markette, giyimde, kozmetikte yüz binlerce noktada geçerli bir ödeme aracına çevirdi. Ayrıca İstanbulkart Mobil ile toplu ulaşım ödemelerini yüzde 100 dijitalleştirerek plastik karta ve fiziki noktaya bağımlılığı ortadan kaldırdı. İstanbulkart Mobil ile daha kapsamlı hizmetler sunma ihtiyacını tespit eden BELBİM, dünyadaki gelişmeleri ve ülke şartlarını değerlendirerek İstanbulluların memnuniyetini artırmak üzere İstanbulkart Mobil'i geliştirmeye devam ediyor. Bir dijital bankacılık uygulamasına dönüştürmek üzere yeni hizmetler ekleyip bilinirliğini ve kullanım alanlarını tanıtarak tercih edilme oranını artırıyor.
BELBİM ekibi, ilk 5 yıllık dönemde fintek şirketi olarak İstanbulkart Mobil'den sunulan finansal hizmet

lerin kapsamını geliştirdi. Yetersiz bakiye nedeniyle ulaşım hizmeti aksayan İstanbullulara uygulama içi 2 yeni özellik sunuldu. Artık uygulama içerisinden Otomatik Yükleme Talimatını veya Acil Limit özelliğini aktifleştiren kullanıcı, kesintisiz ulaşım hizmeti alabiliyor. 5 yılın son çeyreğinde ise İstanbulkart Mobil, İstanbulkartlara ve kullanıcıya tanımlanan IBAN sayesinde, FAST/KOLAS ile banka hesaplarına para transferi işlemi ve dijital kimlik doğrulama (KYC) özellikleriyle bir fintek uygulamasına dönüştürüldü. Artık İstanbulkart Mobil'den İstanbulkartlar arasında ve banka/ödeme kuruluşları arasında ücretsiz olarak para transferi yapmak mümkün. Her 10 geçişten biri QR kod ile gerçekleşiyor. 500 binden fazla kişi Acil Limit ve Otomatik Yükleme Talimatı ile "Yetersiz Bakiyeye Son!" dedi. 14 milyon İstanbullu İstanbulkart Mobil'i indirerek akıllı yaşamayı tercih etti.

## ALTIN PSM

**Sipay**

**Jetgiller Ekibi**



Jetgiller ekibi, Sipay'in dijital ödeme altyapısında kritik bir rol oynayarak sektördeki inovasyonun gelişmesine katkı sağlıyor. Ekibin yönettiği WalletGate ve CardGate projeleri, Sipay'in müşteri memnuniyetini yüzde 20 artırdı, işlem hacmini 1.6 milyar TL'ye çıkardı. Ayrıca, Türkiye genelindeki tüm Sipay temsilcilikleri (Bodrum FK, Milyon Yapım, KentKart, Minted, Bizigo, Beelife, Karaca, Hepsipay, fastPay, Papel, Platformode) hayata geçirilerek Sipay'in erişim ağı genişletildi. Aynı zamanda Visa, Mastercard ve BKM ile başarıyla yürütülen süreçlerle uluslararası alanda Sipay'in rekabet gücü pekiştirildi. Jetgiller'in stratejik yönetim kabiliyeti ve katkıları Sipay'in pazar payını genişletirken, ulusal ve uluslararası iş birlikleriyle gelecekte de sürdürülebilir büyüme potansiyeli yaratıldı.

## ALTIN PSM

**Softtech**

**Petra Ekibi**




Petra projesi, modern teknolojilerin entegrasyonuyla müşteri kazanımını artırırken, sürdürülebilir ve ölçeklenebilir bir altyapı oluşturmayı hedefliyor. Modüler yapı sayesinde müşteri deneyimi geliştirilirken, mikro hizmetler aracılığıyla dış sistemlerle sorunsuz entegrasyon sağlandı. Petra ekibi, Java gibi yeni programlama dillerine hızlıca uyum sağlayıp monolitik mimariden mikroservis mimarisine geçişte etkili bir şekilde adapte oldu. Kartlı ödeme sistemleri alanında bazı ekip üyeleri başlangıç seviyesindeyken, deneyimli personel ile yeni işe alınanlar arasındaki dayanışma kültürü, proje süresince bilgi ve deneyim paylaşımını teşvik etti. Ekip ayrıca, birçok farklı firma ve kurum içi paydaşla iş birliği içinde çalışarak projenin kapsamını genişletti ve daha güçlü bir ekosistem oluşturuldu. Bu dayanışma sayesinde ekip büyük ölçekli projeleri kısa sürelerde başarıyla tamamladı ve 4.5 milyon kart açılması ile 2.7 milyon yeni müşteri kazanımı sağladı. Bu sonuçlar da İş Bankası'nın kartlı ödeme sistemlerindeki liderlik sürecine önemli bir katkı yaptı. Proje sürecinde, kartlı sistemlerin tüm anasistem ve çip datası oluşturma ve HCE gereksinimleri de ekip tarafından karşılandı. Petra altyapısı, NAYS, Swallet, Pazarama Cüzdan, akıllı saat ile ödeme çözümleri (İşCep, Maximum Mobil, Swallet), Bankamatik'ten HCE ile para yatırma/çekme gibi birçok yeni ödeme kanalı ve teknoloji Petra ekibi tarafından kısa sürelerde geliştirildi.

# YILIN STARTUP'I

## ALTIN PSM

**MARS Finansal Yazılım**

**MARS**



MARS, finansal dünyanın sınırlarını genişletmeyi hedefleyen, tüm banka ve kredi kartlarını tek bir platformda birleştirme imkanı sunan yenilikçi bir uygulama. MARS kullanıcıları, tüm kartlarını tek bir uygulamayla kolay ve güvenli bir şekilde yönetip finansal işlemlerini hızlıca yapabiliyor.
Tüm MARS kartları Mastercard Silver logosuna sahip. Titanium Metal kartına, ön koşulsuz sahip olunabiliyor. Uygulama, indirim kulüpleri olan MARS Koloniler ve süresiz, yanmayan MARS Miles kazançlarıyla kullanıcılarına farklı avantajlar sunuyor. MARS Miles'lar TL'ye çevrilebiliyor veya transfer edilebiliyor. MARS; kart limitlerini birleştirme, QR ile dilediğin kartından ödeme yapma özgürlüğü, tüm ATM'lerden ücretsiz para çekme, Harcama Böl ve Para İste gibi işlevlerle kullanıcı deneyimini üst seviyeye taşıyor.
Yapay zekâ destekli MARS AI, kullanıcıların finansal yaşamlarını daha akıllı ve verimli hale getiriyor. MARS Now, yetersiz bakiye sorunlarına anında çözüm sunup işlemlerin kesintisiz devam etmesini sağlıyor. Martian isimli ChatGPT 4.0 altyapılı müşteri temsilcisi botu, kullanıcılara kişiselleştirilmiş ve interaktif destek sunuyor.
MARS, dünya çapında 200'den fazla markada özel indirim ve avantajlar sağlıyor. Titanium Metal üyeliğiyle ayda 3 bin 300, Platinum üyeliğiyle 1.200, Prime üyeliğiyle ise 200 TL'ye kadar kazanç sağlanabiliyor. Kullanıcılar, alışverişlerde avantajlı fırsatlardan yararlanırken MARS Koloniler sayesinde kişiselleştirilmiş indirimlere ve kazanç fırsatlarına sahip oluyor. Ücretsiz Lounge & Fast Track, ücretsiz otopark, ücretsiz dijital platformlar, gurme restoranlarda yüzde 20 kazanç ve moda, teknoloji gibi birçok kategoride ekstra indirimler ve geri ödeme avantajlarından yararlanılabiliyor. Çok yakın zamanda MARS POS hizmeti de devreye alınacak.

## GÜMÜŞ PSM

**Vepara Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri**

**Vepara WAAS Projesi**




Vepara Wallet as a Service (Vepara WaaS) projesi, lisansı olmayan firmalara dijital cüzdan ve ön ödemeli kart altyapısını sunarak, bu hizmetleri diğer firmalara servis olarak sağlamayı hedefliyor. Fintek sektöründe önemli bir yere sahip olan cüzdan uygulamalarının temel altyapısını sunan Vepara WaaS, lisans alma süreçlerinin getirdiği maliyet ve zaman sorunlarını çözmek amacıyla geliştirildi. Operasyon, teknik altyapı

ve regülasyon gibi süreçlere takılmadan Vepara altyapısıyla güvenli finansal teknoloji hizmeti sağlamayı amaçlıyor.
Vepara WaaS projesinin başlangıcından itibaren müşteri memnuniyet oranı yüzde 90 olarak ölçümlendi. Güçlü sistem performansı sayesinde yüksek veri ve ödeme akışlarında hız kazanıldı. Finansal teknoloji ürünleri sunmak isteyen firmalara; müşteri hizmetleri, teknik, iş birimi ve operasyonel ekiplerle hizmet sağlandı.
Vepara WaaS ile multi tenant sistemiyle her müşteriye özel ortamlarda, müşteri talebine göre aksiyon alınabilen esnek bir yapı sunuluyor. Proje kapsamında, 50 binin üzerinde ön ödemeli kart sayısı, günlük 5 milyon TL ve üzeri işlem hacmiyle canlıda işlem sağlayan Vepara müşterilerine hizmet verilmeye devam ediyor.

## BRONZ PSM

**MagicPay Teknoloji**

**Magicpay ile 190 Ülkeden Ödeme Al**



MagicPay, hem sanal hem de fiziksel POS gateway çözümleri sunarak işletmelere ödeme kabul süreçlerinde kapsamlı bir platform sağlıyor. Sanal POS gateway, işletmelerin kredi kartı, debit kart ve ön ödemeli kart işlemlerini hızlı, güvenli ve sorunsuz bir şekilde yönetmesine olanak tanıyor. Kartların BIN numarasına göre doğru bankalara yönlendirilmesini sağlayan bu çözüm, ödeme süreçlerini optimize ediyor. Geliştirilen kural tabanlı sistem, farklı kart tipleri ve bankalar için özelleştirilmiş işlem akışları sunarak, işletmelerin operasyonlarını daha esnek ve kontrollü hale getiriyor. Fiziksel POS gateway ise MagicPay'in çözüm portföyünü genişleterek, özellikle restoranlar, perakende mağazaları ve sahada ödeme kabul eden işletmelere hizmet veriyor. Pavo ve Hugin gibi cihazlarla entegre çalışan bu sistem, merchant-sub merchant-şube ilişkilerini takip edip gün sonu raporları alıyor, firmware güncellemelerini yönetip konum bazlı kısıtlama gibi özellikler sunuyor. Bu gateway ayrıca, debit ve kredi kartı işlemlerini ayrı ayrı yönetiyor, her bir kart tipi için farklı bankalarla çalışılmasını sağlıyor. Ayrıca, cihazların güvenli bir şekilde güncellenmesini ve yedeklenmesini mümkün kılıyor.
MagicPay, sanal ve fiziksel POS çözümlerinin birleşimiyle işletmelere bütüncül bir ödeme platformu sunuyor. Her iki gateway de Celery ve RabbitMQ kullanarak işlem orkestrasyonu sağlıyor. Python Clean Architecture ile inşa edilmesi, yüksek güvenlik ve ölçeklenebilirlik avantajı sağlıyor. PCI DSS uyumlu yapısıyla kart saklama hizmeti verilmesine de imkan tanıyor. İşletmelerin tüm ödeme ihtiyaçlarını karşılayan platform, Adyen gibi global işbirlikleri sayesinde 190 ülkeden ödeme kabul edebilme özelliğine sahip.

# YILIN TEKNOLOJİ SAĞLAYICISI



## ALTIN PSM

**Sipay**

**Sipay WalletGate, CardGate ve POS Teknolojileri**

Sipay; fiziksel POS, sanal POS, WalletGate, CardGate, açık bankacılık, ön ödemeli kart, FAST/KOLAS ve loyalty programı (cashback) çözümleriyle fintek sektöründe yenilikçi bir platform sunarak bireysel ve ticari müşterilerin tüm finansal ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlıyor. Visa ve MasterCard ile stratejik iş birlikleri, BDDK'dan alınan acquiring (üye iş yerleri ile anlaşma yapma ve kart kabul etme) lisansı ve banka entegrasyonları, şirketin ödeme altyapısını daha güvenilir ve erişilebilir kıldı. Bir yandan da aldığı yatırımlarla teknoloji altyapısını sürekli güçlendiren Sipay, "Great Place to Work" sertifikasıyla çalışan memnuniyetini belgelendirirken, müşteri memnuniyetini de yüzde 35 oranında artırdı.



## GÜMÜŞ PSM

**Ödeal**

**Ödeal E-Fatura POS ile VUK 507 Uyumluluğu: İşletmeler İçin Kolay, Dijital ve Yasal Çözümler**



Bu proje, Ödeal'ın e-fatura POS ürünü ile işletmelere, Vergi Usul Kanunu (VUK) 507 düzenlemeleri kapsamında uyumlu bir ödeme ve e-fatura çözümü sunmayı hedefliyor. Tek bir sistem üzerinde hem POS işlemlerini hem de e-fatura düzenlemesini mümkün kılan ürün, kullanıcıların tüm ödeme ve fatura süreçlerini pratik bir şekilde yürütmelerine olanak tanıyor. Ödeal'ın kendi e-fatura POS ürünü üzerinden işletmelere, ayrı bir sisteme ihtiyaç duymaksızın doğrudan fatura kesebilme ve yasal olarak uyumlu bir şekilde POS işlemlerini gerçekleştirebilme imkanı sunuyor. Özellikle küçük işletmelere yönelik tasarlanan çözüm, Türkiye'de dijitalleşen ekonomiyle birlikte VUK 507 tebliğiyle uyumlu e-fatura POS cihazıyla mevzuat yükümlülüklerini yerine getirmede işletmelere destek oluyor.
Ödeal'ın projesi, iş yerlerinin yazarkasa POS kullanım zorunluluğunu karşılayarak maliyet avantajı sağlıyor, e-fatura özelliği sayesinde fiziksel belge düzenleme eforunu ortadan kaldırıyor. Üye iş yerlerinin tek tek bankalarla anlaşması gerekmeden, anlaşmalı birçok bankayı tek POS'ta topluyor. İş yerleri tek anlaşmayla anlaşmalı tüm bankalarda taksit yapabiliyor. Bu sayede üye işyerlerine maliyet avantajı sağlıyor. E-belge özelliği ve kesilen her faturanın anlık olarak mali müşavirlerin sisteminden takip edilebilmesi sayesinde vergi kaçaklarının önüne geçiyor.

## GÜMÜŞ PSM

**Ödüyo Finansal Teknoloji**

**Ödüyo Alt Bayi POS Çözümü**



Ödüyo'nun "B2B Alt Bayi POS" çözümü, 7524 sayılı kanunla getirilen yeni yasal düzenlemeler ile ticari tahsilat süreçlerinde yasal uyumu sağlamak ve yönetmeliğe uygun olması amacıyla başlatıldı. Bu çözüm, işletmeleri usulsüzlük cezası riskinden koruyarak, tahsilat süreçlerini güvenli ve şeffaf hale getirmeyi hedefliyor. Yapay zekâ ve makine öğrenimi teknolojileriyle tahsilat işlemlerini izleyip analiz ederek potansiyel riskleri ortaya çıkarıyor. Gerçek zamanlı veri izleme, modüler yapı ve yüksek güvenlik önlemleri sayesinde işletmelere hem kolay entegrasyon hem de yasal uyum sağlıyor. B2B ödeme sistemlerinde yenilikçi ve güvenli bir yol sunuyor.
Ödüyo, bu projede ödeme süreçlerinin yasal uyuma uygun hale getirilmesi için ödeme kuruluşlarıyla iş birliği yapıyor. Özellikle, alt bayilere ayrı POS tanımlaması yaparak her bayinin kendi POS'unu kullanmasını sağlıyor. Bu yöntem, alt bayilerin bağımsız tahsilat yapmasına ve işlemlerin ana bayiden ayrıştırılmasına olanak tanıyor. Böylece hem alt bayilerin hem de ana bayinin yasal risklerden korunmasını ve usulsüzlük cezası riskinin ortadan kaldırılmasını hedefliyor. Ödeme kuruluşlarıyla yapılan iş birlikleri sayesinde, güvenli ve şeffaf bir tahsilat süreci oluşturuluyor. Sonuç olarak işletmeler, hem yasal risklerden korunuyor hem de operasyonel verimlilikleri artıyor.

## GÜMÜŞ PSM

**Sodec Apps Bilişim Teknolojileri**

**Sodec Identity Platform - Global Kimlik Doğrulama Platformu**




Sodec Identity Platform, firmaların uçtan uca kimlik doğrulama süreçlerini yöneten ileri düzey bir çözüm. Hem web hem de mobil platformlarda, cloud/on-premise seçenekleriyle çalışabilen platform, 200'den fazla ülkenin kimlik, pasaport, ehliyet gibi belgelerini tanıyabiliyor ve 15 binden fazla belge türünü destekliyor. Yerinde ve uzaktan müşteri edinimi süreçlerinde KYC, KYB ve AML uyumluluğuyla öne çıkan çözüm; BDDK, BTK, TCMB, SPK, MASAK gibi regülasyonlarla tam uyumlu. Kimlik sahtecilik ve canlılık tespiti ile güvenlik unsurlarının kontrolü gibi özelliklerle öne çıkıyor. NFC ile kimlik doğrulama ve çip güvenlik kontrolleri gibi ileri teknolojiler içeriyor.
Sodec'in NIST tarafından yapılan testlerde onay alan ve listeye ilk 10'da giren yüz tanıma teknolojisi, derin yüz sahteciliği tespiti ve deepfake algılama özellikleriyle destekleniyor. Platform, biyometrik konferanslardan kabul almış, yapay zekâ ile insan müdahalesini en aza indirerek otomatik kimlik doğrulama sağlıyor ve yüzde 99'un üzerinde sahtecilik tespiti yapabiliyor. Müşteri edinim süreçlerindeki terk oranını yüzde 60 azaltırken, kimlik doğrulama süreçlerinde maliyetleri ortalamada yüzde 70'in üzerinde düşürüyor.
30'dan fazla dil desteği sunan arayüzü ve 32'den fazla dilde sesli onay desteğiyle çözümün global erişimi kanıtlanmış durumda. Orta Avrupa, Orta Asya ve Afrika gibi pazarlarda iş birlikleriyle büyüyen platform, tüm regülasyonlarla uyumlu görüntülü görüşme ve sesli onay akışlarıyla öne çıkıyor.
Sodec Identity Platform, lansmanından bu yana finans ve telekomünikasyon gibi sektörlerde yoğun ilgi gördü. Özbekistan'daki e-sim ve banka müşteri edinim süreçlerinde platformun kullanımı ise uluslararası başarının bir göstergesi oldu.

## BRONZ PSM

**Chippin - Tanı Pazarlama ve İletişim Hizmetleri**

**Joyalty**



Koç Topluluğu iştiraki Chippin tarafından geliştirilen Joyalty, tüm CRM fonksiyonlarının tek bir platformdan yönetilmesini sağlıyor. Bu da firmalara müşteri etkileşimini artırma ve rekabette avantajı getiriyor.
Joyalty'yi rakiplerinden ayıran özelliği hem kampanya yönetimi, hem iletişim yönetimi hem de hedef kitle yönetimi için tek bir platformdan orkestrasyon sağlaması. Firmalar, Joyalty ile anında hayata geçirebilecekleri esnek kampanya kurguları ve çok kanallı müşteri iletişim olanakları elde edebiliyor. Müşteri içgörülerini toplayıp, doğru müşteriye doğru teklifi doğru zamanda sunarak dönüşümü hızlandırıyor. Tüm temas noktalarındaki tüketici verilerini merkezi bir veri tabanında toplayan platform, bu sayede firmaların veriye tek ekrandan ulaşıp 150'den fazla hazır kampanya şablonunu anında aktive etme imkanı veriyor. Joyalty, manuel CRM süreçlerini otomatikleştirerek pazarlama, IT ve CRM ekiplerine hız kazandırıp zaman ve kaynaklardan tasarruf sağlıyor. API temelli, kolay plug&play mimarisiyle, firmaların mevcut sistemlerine hızlıca entegre olabiliyor.
2024 yılı başında canlıya geçen Joyalty, ilk aşamada iki firmada devreye alındı ve şu anda dört firma için entegrasyon süreci devam ediyor. Uzun entegrasyon süreleri, 3 ay gibi çok kısa zaman dilimlerinde tamamlanarak, zaman hedeflerinin yüzde 100 oranında gerçekleştirilmesi sağlandı. Proje öncesinde bu firmaların toplam satış hasılatında yüzde 5 artış hedeflenirken, uygulama sonrasında yüzde 14 civarında artış oldu. Joyalty'nin müşteri bağlılığını artırma ve kampanya yönetiminde sağladığı verimlilikle iş süreçleri hızlandı. Hem müşteri geri dönüşlerinde hem de firmaların pazarlama, CRM ve IT ekiplerinin süreçlerinde iyileşme gözlendi.





## BRONZ PSM

**Paynet**

**PayPOS VUK 507**



PayPOS VUK 507, Türkiye Vergi Usul Kanunu'nun 507 numaralı tebliğine uygun olarak geliştirilen yenilikçi bir ödeme ve dijitalleşme çözümü. ÖKC (ödeme kaydedici cihaz) mükelleflerinin Android tabanlı tüm cihazlarını (telefon, tablet, el terminali, kiosk, Android POS cihazı gibi) bir POS cihazına dönüştürerek ÖKC kullanım zorunluluğunu ortadan kaldırıyor, stok yönetimini destekleyen bir tahsilat aracına dönüştürüyor.
VUK 507 kapsamında GİB ile tam entegrasyon sağlayan PayPOS VUK 507, ÖKC cihazlarıyla eşdeğer yasal geçerliliğe sahip. Böylece işletmeler, mevcut Android cihazları üzerinden fatura işlemlerini e-belge üreterek, anında ve güvenli bir şekilde yapabiliyor. Bu sistem, işletmelere lokasyon bağımsız ödeme yapabilme özgürlüğü sunarken maliyet avantajı sağlayıp dijitalleşme süreçlerini de hızlandırıyor. PayPOS Vuk507, işletmelere dijitalleşme süreçlerinde esneklik sunarken, vergi uyumluluğunu da en üst seviyeye taşıyor.
PayPOS VUK 507, Mart 2024'te canlı ortama geçti ve kısa sürede geniş bir sektörel yelpazede pilot uygulamaları başarıyla tamamladı. Haziran 2024'te Logo ile yapılan iş birliği kapsamında İşbaşıPOS ürünü piyasaya sunuldu ve 4 ay içinde yaklaşık 500 işletmenin başvurusu alındı. Ekim 2024'te 1 milyar TL işlem hacmini geçerek yüzlerce işletmenin günlük işlemlerini daha kolay hale getirdi. PayPOS kullanan işletmelerin işlem hacminin artması, sepet ortalamasının Paynet platformundaki 9 bin seviyesinden 741 TL'ye düşmesiyle küçük işlemler için de PayPOS'un tercih edildiğini gösteriyor.

## BRONZ PSM

**PayTR**

**NeoPOS ve NeoPOS +**



Türkiye'de Kasım 2023'te kullanıma sunulan NeoPOS, işletmelerin Android cep telefonlarını veya tabletlerini POS cihazına dönüştürerek diledikleri yerden, temassız olarak hem peşin hem de taksitli ödeme alınmasını sağlıyor. Bu çözüm, birden fazla fiziki POS'a ihtiyaç duyan işletmelerin (kafe, su dağıtım firmaları, kuryeler gibi) cep telefonlarıyla temassız ödeme almalarını mümkün kılıyor. Özellikle KOBİ'lerin, küçak esnafın iş süreçleri hızlandırıyor.
Soft POS alanında e-fatura ve e-arşiv fatura düzenleyen ilk ödeme yöntemlerinden VUK 507 uyumlu NeoPOS + ise cep telefonuyla ödeme alındıktan sonra e-fatura ve e-arşiv fatura düzenlenmesini sağlıyor. Böylece, özellikle kapıda ödeme hizmeti veren işletmeler, saha satışı yapanlar, kermes, vale hizmeti gibi sektörlerin birden fazla POS ihtiyacına çözüm getirilmiş oldu. Başvurduktan 2 saat sonra, NeoPOS uygulaması indirilerek tablet ve telefonlardan temassız ödeme alınabiliyor. İşletmeler bölüm, kategori tanımlı ürün ve hizmetlerini seçip sepet oluşturuyor, sepette müşteriye özel indirim tanımlayabiliyor.
İlk çeyrek ile üçüncü çeyrek arasındaki cirosal büyümeye bakıldığında, NeoPOS ve NeoPOS + kullanan işletmelerin toplam gelirlerinde yüzde 127 artış olduğu görülüyor. Söz konusu çözümler, bugüne kadar en çok kurye hizmetleri ve gıda sektöründe kullanıldı.