

Visa Consulting & Analytics

Sürdürülebilir bankacılık önerileri nasıl bir fark yaratabilir?

Gelecek Nesiller için
Gezegenin Sürdürülmesi

VISA everywhere
you want to be



Çevrenin yaşatılması, bankaların kilit bir rol oynamasını gerektirmekte

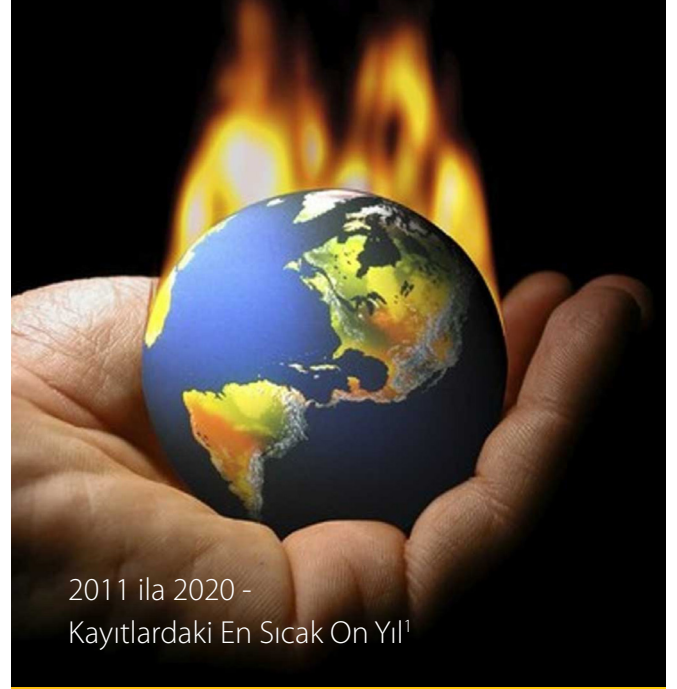
İklim değişikliği sorununun boyutu çok büyük durumdadır ve doğayla barışmak 21. yüzyılın en önemli görevi olacaktır.

2020'de ortalama küresel sıcaklık 14.9°C iken sanayi öncesi seviyenin 1.2°C üzerindeydi¹ ve şimdiden küresel ısınma nedeniyle dünya genelinde benzeri görülmemiş şiddetli iklim olaylarına şahit olmaktayız. Sıcaklıkların artış eğilimine karşı önlem almak hayati önem taşımakta ve gelecek nesiller için gezegenimizin sürdürülebilirliğinin güvence altına alınması için hükümetler, işletmeler ve tüketicilerin beraberce yakın bir şekilde çalışması gerekmektedir.

Avrupa hükümetleri, Sera Gazı (GHG) emisyonlarını azaltmaya yönelik küresel çalışmalarda ön saflarda yer almaktadır.

Fransa ve Birleşik Krallık, 2050 yılında net sıfır sera gazı emisyonu hedeflerini yasal çerçevede bir ölkü kabul etmiştir². Bununla beraber Avrupa Birliği, Temmuz 2020'de, finans sektöründen sürdürülebilir faaliyetlerde daha fazla bulunan veya bu faaliyetlere geçiş yapan şirketlere yatırım akışını teşvik etmek üzere AB çapında bir esas belirleyen Taksonomi Tüzüğü'nü uygulamaya koymuştur.³ Yatırımcıların daha bilinçli kararlar alabilmeleri için bir finansal ürünün veya işletmenin çevresel açıdan sürdürülebilir olup olmadığını değerlendirmek için araç seti sağlamaktadır.

İçerisindeki ülkelerin başarmaya çalıştığı çevresel değişikliklerin bölge genelinde sağlamak, sürdürülebilirliğin bankalar ve Visa dahil tüm işletmelerin işlerini yürütme biçimlerinin ayrılmaz bir parçası haline getirmelerini gerektirir. Bankalar için bu, hizmet verdikleri işletmelere kredi verme stratejilerini belirlemek gibi ticari bankacılık faaliyetlerini etkilemektedir. Gelecek için bir fark yaratmak üzere bu fırsatın en iyi nasıl ele alınacağı, Avrupa'daki bankaların araştırdığı bir konudur ve Visa bu hususta kendi rolünü üstlenmekte ve çevre üzerinde olumlu bir etki yaratma isteğini paylaşmaktadır.



2011 ila 2020 -
Kayıtlardaki En Sıcak On Yıl¹

Bireysel bankacılık ve ödemelerde de fırsatlar mevcuttur.

Daha sorumlu ve sürdürülebilir şekilde yaşamamızı sağlamak için yapılabilecek daha çok şey bulunmaktadır. Visa'da, tüketicilerin günlük yaşamlarına sahip olduğumuz harika erişimden faydalanmak için bankacılık ortaklarımızla nasıl çalışabileceğimizi görmek üzere bu meseleye tüketici perspektifinden bakmaktayız.

Müşterilerimizin bankacılık ve ödeme ihtiyaçlarını karşılayarak, her birinin hayatını nasıl yaşadığı konusunda eşsiz bir görüşe sahibiz. Çalıştıkları yerden alışveriş yaptıkları yere kadar, günlük aktivitelerinin bir resminin oluşturulmasına izin veren bir sezgiye sahibiz.

Her bir müşterimizin, dünyanın gelecekteki sürdürülebilirliği üzerindeki etkisini daha fazla anlamasına yardımcı olabiliriz.

1. Kaynak: Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi (UNFCCC) web sitesi, "2020 Kaydedilmiş En Sıcak Üç Yılda Biriydi" başlıklı basın açıklaması.

1850-1900 olarak tanımlanan sanayileşme öncesi dönem.

2. Kaynak: Birleşmiş Milletler Emisyon Açığı Raporu 2020.

3. Kaynak: Avrupa Komisyonu web sitesi.

“Dünyayı kurtaramayacağımın farkındayım, ancak yine de küçük bir katkı yapacağım.”⁴



Birçok insan için sürdürülebilirlik bir yaşam biçimidir.

Tüketicilerin yaşamları, tabiatı gereği gezegenimizin sürdürülebilirliğini sağlamakla ilintili hale gelmiştir.

Neyi geri dönüştürebileceklerini belirlemek, alışveriş yaparken farklı seçenekler arasından seçim yapmak veya nasıl seyahat edeceklerine karar vermek olsun, eylemlerinin çevre üzerindeki etkisi genellikle zihinlerinde ön planda yer alır.

Tüketiciler bir fark yaratıp ellerinden ne geliyorsa yapmak isterler. Çoğunluğa uymanın bazen daha kolay ve ucuz olduğunu bilirler, ancak nasıl davranacaklarını belirlerken etik ve geleceğe yönelik umutlarını fiyat ve konfor ile dengelemeye çalışırlar. İyilik yaptıklarında kendilerini iyi hissederler.

Bu, finansal hizmetler için ne anlama gelmektedir?

Birçok tüketici, hayatlarının her alanında çevre dostu çözümler arayıp tercih etmekte ve en sürdürülebilir seçeneği seçme eğilimi bankacılık ve ödemeler için giderek daha fazla geçerli olmaktadır.

Dijital bankacılığın yükselişi ile sürdürülebilirliğe geçiş hızlandırmak için bir fırsat mevcuttur, ancak bugüne kadar günlük finansal hizmet ürünleriyle sıradan halkı hedeflemek bir düşünce odağı olmamıştır.

Tüketicinin sürdürülebilirlik konusunda finansal hizmet şirketlerinden ne beklediğine ilişkin görüşünü anlamak önemlidir. Örneğin, bazı müşteriler varsayılan seçenek olarak dijital kartı tercih edebilir, fiziksel kart yalnızca istenirse kullanılabilir. Tüketicilerin ne aradığını daha iyi anlamak için Visa, yakın zamanda bir tüketici araştırması çalışması gerçekleştirmiştir.⁴ **Bu çalışmada, birçok tüketici için ya ek bir sürdürülebilir banka hesabı açma ya da yanıtların %50'sinin gösterdiği gibi sürdürülebilir bir değer teklifi sunmaları şartıyla başka bankalarla çalışma isteği olduğunu ortaya koydu.**

Sürdürülebilirlik tüketiciler için o kadar önemlidir ki, güçlü bir satın alma aracı haline gelebilir ve sizi rakiplerinizden ayırabilir.

“Bankacılık, tıpkı elektrik gibi bir altyapıdır. Sürdürülebilir elektrik alabiliyorsam, neden sürdürülebilir para almayayım?”⁴

4. Kaynak: Visa Sürdürülebilirlik ve Finans Araştırması, Ağustos 2020.



Tüketiciler, sürdürülebilirlikle ilgili gerçek bir fark yaratan pratik nitelikler ister

En çok talebi şeffaf olan ve tüketicilerin çevrenin sürdürülebilirliğine nasıl katkıda bulunabileceğini açıkça aktaran finansal çözümler görecektir. Visa'nın araştırması, tüketicilerin aradıklarını sunmaya yardımcı olacak aşağıda açıklanan dört ürün özelliğini öne çıkarmıştır.



Karbon ayak izlerinin anlaşılması

Tüketiciler, karbon ayak izleri bakımından paralarını nasıl harcadıklarının çevreyi nasıl etkilediğini anlamakla ilgilenmektedir.

Birçoğu, kendilerine verilen öngörü seviyesini artıracaksa, bu bilgileri paylaşırken fazladan bir çaba göstermelerine gerek olmayacağı şartıyla ek davranışsal verileri paylaşmaktan mutluluk duyar.



Çevresel etkilerinin dengelenmesi

Kendi karbon ayak izlerini dengelemeye yönelik yolları izlemek özellikle ilgi çekicidir.

Tüketiciler, emisyonlarını nasıl dengeleyeceklerine dair seçenekler ile her dengeleme girişiminde hedef ve başarı şeffaflığını arzu eder.



Davranışlarındaki değişikliklerin teşvik edilmesi

Alışkanlıklarını değiştirmelerine ve yeni sürdürülebilir davranışlar yaratmalarına yardımcı olacak teşvikler gereklidir.

Tüketiciler, örneğin e-Scooter indirimleri veya diğer teklifler gibi uygulama içi bağlantılı sağlayıcılar aracılığıyla doğru olanı yaptıkları için ödüllendirilmek isterler. Eğlenceli bir faktör sunmak ve katılımı artırmak için ödüllerin "oyunlaştırılması" bazı tüketiciler için çekicidir.



Dünya üzerindeki etkilerinin kalıcı hale getirilmesi

Tüketiciler, davranışlarının dünya üzerindeki etkisi ve yaptıkları davranış değişikliklerinden sağlanan çevresel faydalar hakkında net bilgilendirici eğitim talep etmektedirler.

Bazıları için kendilerini aile, arkadaşlar ve meslektaşlarıyla karşılaştırmak, davranışlarını değiştirmeye teşvik eder.

Visa, bankanızın ve müşterilerinizin dünyayı daha iyi hale getirmesine olanak tanımak için ikna edici sürdürülebilir bir bankacılık teklifi oluşturmak üzere sizinle işbirliği yapma olanağına sahiptir.



Visa geleceğe uygun bir bankacılık teklifi oluşturmanıza nasıl yardımcı olabilir?

Tüketicilerde yankı uyandırıcı niteliklere sahip sürdürülebilir bir bankacılık teklifi sunmak, onların hayatlarını nasıl yaşadıklarına dair kapsamlı bir anlayış gerektirir.

Visa'nın ödeme ağı, dünya çapında en çok satın alma işlemine sahiptir ve her bir müşterinizin paralarını nasıl harcadığı konusunda emsalsiz bir bakış açısı sağlar. Bu sezgiyi müşterilerinizi daha sürdürülebilir davranışlar benimsemeye teşvik edebilecek bilgilere dönüştürmek için ecolytiq ile beraber çalıştık. Kendilerine ait kapsamlı "Hizmet Olarak Sürdürülebilirlik" çözümü, çevresel etkiyi bireysel düzeyde hesaplamak için ödeme işlemlerini gerçek zamanlı olarak analiz etmektedir. Bu da aşağıdakileri yapmanıza izin verir:

Müşterilerinizi çevre üzerindeki kişisel etkileri konusunda eğitmek.

Visa işlemlerinin veriye dayalı analizi sayesinde, müşterilerinizin her biri için bir karbon ayak izi hesaplanabilir.

Bu, günlük bankacılık deneyimlerinin bir parçası olarak her müşteriye gerçek zamanlı olarak ayrılarak sunulabilir, bu da onların ayak izlerini oluşturan unsurları daha iyi anlamalarını sağlar.

Müşterilerinizi gelecek için **dünyanın sürdürülmesine** yardımcı olmak üzere harekete geçirin.

Kişiselleştirilmiş öneriler, her müşterinin karbon ayak izlerini azaltmasına olanak sağlamak üzere paylaşılabilir.

Kalan ayak izlerinin nasıl dengeleneceğine ilişkin seçenekler, bölgesel, ulusal veya küresel karbon denkleştirme projelerinin yanı sıra, örneğin yenilenebilir enerji geliştirme, ağaç katliamını önleme veya sürdürülebilir seyahat çözümleri geliştirme gibi farklı proje türlerini içerebilir.

Müşterilerinizi davranışlarını değiştirmeye teşvik ederek ve ödüllendirerek motive edin.

Visa'nın Sadakat Çözümleri (Loyalty Solutions) hizmetlerinden yararlanan müşterileriniz, sürdürülebilir bir şekilde davranırken/işlem yaparken teşvik edilebilir ve/veya sürdürülebilir bir yaşam tarzına katkılarından dolayı ödüllendirilebilir.

Akranlarla veya ölçütlerle karşılaştırma yoluyla, müşteri katılımını daha da artırma potansiyeli mevcuttur.

CO₂ Değer Harcaması



Sürdürülebilir Projeler & Yatırımlar



Sadakat & Ödüller



Dünyada ve işletmenizin performansında bir fark yaratmak.

Gezegemizin geleceği için sürdürülmesine yardımcı olmak üzere herkesin bir rolü bulunur ve siz de iklim değişikliğine karşı harekete geçmek için müşterilerinizle birlikte çalışma fırsatına sahipsiniz.

Sürdürülebilirliğin 21. yüzyıldaki önemi daha da artacaktır ve ikna edici bir sürdürülebilir bankacılık teklifinin, giderek artan sayıda hem mevcut hem de yeni müşterileriniz üzerinde yankı uyandırması muhtemeldir.

Ayrıca, müşterilerinize, paralarını yönetme hususunda hassas oldukları bir konuyu destekleyip katkıda bulunmalarına yardımcı olacak bir yol sunarak, perakende bankacılık ve ödeme işinizin performansını artırma potansiyeline sahiptir.⁵ Şöyle diyebileceksiniz:

Müşteri Bağlılığını Artırın Müşterilerinizin önemsedikleri bir konuda harekete geçmelerine izin verin. Çevre üzerindeki etkilerini ve harekete geçme etkisini anlamalarını sağlayarak, bu konuyu daha iyi anlamaya çalıştıkları için günlük ödeme kullanımını daha sık hale getirebilir.

"Bankacılık ile sürdürülebilirliğin beraber çalışabilmesinin gerçekten harika olduğunu düşünüyorum. Böyle olabileceğini hiç düşünmemiştim."⁵

En Çok Tercih Edilen Cüzdan Olun Müşteriler, daha sürdürülebilir harcama yapmalarına yardımcı oluyorsa ve çevreyi olumlu yönde etkiliyorsa kartınızı seçecektir. Kartınız onların önemsendiği bir husus üzerinde fark yaratırken diğer kartlar değer yaratmıyorsa, tercih edilmeniz muhtemeldir.

"Her ihtimale karşı eski kartımı sakladım, ama her şeyi yeni kartımla öderdim."⁵

Artan Gelir Akışlarından Faydalanın Daha yüksek kart kullanım düzeyleri ve ürün yukarı satışı veya çapraz satışıyla. Kendilerine sunduğunuz teklif ve hizmetten memnun kalan müşterilerinizin kartlarını daha fazla kullanma ve diğer hizmetleri almaya açık olma olasılıkları çok daha yüksek olacaktır.

"Sürdürülebilir kartı tercih ederdim - 3,50€ hiçbir şey değil."⁵

Müşterileri Elde Tutma ve Kazanma yenilikçi ve etkili bir teklifle onları memnun ederek olur. Bu teklif bankacılığın ötesinde kuşağımızın en önemli sorununa bakmaktadır. Birçok tüketicide yankı uyandırması ve rakiplerinize karşı öne çıkması muhtemeldir.

"Bankam buna benzer bir şey başlatmasaydı, bu ürünü almak için bankamı değiştirdim."⁵



5. Kaynak: Visa Sürdürülebilirlik ve Finans Araştırması, Ağustos 2020. Sürdürülebilirlik teklifine tepkiler.



Sürdürülebilir bankacılık teklifnizi tasarlamak için birlikte çalışma

Müşterinizin banka hesabı, sizinle olan ilişkilerinin merkezinde yer alır ve birçok müşteri için sürdürülebilirliği günlük para yönetimine entegre etmek, kuruluşunuzla olan bağlarını daha da güçlendirmelerine yol açabilir. Başarılı olmak için:

- **Sürdürülebilirlik teklifnizi özelleştirerek** müşterilerinizin aradığını sandığınız değil, arzu edip değer verdikleri şeyleri sağlayın. Tercih ettikleri eylemleri yapabilmeleri için onlara seçenekler sunun.
- **Şeffaf olun** böylece karbon ayak izlerinin nasıl oluşturulduğunun, bunu geliştirmek için neler yapabileceklerinin ve eylemlerinin küresel ısınmaya karşı mücadelede nasıl somut bir etki yarattığının bilincine varırlar.
- **Gezegimizdeki yükü gerçekten azaltan bir çözüm sunun.** Tüketiciler sürdürülebilirlik iddialarıyla çokça karşılaşmakta, bu nedenle kuruluşunuza duydukları güveni korumak için verdiğiniz sözü tutmanız hayati önem taşımaktadır.

Gezegimizin geleceğini güvence altına almak için hepimize rol düşeceği uzun süredir konuşulmakta. Tüketiciler artık bu alanda söz değil eylem beklemektedir, buna mukabil sürdürülebilir bankacılık tekliflerinin norm haline gelmesi an meselesidir. **Visa Consulting & Analytics, müşterilerinizin aradığı sürdürülebilir bankacılık tekliflerini oluşturmak için beraber çalışarak bankacılıktaki bu değişimin ön saflarında olmanıza yardımcı olur.**

4 adımlı titiz bir süreçle çalışarak, çevrede fark yaratan, müşterilerinizin ihtiyaçlarını karşılayan ve kuruluşunuza uygun çözümü tasarladığınızdan emin olabilirsiniz.

Adım 1 - Müşterilerinizi Araştırın

Müşterilerinizin sürdürülebilirlikle ilgili ne aradığına dair kapsamlı şekilde bilgi sahibi olun. Potansiyel ürün özelliklerini test edin; örneğin, gerçek zamanlı davranış değişikliği işaretleri değerlendirmeye alınmalı mı? Yalnızca dijital olan kart mı tercih edilir? Hangi nitelikler esastır ve hangileri ikinci aşamanın bir parçasını oluşturabilir?

Adım 2 - Sürdürülebilir Bankacılık Teklifnizi Oluşturun

Müşterilerinizin değer verdiği özellikleri sunan özelleştirilebilir bir dijital teklif oluşturun. Müşterilerin farklı tercihleri olacaktır; biri için geri dönüştürülmüş bir plastik kart önemli olabilirken, bir diğeri için karbon ayak izlerini nasıl dengelemeyi seçtikleri listelerinin başında olabilir. Müşterileriniz kendileri için neyin işe yaradığını seçebilmeleri gerekir.

Adım 3 - Kullanıcı Deneyimini Test Edin

Bunu "sınıfının en iyisi" bir deneyim haline getirmek için sürdürülebilir bankacılık müşterisi yolculuğunun her yönünü geliştirin, yineleyin ve test edin. Sürdürülebilir tüketime ilişkin ipuçları veya başkalarına göre nasıl performans gösterdiğine ilişkin kıyaslama gibi yararlı bilgilerle daha sürdürülebilir olmalarını kolay ve eğlenceli hale getirin.

Adım 4 - Sürdürülebilir Bankacılığı Hayata Geçirin

Gerekli sürdürülebilir bankacılık hizmeti planını sunmak için Visa ve ecolytiq'ten gereken temel yetenekleri oluşturun. Müşterilerinizin ihtiyaçlarını sürekli olarak karşılamak için teklifnizi pazara nasıl sunacağınızı ve gelecekte nasıl geliştireceğinizi belirleyen kritik yol haritası oluşturun.

Visa Consulting & Analytics Hakkında

Altı kıtada yüzlerce ödeme danışmanı, dijital pazarlama uzmanı, veri bilimci ve ekonomistten oluşan küresel bir ekibiz.

- Danışmanlarımız, ödeme endüstrisinde onlarca yıllık deneyime sahip strateji, ürün, portföy yönetimi, risk, dijital, pazarlama ve daha pek çok konuda uzmandır.
- Veri uzmanlarımız, dünyanın en büyük ödeme ağlarından biri olan VisaNet ağına özel erişim ile istatistik, gelişmiş analitik ve makine öğrenimi konusunda uzmandır.
- Ekonomistlerimiz, tüketici harcamalarını etkileyen ekonomik koşulları anlamakta ve küresel harcama eğilimlerine ilişkin benzersiz ve zamanında bilgiler sağlamaktadır.

Derin ödeme danışmanlığı uzmanlığımız, ekonomik zekamız ve veri genişliğimizin tümü, daha iyi iş kararları veren eyleme dönüştürülebilir sezgiler ile öneriler belirlememize olanak tanır.



Bu belgede sorulan soruların herhangi birine yönelik yardım için, lütfen Visa Consulting & Analytics ekibimizden randevu almak üzere Visa Hesap Yöneticinize ulaşın veya VCA@Visa.com adresine **bir e-posta gönderin. Ayrıca bizi [Visa.com/VCA](https://www.visa.com/VCA) adresinde ziyaret edebilirsiniz.**

Bu içerikte belirtilen koşullar sadece tartışma amacı gütmektedir ve Visa için bağlayıcı değildir. Koşullar ve önerilen tüm taahhüt veya yükümlülükler, tarafların kesin bir yazılı ve bağlayıcı anlaşmanın müzakeresi ile yürütülmesine tabi ve bağlıdır. Visa, normalde sözleşmelerde yer alabilecek hüküm ve koşullar da dahil olmak üzere, bu tür kesin anlaşmaların tüm hükümlerini müzakere etme hakkını saklı tutar. Örnek çalışmaları, karşılaştırmalar, istatistikler, araştırmalar ve tavsiyeler "OLDUĞU GİBİ" sağlanmaktadır ve yalnızca bilgilendirme amaçlıdır ve operasyonel, pazarlama, yasal, teknik, vergi, finansal veya diğer tavsiyeler için güvenilmemelidir. Visa Inc., bu belgedeki bilgilerin eksiksizliği veya doğruluğu konusunda herhangi bir garantide veya beyanda bulunmaz ve bu bilgilere güvenilmesinden kaynaklanabilecek herhangi bir yükümlülük veya sorumluluk kabul etmez. Burada yer alan bilgiler; yatırım veya yasal tavsiye olarak tasarlanmamıştır ve okuyucuların, bu tür bir tavsiyenin gerekli olduğu durumlarda yetkili bir profesyonelden tavsiye almaları teşvik edilmektedir. Herhangi bir yeni strateji veya uygulamayı benimserken, özel durumunuza hangi yasa ve yönetmeliklerin uygulanabileceğini belirlemek için hukuk danışmanınıza danışmalısınız. Herhangi bir önerinin, programın veya "en iyi uygulamaların" gerçek maliyetleri, kazançları ve faydaları, özel iş ihtiyaçlarınıza ve program gereksinimlerinize göre değişebilir. Tavsiyeler, doğası gereği, gelecekteki performansın veya sonuçların garantisizdir ve tahmin edilmesi veya ölçülmesi zor olan risklere, belirsizliklere ve varsayımlara bağlıdır. Tüm marka adları, logolar ve/veya ticari markalar, ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir, yalnızca tanımlama amacıyla kullanılır ve mutlaka ürün onayı veya Visa ile ilişkili olduğu anlamına gelmez.