



Tam Finans CEO'su Hakan Karamanli

## Bankalar müşteri riskini değerlendirirken, biz ticareti esas alıyoruz

**F**aktoring sektörüne olan talep, son dönemde arttı. Bu artış sonrası gerçekleşen büyüme rakamları sektörün bir bölümünü tatmin etmezken, sektörün tümünde gelecek ile ilgili beklentiler oluşmasına neden oldu. Sektörün dinamiklerini konuşmak için bir araya geldiğimiz Tam Finans CEO'su Hakan Karamanli, sorularımıza yanıtladı.

**Bankacılık dışı finans sektörünün büyümesi ile ilgili görüşlerinizi alabilir miyiz?**

Türkiye'de banka dışı Finans sektörünün yurt dışındaki örnekleri ile karşılaştırıldığında küçük kaldığı bir gerçek. Bunun en önemli nedeni ülkemizde bankacılığın bulunduğu seviyenin çok üst düzeyde olması. Ayrıca banka dışı finans sektörünü içinde çok sayıda banka iştiraki de var. Öte yandan iş yapma anlayışı, müşteriye çözüm sunma hızı gibi hususları göz önünde bulundurduğunuzda banka dışı finans sektörünün de son yıllarda çok geliştiğini, gayet iyi durumda olduğunu ve hızla büyüdüğünü söyleyebilirim.

Biz TAM Finans olarak, teknolojiyi etkin kullanarak elde ettiğimiz hız ve karar alabilme yeteneklerimizi finansal kapsayıcılığa odaklanacak şekilde kullanarak, yıllardır

sektör ortalamasının çok üstünde büyüyüyoruz. 2021 yılını %70 büyüyerek kapattık, 2022 yılında bunun da üstünde büyüme gayreti içindeyiz. Son on iki aya baktığımızda otuz sekiz bin farklı KOBİ ile işlem yaptığımızı görüyorum, müşteri sayısı olarak sektörün %40'ına sahip olmak doğru yolda ilerlediğimizin en önemli göstergesi.

**Tam Finans hakkında bilgi verir misiniz? Finans alanında neler yapıyorsunuz?**

Tam Finans, 10 yıl önce KOBİ'lerin kısa vadeli finansman ihtiyaçlarını, faktoring yani ticaretin finansmanı ürünü aracılığı ile karşılamak üzere kurulmuş bir finans şirketi. Ülkemizin ihtiyacı olan doğru işi yapıyoruz, tüketime değil ticarete kredi vererek KOBİ'lerin büyümesine yardımcı oluyoruz.

Teknoloji üreten, yenilikçi yaklaşımımızla AR-GE merkezi olan ilk ve tek faktoring şirketiyiz. Kendi geliştirdiğimiz, patentli altyapımız sayesinde gelen başvuruların %65'ini insan eli değmeden değerlendiriyor, %80'ini dijital kanallardan, ıslak imza olmaksızın tamamlıyoruz. Dünyada teknolojiyi en etkin kullanan 100 kurumdan biri seçildik, bu yüzden kendimizi sadece Finans şirketi

olarak değil, aynı zaman bir Finansal Teknoloji, Fintech şirketi olarak da konumlandırıyoruz.

Biz kendi modelimizi arlatırken **fijital** terimini kullanmayı seviyoruz. Bir taraftan baştan sona tüm süreçlerimizi dijitalleştirmiş durumdayız, Mobil uygulamamız ile başvuru alıp, otomatik değerlendirip, robotlar yardımı ile para çıkabiliyoruz. Diğer tarafta da en büyük satış kadrosuna sahip banka dışı finans şirketiyiz. 670 kişilik kadromuzun büyük çoğunluğu saha ekiplerimiz oluşturuyor. 39 şube ve 16 mobil ekip ile pek çok bankadan daha yaygın bir ağa sahibiz. Yılda 600 bin müşteri ziyareti, 3 milyon arama yapıyoruz.

**Son dönemde bir isim değişikliğine gittiğinizi biliyoruz, bu değişiklikte fintech oluşunuzun bir etkisi var mı?** Bizim sloganımız şu: Tam doğru işi yapar, işini doğru yapar! İşimizi doğru ve çok iyi yaptığımız için büyüdük. Biz hiçbir zaman değişimden korkmayan bir şirketiz. Ekibimize baktığım zaman daha fazlasını isteyen insanlar görüyorum. Çok yenilikçiyiz, yeni ürün ve iş birliklerinin bizim şirketimizde arka arkası hiç kesilmez. Başarımızın ardında da bu değişim ve gelişim heyecanımız yatıyor. İşini iyi yapan bir kurum olarak her geçen gün markamızın de bilinir hale geldiğini, büyüdüğünü gözlemledik, ve buraya daha fazla yatırım yaptık. Ancak "Tam" bir sıfat okluğu ve finansal bir algı içermediği için markamız "Tam Finans" olarak değiştirdik. Böylece Tam Finans Faktoring'in yanı sıra Tam Finans Arge, Tam Finans Tarım ve hatta Tam Finans Sanat gibi alt markalarımızı da oluşturma şansımız oldu.

**Bankalarla kıyaslandığında faktoring şirketlerinin avantajlı olduğu noktalar nelerdir?**

En büyük avantajımızın hız olduğunu söyleyebilirim. Saniyeler içerisinde risk değerlendirmesi yapıp evet ya da

hayır diyebiliyoruz. Olumlu okluğu takdirde bütün sürecin tamamlanması ve müşterimizin ihtiyacı olduğu finansmana ulaşması yarım saatte mümkün olabiliyor.

İkinci temel avantajımız ise bankalar müşteri riskini değerlendirirken biz ticari riski değerlendiriyoruz. Bu sayede yeni kurulmuş, henüz mali verileri oluşmamış şirketlerden, finansal durumunda problem olanlara kadar çok daha geniş bir müşteri kitlesine hizmet verebiliyoruz.

**Bu durumda riski nasıl ölçüyorsunuz?**

ARGE merkezimiz sayesinde yapay zeka ve analitik teknolojilerini etkin şekilde kullanıyoruz. Kredi kalitemizi doğru yönetebilmek için ilk iş olarak veri analitiği ve yapay zeka teknolojileriyle risk değerlendirme altyapısı için çözümler geliştirdik. Risk değerlendirmes yaparken müşterimizden hiçbir belge ya da beyan istemiyoruz. KIOS adını verdiğimiz, sürekli yenilenerek çalışan bu altyapı sayesinde yıllardır binde 7 karşılıksız oranı ile çalışabiliyoruz.

**Müşterinin bilinçlendirilmesi hususunda ne gibi çalışmalar yapıyorsunuz?**

Daha çok müşteriye dokunarak bunu sağlamaya çalışıyoruz. Bizim 450 kişiye yakın bir saha ekibimiz var. Arkadaşlarımızla ayda 50 bin ziyaret gerçekleştiriyoruz. Arama arı ziyaret sayımız yılda yaklaşık iki milyon ve bu çalışma şeklimiz ile pazar payında adet olarak % 40'lık bir pay almamızı sağlıyor. Bu çerçevede temas kurduğumuz tüm işletmeleri faktoring ve finans okur yazarlığı konusunda bilgilendiriyoruz. Bunun yanında şubelerimiz müşterileri memnuniyeti amaçlanarak tasarlandı. Müşterilerimizin taleplerini, gerek onları dinleyerek gerek yapay zeka ürünlerimiz ile anlamaya çalışarak onlara cansuyu oluyoruz. İşimizi bir nevi sosyal sorumluluk projesi gibi



## *tam zamanında tam yanınızda*



düşünerek hareket ediyoruz ve tüm bunları mutlu çalışanlarımızla birlikte gerçekleştiriyoruz.

**Müşteri Memnuniyeti için ne tür çalışmalarınız var.**

Her ay başvuru aldığımız tüm firmaları kapsayacak şekilde NPS (Net tavsiye skoru) ölçümü yapıyoruz ve notumuz 63-65 arasında değiştiğini görüyoruz. Bu finans söktörü için oldukça iyi bir oran. Ayrıca ISO 10002 müşteri memnuniyeti sertifikamız var, gelen şikayetleri çok önemli bir gelişim fırsatı olarak görüp anlamaya, düzeltmeye ve müşterimizi memnun etmeye gayret ediyoruz.

**Pandemi teknolojik altyapınızı geliştirmenize vesile oldu mu?**

Bu konuda çok iyi durumdaydık, örneğin uzaktan işlem yasa tasarımları resmi gazetede yayımlanır yayımlanmaz, ilk işlemi biz gerçekleştirdik. Bu konuda çok iddialı olduğumuzu söyleyebilirim. Tüm bu gelişmeler daha hızlı hizmet vermemizi sağladı.

Biz AR-GE'yi şirketimizi daha akıllı hale getirebilmek için kullanıyoruz. Kredi veren her finansal şirket gibi bizim de en önemli işimiz kredi kalitemizi doğru yönetebilmek.

Ayrıca müşterilerimiz, şubelerimize gelmelerine gerek kalmadan mobil uygulamamız Tam Finans Mobil üzerinden oturdukları yerden faturalı çeklerini sorgulayıp başvuru yapabiliyorlar.

**Enflasyondaki artış sektörü nasıl etkiledi?**

Alacakların vadesini beklemek yerine faktoring yaparak nakde dönüştürmenin faydası çok daha kolay anlaşılır hale geldi. Üstelik faktoring kısa vadeli bir finansman ürünü olduğu için müşterilerimiz tarafından çok daha fazla tercih edilir oldu.

**İhtiyaç duyduğunuz finans bankalardan temin ediyorsunuz, bu aktarım ile ilgili bir sorun yaşıyor musunuz?**

Bankalar bizim iş modelimiz sevdiler. Bankacılar için biz KOBİ'leri finanse etmenin garantili ara yolu. Dolayısıyla onlar için sıfır risk taşıyoruz. Bu noktada biz perakendedeysek banka faktoringleri de toptancı olarak değerlendirebilirsiniz. Biz krediyi KOBİ'ye ulaştırmanın yoluyuz.

**2022 yılına ayrı bir parantez açarsak neler söylemek istersiniz?**

Türkiye'de de ticaretin içerisinde en yaygın ödeme aracı olarak çek kullanılıyor. Diğer taraftan işimiz gereği çeksiz ticareti de finanse ediyoruz. Bu çerçevede sadece fatura ile çalışan mikro faktoring ürünümüzü 2021 yılında lanse ettük, bu yıl itibarıyla yaptığımız için %10'una ulaştı.

2022 diğer taraftan da tarım alanına da giriş yapacağımız bir yıl olacak. Tarım sektöründe çiftçi ile çiftçinin hizmet aldığı alanlardaki ticaretin finanse edeceğiz. Geçtiğimiz yıl tarım ekibimizi kurduk. Bu yıl tarımda 50 milyon TL'lik bir hacme ulaşmayı hedefliyoruz.

**Tarım sektöründeki işletmelerin faktoring sektörüne yaklaşımı nasıldır?**

Bizim beklemediğimizden fazla ilgili olduğunu söyleyebilirim. Bu noktada sabada çiftçi ve tarım bayilerinin yanında olmak büyük avantaj sağlıyor. O nedenle ilgi büyük ve bu ilgi çerçevesinde umutluyuz.

**Büyüme oranlarınız ile ilgili bilgi alabilir miyiz?**

Geçen yıl %70 oranında büyüdük, bu yıl bunun çok daha üzerinde oranında büyüyeceğimizi tahmin ediyoruz. ■