

BİR BAŞARI HİKAYESİ
FRAUD
İZLEME SİSTEMİ



ihs telekom

TÜRKİYE  BANKASI



MEHMET ALİ ÖZDOĞAN

CANAN KARACA

SAFİYE SÜTLÜDERE

KADİR YÜCEER

BÜLENT ÖZKAN

ERGİN NALÇACI

İŞ BANKASI

CANAN KARACA ADK DİJİTAL BANKACILIK BİRİM MÜDÜRÜ
MEHMET ALİ ÖZDOĞAN ADK GÜVENLİK VE UYUM MÜDÜR YARDIMCISI
SAFİYE SÜTLÜDERE ADK GÜVENLİK VE UYUM UZMANI
ERGİN NALÇACI ADK GÜVENLİK VE UYUM UZMAN YARDIMCISI

IHS Teknoloji

BÜLENT ÖZKAN GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
KADİR YÜCEER KURUMSAL ENTEGRASYON MÜDÜRÜ

Teknolojideki ve kullanıcı alışkanlıklarındaki değişimler sonucunda; ilk olarak şube bankacılığında telefon bankacılığına ve Bankamatiklere, 90'lı yılların sonunda Bankamatik'ten internet bankacılığına, 2000'li yılların sonunda ise internet bankacılığında mobil bankacılığa geçildi. Teknolojideki gelişmeler bir yandan bankacılık kanallarının gelişmesine imkân verirken, bir yandan da çok daha gelişmiş ve karmaşık risk ve tehditlerin ortaya çıkmasına neden oldu.

Bankacılık işlemlerinin %80'ini, 'Anında Bankacılık' kanallarından gerçekleştirilen İş Bankası, müşterilerini hedef alan risk ve tehditlerin artacağı öngörüsüyle, 2011 yılında bir Fraud İzleme Sistemi projesi başlattı.

Projenin hedefi, İş Bankası müşterilerinin kanal kullanım alışkanlıklarını öğrenip davranış kalıplarının dışında bir işlem yapılması halinde, işlemin risk seviyesine uygun olarak anlık aksiyon alabilecek bir sistem kurulması olarak belirlendi. Davranışsal izleme yönteminin kullanıldığı birçok fraud tespit teknolojisini değerlendiren İş Bankası, IHS Teknoloji'nin sunduğu Fraud İzleme Sistemi'ni tercih etti.

İş Bankası'nın Anında Bankacılık kanallarının çeşitliliği, kanal kullanıcı sayısı ve işlem hacmi göz önünde bulundurulduğunda, uzun soluklu bir proje sürecine girilmiş oldu.

Projenin yaklaşık olarak 36 ay süren ilk aşamasında, internet şubesi, İşCep, İşWap, İşPad, Bankamatik, telefon şubesi ve çağrı merkezi işlemlerinin Fraud İzleme Sistemine entegre edilmesi sağlandı. Gerçek zamanlı veri madenciliği algoritmalarını kullanan Fraud İzleme Sistemi sayesinde, söz konusu kanalları kullanan müşterilerin davranışlarını öğrenen ve sıra dışı işlemleri tespit edip uygun aksiyonlar alabilen bir yapıya kavuşulmuş oldu. Sistem, davranışsal izleme yanında, belirlenen şüpheli işlem senaryoları üzerinden aksiyon alınmasına da imkân sağladı.

Sistemin kurulmasını izleyen ikinci aşamada, yapılan işlemler üzerinden gerçekleştirilen veri analizleri ile sistemin insan kaynağı gereksinimini en aza indireyecek optimum seviyeye getirilmesi sağlandı. Yapılan iyileştirmeler ile son haline gelen yapıya uygun olarak bankanın iç süreçleri belirlendi ve sistem etkin olarak kullanılmaya başlandı.

Fraud İzleme Sistemi sayesinde,

-Son dönemde bankacılık sektöründe belirgin olarak ön plana çıkan sosyal mühendislik, gelişmiş zararlı yazılım saldırıları, kart kopyalama gibi risk ve tehditler izlenip kontrol altına alınmaya başlandı.

-Yeni şüpheli işlem senaryolarının, yazılım kaynağına ihtiyaç duyulmadan, iş birimi tarafından kolaylıkla tanımlanması imkânına kavuşuldu. Bu sayede hem yazılım ekiplerinin iş yükü azalmış, hem de acil bir durumda çok daha hızlı aksiyon alınması sağlanmış oldu.

-Riskli bulunan işlemlerin proaktif bir yaklaşımla tespit edilip anlık olarak aksiyon alınabilmesi sayesinde, işlem güvenliği için uygulanan bazı standart kontroller uygulamadan kaldırılarak müşteri memnuniyetine olumlu katkı sağlandı.

-Sistem tarafından otomatik aksiyonlar alınabilmesi, şüpheli işlemleri izlemek ve kontrol altına almakla görevli insan kaynağı ihtiyacını azalttı. Böylece personel maliyetlerinde düşüş sağlanmış oldu.

İş Bankası Dijital Bankacılık Bölümü Güvenlik ve Uyumdan Sorumlu Müdür Yardımcısı Mehmet Ali Özdoğan bu konuda şunları söylüyor:

"Proje boyunca gerek IHS Teknoloji gerekse Softtech kaynakları son derece uyumlu bir çalışma göstererek projenin hayata geçirilmesinde çok büyük katkı sağlamışlardır. Projenin dönüşü tahmin edilenden çok daha kısa sürede gerçekleşmiştir. Bu proje büyük veri metodolojisinin dar kapsamlı olarak hayata geçirilmiş modeli olup, farklı anlamlarda da deneyim kazanmamıza imkân sağlamıştır. Projeyi sadece Fraud İzleme Sistemi olarak değil, aynı zamanda Bankamızın ürün ve hizmetlerini kötü amaçlı kullanan müşterilerimizin tespitine yönelik bir araç olarak da kullanmaya başladık. Kullanılan çözümün esnek yapısı zaman içinde değişen risk ve tehditler için hızlı ve kolay bir şekilde aksiyon alınmasına imkân sağlıyor. Bu da bize kötü niyetli kişiler karşısında ciddi bir avantaj sağlıyor. Bu vesileyle projede emeği geçen herkese teşekkür ediyorum."





ihs telekom