

# DiJİTAL BANKACILIK RİSK YÖNETİMİ

---



fcase



İHŞ

TÜRKİYE  BANKASI

# TÜRKİYE BANKASI



## **İŞBANKASI**

**Ahmet Baş**

Bölüm Müdürü

**Mehmet Ali Özdoğan**

Müdür Yardımcısı

**Ertan Uğur**

Müdür Yardımcısı

**Özgen Altan**

Birim Müdürü

**Ergin Nalçacı**

Uzman

**Nurdan Önel Yıldön**

Yetkili

**Ebru řemsi Özen**

Yetkili

**Dinçer Çelenk**

Yetkili

**Murat Demirci**

Yetkili

## **İHS TEKNOLOJİ**

**Emre Sayın**

Başkan

**Bülent Özkan**

Genel Müdür

**Kadir Yüceer**

Kurumsal Hizmetler Direktörü

# HEDEFLER

\*İş Bankası'nın risk yönetiminde kullandığı tüm tespit ve engelleme sistemlerinin tek noktadan yönetimini sağlamak, veriyi bir merkezden yönetmek ve görselleştirmek.

\*Risk yönetiminde süreç standartlarını oluşturmak.

\*Risk analizi yapan çalışanların daha verimli çalışabilmesini sağlamak. Risk analizi sürelerini belirgin oranda düşürmek.

\*Anlık olarak risk takibini daha görünür kılarak, dolandırıcılık tespit oranlarını artırmak.

\*Gerekli tüm raporlara hızlı ve etkin bir şekilde erişmek.



# SONUÇLAR

\*Dijital bankacılıkta risk unsuru olan dolandırıcılık yöntemlerinin tespit edilmesinde kullanılan tüm sistemleri tek merkezden yönetebilen kurumsal bir yazılım devreye alındı. Bu sayede çağrı merkezi tarafından iletilen müşteri bildirimleri de dâhil olmak üzere tüm süreçler tek noktadan yönetiliyor.

\*Risk analizinde %50 verimlilik artışı sağlandı.

\*Risk analistlerinin performansları anlık olarak izlenebiliyor.

\*Her türlü rapor, hızlı bir şekilde elde edilebiliyor.

\*Ayrıca "False positive" oranlarının azalması sağlandı. Bu sayede müşteri işlemlerine müdahale azaldı.



# PROJE

Dijital Bankacılık risk yönetiminde başarı yakalamış tüm bankalarda olduğu gibi, İş Bankası da müşterilerini korumak amacıyla, farklı dolandırıcılık ve saldırı tiplerini adresleyen farklı çözümler ve teknolojiler kullanıyor. İşlem izleme (Transaction monitoring), ortalama tespiti (Phishing detection), zararlı yazılım tespiti (Malware detection), müşteri davranışlarının profillenmesi (Customer profiling) bunlardan yalnızca bazıları.

17 milyondan fazla müşterisi olan İş Bankası'nın dolandırıcılık tespitindeki başarısında, bu yazılımlara ek olarak; bu yazılımları kullanmakta olan ve oluşan uyarıları analiz ederek işlemlerin riskli olup olmadığına karar veren operasyon ekibinin rolü de oldukça büyük. Hem müşteri sayısının hem de işlem sayısının her gün artıyor olması nedeniyle incelenmesi gereken vaka sayısı ve kullanılan risk tespit çözümlerinin sayısı da artıyor. Bu durum operasyon ekibinin -daha fazla çalışarak ya da ekibi büyüterek- üstesinden gelmek zorunda kaldığı bir mücadeleyi beraberinde getiriyor. İş Bankası Dijital Bankacılık Operasyonları Bölümü emek yoğun süreçler yerine FCase ile birlikte verimli, sağlıklı ve ölçülebilir bir operasyon oluşturarak dolandırıcılık saldırılarına çok daha hızlı adapte olmayı sağladı. FCase öncesi birçok farklı yazılım, ekran ve sürece tabi olan dolandırıcılık yönetimi, FCase ile birlikte tek noktadan yönetilebilir, standart bir yapıya kavuştu.

*Dijital Bankacılık Operasyonları Bölümü Müdür Yardımcısı Mehmet Ali Özdoğan, projenin oluşum sürecini şöyle anlatıyor:*

*"Finansal dolandırıcılık uzun süre önce hayatımıza giren ve uzun süre de gündemden düşmeyecek bir problem. Bu hem dünya bankaları hem de ülkemiz bankaları için geçerli.*

*Üstelik Türk bankaları müşterilerine sağladığı hizmet ve ürünler açısından dünya bankalarının çok önünde. Böyle olunca dolandırıcılıkla mücadele için farklı kanallarda farklı ürünlerle çözümler oluşturmak gerekiyor.*

*Bir müşterinin gerçekleştirdiği tek bir finansal işlem için farklı sistemlerde uyarı oluşabiliyor. Bu durumda risk analizi yapılırken farklı ürünlerdeki uyarıları ayrı ayrı inceliyoruz. Eğer söz konusu finansal işlemlerin sayısı artarsa ve farklı kanallardan gerçekleştirilirse, bu durumda farklı operasyon ekipleri arasında e-posta ve telefon gibi kanallar üzerinden iletişim kurulması gerekiyor. Operasyonun bu şekilde farklı sistemlerde yürütülmesi nedeniyle operasyonumuzun süreçleri ve performansı ile ilgili raporlamalar da resmin bütününe göstermekten uzak kalıyor.*

*Biz Dijital Bankacılık Operasyonları Bölümü olarak tek merkezden yönetilebilir ve raporlanabilir daha efektif bir operasyon kurarak dolandırıcılık tespitindeki başarılarımızı operasyon başarısı ile pekiştirmeyi ve müşterilerimizin finansal güvenliğini olabilecek en üst seviyeye taşımayı amaçladık."*

# ÇÖZÜM

FCase ile birlikte dijital kanallardan yapılan işlemlerin farklı risk tespiti ürünlerindeki analiz sonuçları tek bir yazılımda birleştirildi. Bu sayede parçalanmış ve dağınık veri tek noktadan incelenebiliyor. Birbirinden tamamen bağımsız veriler FCase üzerinde birleştirilerek anlamlandırılıyor. Bu sayede dolandırıcılığa konu olan müşterilerin tüm hikâyesi hızlıca anlaşılabilir ve gerekli aksiyonlar alınabiliyor. Rol bazlı yönetim modeli sayesinde birim, birim yöneticileri ve sistem yöneticileri sadece sorumlu oldukları süreçlere dâhil ediliyor. Operatörler havuzdan vaka seçmekle vakit kaybetmiyor. Sisteme giriş yaptığı anda vaka ataması otomatik olarak yapılıyor ve operatörün ihtiyaç duyduğu tüm veri ekranda görünüyor. Operatörlerin yaptıkları analiz sonucunda, işlem için verilen karar, risk tespit sistemlerine geri bildirim olarak anında iletiliyor. Böylece uyarı oluşturan sistemler öğrenme süreçlerine devam ederken, operatör performansı ve raporlar anlık olarak takip edilebiliyor. Aynı zamanda, operasyon içindeki kahve, yemek molası gibi süreçler de FCase üzerinden yönetilebiliyor.

FCase kurumun risk raporlarına anlık olarak ulaşmasını sağlıyor. Belirlenen tarih aralığında hangi kanal üzerinde ne kadar dolandırıcılığa konu olan işlem bulunuyor, kurumun karşılaştığı dolandırıcılık eğilimleri nelerdir hızlıca analiz edilebiliyor. Bu sayede kurum artan saldırılara karşı proaktif bir şekilde önlemler alabiliyor.

*FCase projesi ile ilgili Dijital Bankacılık Operasyonları Bölümü Müdürü Ahmet Baş şunları söylüyor:*

*“FCase sayesinde risk yönetimi tek bir ekrandan hızlı bir şekilde yürütülüyor. Analiz hızımız dokuz kat arttığı için gün içinde analiz edebileceğimiz vaka sayısı da arttı. Böylece riskimizi daha etkin yönetebilir hale geldik. Analistlerimize adaletli bir şekilde vaka dağıtımı gerçekleşiyor ve analiz yaparken vakit kaybetmelerine sebep olan farklı uygulamalar arası geçişleri de ortadan kaldırmış olduk. Bir vakayı incelerken müşterinin herhangi bir kanaldaki geçmiş işlemlerini, dolandırıcılığa konu olsun ya da olmasın, aynı ekranda görebiliyorlar. Operasyonumuzdaki bireysel ve genel performansları, dolandırıcılığa konu olmuş vakaları ve genel durumu anlık olarak raporlayabiliyoruz. Hatta yoğunluk haritamızı tek tıkla görebildiğimiz için vardiyalarımızı da kolay ve isabetli bir şekilde planlayabiliyoruz.*

*FCase sayesinde risk tespit sistemlerimiz değişse bile operasyon hep aynı sistem üzerinden ve tek merkezden aynı performansla devam edecek.”*

[ihsteknoloji.com](http://ihsteknoloji.com)

---

[isbankasi.com.tr](http://isbankasi.com.tr)