

# GARANTİ BBVA 2019 ENTEGRE FAALİYET RAPORU

GELECEK  
10 YIL



Mühendislik Hizmetleri ve Veri GMY'si İlker Kuruöz, ileri düzey veri analitiği ve Yapay Zekadan (AI - Artificial Intelligence) yararlanma hakkında konuşuyor.

Bankalar, ellerindeki veriler ile müşterilerini analiz etmeye ve müşteri profilleri oluşturarak pazarlama ve risk stratejilerini belirlemeye uzun yıllar öncesinden başlamıştı. Bugün ise dijital dönüşüm ve gelişen teknolojilerle birlikte müşterinin banka ile iletişime geçtiği her noktada veri elde edilebilir, saklanabilir ve en önemlisi işlenebilir oldu.

Günümüzde yapay zeka ve makine öğrenmesi her türlü iş süreçlerine entegre edilmekte ve bu sayede müşteriler için daha akıllı, farklılaşan ve kişiselleşen tecrübeler sunulabilmekte; bugün makine öğrenmesi ile geliştirilmiş 500'ün üzerinde modelimiz ile müşterilerimizi daha iyi tanıyor, onlara ihtiyaç duydukları hizmet ve ürünleri doğru kanalda ve doğru zamanda sunabiliyoruz. Başvuru süreçlerimizi tahsis ve davranış modellerimizi ile otomatikleştirdik. Dolandırıcılık işlemlerini yine modellerimiz sayesinde tespit edebiliyor ve önlüyoruz. Yeni bir ATM veya Şube açılışında müşterilerimizin memnuniyetini en çok artıracak yerleri tespit edip, aksiyonlarımızı alıyoruz. Sosyal medyayı yapay zeka modellerimiz ile takip edip, bizimle ilgili etkileşimleri yakalayıp kategorize ediyoruz. Şubelerde en iyi hizmeti sağlamak için segmentasyon çalışmaları yapıyor, istenmeyen bekleme sürelerini minimize ediyoruz.

Dijitalleşme ve müşteriden toplanan veriler hızla artarken, bu bilgilerin güvenliği de büyük önem kazanmakta. Siber suçlular da teknolojiye bağlı olarak yetkinliklerini geliştirmekte, daha karmaşık suç mekanizmaları karşımıza çıkmakta. Buna bağlı olarak da siber güvenlik önümüzdeki 10 yılda da öne çıkan bir konu olmaya devam edecek. Bizler de yapay zekadan faydalanarak güvenliğimizi en üst seviyede tutmaya devam edeceğiz.

Garanti BBVA olarak sınırları belirsiz olan siber ortamda risklerimizi yönetmek için yatırımlar yapmaya devam ediyoruz. Olası tehditleri hızlıca tespit ve müdahale etmeye; risk yüzeyimizi sürekli değerlendirip, yönetecek ve indirgeyecek çalışmalar yapmaya ve bu konuda en iyi pratikleri hayata geçirmeye yönelik süreçlerimizi etkin bir şekilde işletiyoruz.

Teknoloji, süreç ve insan kaynağının yanı sıra iş sürekliliğini sağlamaya, regülasyonlara uyumu gözetmeye, sertifika ve standartların gerekliliklerini yerine getirmeye yönelik çalışmalarımız devam etmektedir. Ülkemizin siber güvenlik konusundaki çalışmalarına destek olmak amacıyla Garanti BBVA olarak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) yönetimindeki Sektörel Siber Olaylara Müdahale Ekibi (SOME), Türkiye Bankalar Birliği (TBB), Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) ve TÜBİSAD Bilişim Sanayicileri Derneği nezdindeki çalışmalara katılım ve destek sağlamaktayız.