

STRATEJİK ÖNCELİKLERDE 2020 PERFORMANSI VE ÖNGÖRÜLER

# DATA VE TEKNOLOJİ

**HANDE TUNABOYLU**  
Çevik Metot Danışmanı



**OSMAN BAHİRİ TURGUT**  
Teftiş Kurulu Başkanı



**EREN YARDIM**  
Balıkesir Şube Müdürü



**İLKER KURUÖZ**  
Genel Müdür Yardımcısı -  
Mühendislik  
Hizmetleri ve Veri



**TOLGA HALİLER**  
Direktör - Organizasyon  
ve Süreç Gelişim



QR kodu okutarak  
videoyu izleyebilirsiniz.

GÜVEN

ÖNCÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

SORUMLULUK

DENEYİM

ŞEFFAFLIK

BAŞARI

ÇEVİKLİK

EMPATİ

DİJİTALLEŞME

# Data ve Teknoloji

4.469 23 dk 12 müşteri

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2019	2020
#3 İŞ ETİĞİ, KÜLTÜR VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI	TEKNOLOJİK ALTYAPIMIZI VE PLATFORMLARIMIZI DAHA ÇEVİK, DAHA GÜÇLÜ HALE GETİRMEK	Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak için düzenlenen programlar	5	12
#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	BANKA'NIN GÜNLÜK İŞLEYİŞİNDE ÖNEMLİ BİR YER EDİNER YAPAY ZEKA, MAKİNE ÖĞRENMESİ VE BÜYÜK VERİYİ ANLAMLANDIRMAMIZLA ÇÖZÜM SÜREÇLERİMİZİ HIZLANDIRMAK	Tam zamanlı çalışan başına siber güvenlik eğitim saatleri	1,19	1,73
#5 SİBER GÜVENLİK (SİBER ATAĞ, VERİ HIRSIZLIĞI, DOLANDIRICILIK...)	MÜŞTERİLERİMİZE DOĞRU ÜRÜNÜ SUNMA, FİYATLAMA, RİSK YÖNETİMİ VB. ALANLARDA VERİ ANALİTİĞİNDEN ETKİN ŞEKİLDE FAYDALANMAK	Siber güvenlik eğitimlerine katılan çalışanlar	%72	%99
#6 KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKA)		Dış dolandırıcılık kapsamında verilen eğitim veya bilgilendirme çalışmaları (Adet)	96	104
#11 FİNANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK		UGİ Etkileşim Adedi	13 milyon	12,8 milyon
		Chatbot Bilge tarafından cevap verilen sorular	194 bin	321 bin
		Büyük Veri ve Makine Öğrenmesi ile değer yaratılan proje sayısı	38	41
		Karmaşık Olay İşleme Platformu Kapsamında Faaliyete Geçen Senaryolar (Adet)	39	56
		Üretim Ortamına Alınan RPA Adedi (Robotic Process Automation - Robotik Süreç Otomasyonu)	7	44

Not: Geçmiş raporlama dönemlerinde yer alan "Müşteri gizliliği ile ilgili veri ihlalleri", ölçümleme ve içerik olarak yasal düzenlemeler kapsamında yüksek hassasiyet ile işsel pek çok kriterde takip edilmekte olup, veri olarak çıkartılmıştır. Aşağıda uygulamalar ile ilgili bilgi sunulmuştur.

Katkı Yapılan  
Sürdürülebilir  
Kalkınma Amaçları



Çeviklik, Garanti BBVA'da tüm kurumun çevik dönüşümü anlamına geliyor. Şu ana kadar tüm organizasyonun teknoloji tarafında %100, iş kolları tarafında yaklaşık %70'i çevik disiplinlerle tekrar organize olmuş durumda. Çevik yolculuk Garanti BBVA'ya teknoloji tarafında, hizmet servis seviyelerinde ve kalitede önemli oranlarda iyileşme getirirken, çalışan memnuniyetinde de büyük bir artış sağlıyor. Teknoloji organizasyonu ile iş kolları arasında uçtan uca bir bütünlük oluşuyor. Birlikte ortak hedefe koşan takımlar hızlı şekilde ilerleyip sonuç alabiliyor. Planlama, karar alma ve önceliklendirme ekiplerin iç süreçlerinde yer aldığından organizasyonda motivasyon artıyor, yetkin, otonom, sorumlu ekiplere dönüşüm gerçekleşiyor. Teknoloji organizasyonunda 235 civarında takım çevik metodolojiyle iş yapıyor. Dönüşümle birlikte ortaya çıkan projelerden alınan geri beslemelerle çevik felsefenin temelinde bulunan iyileştirme faaliyetleri Garanti BBVA'nın önümüzdeki dönemde de en önemli ajandası olacak.

Teknolojiye yaptığı sürekli ve kesintisiz yatırımlarla Garanti BBVA, dijital dönüşüm stratejisini tüm kanallarda kolay, erişilebilir ve kişiye özel bankacılık işlem ve hizmetlerini içeren tam kapsamlı, bütünlük bir bankacılık platformu sunmak üzerine kurdu. Bu bağlamda müşterilerin ihtiyaçlarını dinlemek ve bunlara en kısa sürede cevap vermek her zaman önceliği. Garanti BBVA, bilgi güvenliğini sağlayan Bilgi Teknolojileri sistemlerine sürekli yatırım yapmaya devam ederken güvenli ve kesintisiz hizmeti engelleyebilecek tüm risklere karşı önlemler alıyor ve dijital platformlarda müşteri memnuniyeti bağlamında sonuçları ölçümlüyor.

Garanti BBVA için dijitalleşme, hem iç hem de dış paydaşlar tarafından odaklanılan, öncelikli bir konu. Bu nedenle teknoloji, süreç verimliliklerini destekleyen ve Banka'yı sürekli ileri taşıyan karar alma mekanizmasının ayrılmaz bir parçası. Tek bir veri kaynağı ve ortak anlayışla teknoloji, Garanti BBVA bünyesinde yukarıdan aşağıya hızlı kararlar alınmasını ve güçlü bir iletişim kurulmasını mümkün kılan bir etmen olarak kullanılıyor. Müşteri

ilişkileri yönetimi uygulamaları ve segmentasyondan yenilikçi ürün ve hizmetlere ve kağıtsız bankacılık ortamına kadar uzanan iş yapış şekillerinde yansımaları buluyor.

Pandemi, dijital dönüşümü ciddi hızlandıran önemli bir etken oldu. Dijitalleşmenin finans sektöründeki öncü kuruluşu olan Garanti BBVA ekiplerinin uzaktan çalışma yetkinlikleri yeterince vardı. Özellikle merkezi operasyonlarda ve merkezi fonksiyonlarda çalışanlar mobil çalışacak ekipmanlar ile donatılmıştı. Yeni hizmet modeli ile şube çalışanları da tabletlerle mobil çalışabilir hale getirilmişti. Buradaki temel hedef aslında müşterinin şubeye gelmesine eş zamanlı olarak müşterinin bulunduğu yere hizmeti götürebilecek bir çalışma ortamı yaratmaktı. Bu sayede şube çalışanlarının tümü evden çalışabilir hale geldiler. Müşteri ziyareti yapılmayan izolasyon uygulanan pandemi döneminde, evden işlem yapmaya, telefon görüşmelerini sürdürmeye, müşteriler ile iletişim halinde kalmaya, kesintisiz hizmet vermeye devam ettiler. Uçtan uca bütün hizmetlerin dijitalleşmesi yolunda ilerlerken, dönüşüm regülasyon, yaş zorlukları gibi pek çok alanda entegrasyon ihtiyacını da öne çıkardı, iş sürekliliği testlerinin gerçek ortama taşınarak denendiği bir dönem oldu. Garanti BBVA bütün organizasyonu ve tüm süreçleriyle uzaktan çalışmayı başardı. Gelişim odağıyla tüm öğrenimlerini ve deneyimlerini çalışma modellerine aktarmaya devam edecek olan Garanti BBVA, çağın olanaklarını herkese sunmak amacıyla çalışmaya devam edecek.

## YAPAY ZEKA VE VERİ ANALİTİĞİ İLE DEĞER YARATAN BANKACILIK ÇÖZÜMLERİ

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 her türlü iş süreçlerine entegre edilebilen yapay zeka ve makine öğrenmesi, müşteriler için daha akıllı, farklılaşan ve kişiselleşen tecrübeler sunabilmeye imkan sağlıyor. Garanti BBVA, makine öğrenmesi ile geliştirilmiş 600'ün üzerinde modeli ile müşterilerini daha iyi tanıyor, onlara ihtiyaç duydukları hizmet ve ürünleri doğru kanalda ve doğru zamanda sunabiliyor.

Garanti BBVA sınırları belirsiz olan siber ortamda risklerini yönetmek için yatırımlar yapmaya devam ediyor. Olası tehditleri hızlıca tespit ve müdahale etmeye; risk düzeyini sürekli değerlendirip, yönetecek ve indirgeyecek çalışmalar yapmaya ve bu konuda en iyi pratikleri hayata geçirmeye yönelik süreçlerini etkin bir şekilde işletiyor.

Teknoloji, süreç ve insan kaynağının yanı sıra iş sürekliliğini sağlamaya, regülasyonlara uyumu gözetmeye, sertifika ve standartların gerekliliklerini yerine getirmeye yönelik çalışmalarını da sürdürüyor. Siber güvenlik konusundaki çalışmalarına destek olmak amacıyla 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 sağlıyor.

Garanti BBVA, hizmet olarak bankacılık (Banking-as-a-Service-BaaS) için finansal teknoloji girişimlerini iktisap etmek/onlarla birlikte inovasyon yapmak gerektiğine inanıyor. Günümüzde bankalar artık sadece finansal oyuncular değil, üçüncü kişilerle iş birlikleri kurarak farklı hizmetler sunuyorlar. Banka bünyesinde inovasyon kültürünün inşa edilmesi inovasyon alanında açık bir bakış açısı için hayati öneme sahip. Bu nedenle finansal teknoloji girişimleriyle birlikte inovasyon yapmak, kendi iş yapış şekillerine ve başkalarının iş yapış şekillerine yeni girişim kültürünün yerleştirilmesi açısından büyük önem taşıyor. Dolayısıyla Garanti BBVA her alandaki yeni girişimleri, ürünleri ve projeleri destekleme kavramına uygun davranıyor. Çeşitli üçüncü kişilerle birlikte çalışarak pazarın dönüştürülebileceğine ve dış aksaklıkların fırsata çevrilebileceğine inanıyor.

Teknolojinin yarattığı değişim tüm ekonomik sektörlerde hız kazanırken bankacılık da bu anlamda bir istisna oluşturmuyor. Açık inovasyon, Banka'nın finansal hizmetlerini müşterilerin yeni ihtiyaçlarına göre uyarlamak amacıyla geçireceği dönüşümün kilit unsurlarından biri. Bu kavram, şirketlerin yaşamakta olduğu süratli değişime ayak uydurma gereğinden doğdu. İnovasyon ekosistemiyle ve girişimcilerle bağlantıda olunması şart. Bu noktada Open Talent teknoloji şirketlerine yönelik tek bir yarışma formatından çıkarak pek çok ülkeden her türlü inovasyon girişimcisini destekleyen kategorilere ayrılmış bir formata döndü. Garanti BBVA bu süreçte BBVA ile ortak çalışmalara devam ediyor.

Garanti BBVA'nın kurum içi inovasyona yaklaşımı ise kapsayıcı ve kolaylaştırıcı olarak tanımlanabilir. Farklı kanallar sunarak tüm çalışanların yaratıcı fikir ve önerilerini doğru yerlere ulaştırabilmelerini sağlamak temel hedef. Bu kapsamda çalışanlar; yalnızca bir konsept ileterek ilgili ekiplerin hayata geçirmesini bekleyebiliyor ya da sundukları fikirleri çok daha ileriye götürüp çözüm önerilerini Üst Yönetim'e kendileri sunabiliyorlar.

Her kanala özel olarak geliştirilen metodolojiler ise parlak fikirlerin en anlamlı ve kârlı şekilde gerçek ürünlere dönüşebilmesinin yolunu açıyor. Kullanılan farklı kanallar ve uygulanan özelleştirilmiş metodolojiler Garanti BBVA'ya aynı zamanda tüm inovasyon yelpazesini de kapsama imkanı veriyor. Bu sayede bir yanıla basit ama değerli iyileştirmeler yapılırken, diğer yanıla da yarının bankasına yönelik çalışmalar yapmak mümkün. Müşterilerin Banka'yla yaşadığı deneyimi Yapay Zeka ile iyileştirmek için gerçekleştirilen çalışmalar devam ediyor. Bu çalışmalar kapsamında Garanti BBVA, elinde bulunan büyük veri hacmini kullanarak, tahminler yapmayı ve bu sayede müşterilerin ihtiyaçlarını mümkün olduğunca önceden anlamayı planlıyor. İş kuralları ya da modellemelerin sınırlı kaldığı noktalarda Yapay Zeka kullanımının Banka'yı müşteriye tanıma ve anlama noktasında bir adım öne çıkaracağını ve bu sayede de müşterilere çok daha katma değerli bir deneyim yaşatabileceğini öngörüyor.

## 2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, yapay zeka ve makine öğrenmesi uygulamalarını uzun yıllardır iş süreçlerinde kullanıyor ve her sene üzerine yeni yetkinlikler ekleyerek daha üst seviyeye taşıyor. Yapay Zeka kullanımı ile müşteriler için daha akıllı, kişiselleştirilebilir çözümler sunarak müşteri memnuniyetini artırırken, iş süreçleri için karar destek adımlarında da fark yaratarak operasyonel üstünlük sağlıyor.

## Garanti BBVA'nın sektörde ve dünyada öncülük ettiği trendlerden biri olan Bilge isimli chatbot, 3 yıldır Müşteri Deneyimi Destek ekibi ve Müşteri İletişim Merkezinde çalışan 1.000'i aşkın kullanıcının ayda 30.000'in üzerinde sorusuna cevap vererek yardımcı oluyor.

Yapay zeka kullanan en gelişmiş ürünlerle müşterilerine sunduğu hizmet kanallarını çeşitlendiren ve hizmet kalitesini sürekli yükselten Garanti BBVA, sektörde ve dünyada öncülük ettiği trendlerden birini 2020 yılında kendi bünyesinde yaygınlaştırmaya devam etti. 3 yıldır Müşteri Deneyimi Destek ekibi ve Müşteri İletişim Merkezinde çalışan 1.000'i aşkın kullanıcının ayda 30.000'in üzerinde sorusuna cevap vererek yardımcı olan Bilge isimli chatbot, yarattığı katma değer göz önünde bulundurularak yeni ekipler için özelleştirildi. Garanti BBVA şubelerinde Kobi segment müşterilerine hizmet veren çalışanların kullanımına sunulan yeni botun ismi KoBilge oldu. Ekim ayından itibaren KoBilge sayesinde yaklaşık 1.800 çalışan, 1.000'e yakın sorunun cevabına anında erişebiliyor. Sorulara cevap vermenin yanında, çalışanların yaptığı tüm aramaları ve çalışan geri bildirimlerini de

anlık olarak takip etmeye yarayan bot sayesinde, çalışanlarımızın müşterilerimize hizmet verirken ihtiyaç duydukları bilgilerin tek bir yerden anlaşılması ve cevaplanması sağlanıyor. 2020 yılında yapay zeka uygulamalarımızdaki en önemli bir diğer gelişme de bilişsel yapay zeka ürünlerini içeren merkezi akıllı asistan platformumuzun devreye alınması oldu. Yeni botların hızlı bir şekilde devreye alınmasını ve botlar arasında tutarlı müşteri deneyimi sağlamayı hedefleyen bu platform hem sesli hem de yazılı iletişimi desteklemekte, aynı zamanda ses işleme (TTS ve ASR), doğal dil işleme (NLP), otomatik diyalog yönetimi ve yeni işlem setlerinin otomatik olarak devreye alınması özelliklerini içermektedir. 2016 yılında hizmete giren ve Türkiye'nin ilk sesli süreç asistanı olan UGİ'nin ara yüz ve altyapısı 2020 yılında bu platform kullanılarak yenilendi. Yazılı mesajlaşma özelliğine de sahip akıllı asistan UGİ 2.0, yenilenen altyapısı sayesinde değişen gündeme eskisinden çok daha hızlı adapte oluyor ve birkaç gün içerisinde değişiklikler devreye alınabiliyor. Yeni altyapının bir başka avantajı ise banka akıllı asistanları için ortak bir asistan akli oluşturulması oldu. Garanti BBVA Whatsapp bot'u da, aynı altyapı ile 2020 yılında güçlendirilen akıllı asistanlara bir örnek.

Müşterileriyle daha derin ve değer katan ilişkiler yürütmek, müşteri tabanını genişletmek, ürün/hizmet satış hacmini artırmak ve müşteri dijitalleşmesini hızlandırmak amacıyla Ağustos 2018'de başlatılan Ruler (Complex Event Processing - Karmaşık Olay İşleme) çalışması sayesinde, Garanti BBVA müşterilerinin dijital kanallar veya şubelerdeki kritik davranışları anlık olarak tespit edilip gerçek zamanlı olarak davranışına en uygun aksiyon alınabiliyor. Ruler platformu üzerinde bugüne kadar devreye alınan 56 adet senaryo ile günlük yaklaşık 4,8 milyon müşteriye ait 57 milyon adet müşteri davranışı işlenebiliyor ve 800.000'in üzerinde müşteri ile doğrudan iletişime geçilebiliyor.

Banka genelinde Temmuz 2019 tarihinde başlatılan RPA (Robotic Process Automation - Robotik Süreç Otomasyonu) çalışmaları sayesinde; çalışanların rutin ve manuel işlemler yerine müşteri odaklı süreçlere yöneltilmesi, minimum hata ve yüksek hız ile daha

iyi bir müşteri deneyimi sunulması amaçlanıyor. RPA kapsamında sürdürülen çalışmalar sonucunda şu ana kadar yaklaşık 200 adet süreç belirlendi ve 2020 yılında 44 adeti otomatikleştirilerek RPA ile çalışan süreç sayısında toplam 51'e ulaşıldı.

ARK Platformu çalışmalarına 2019 yılında başlandı ve 2020 ortasında ilk uygulama platform üzerinde üretime alındı. 32 uygulamanın geliştirilmesine ise halen devam ediliyor. 2021 yılında başlayacak olan transformasyon ile platformun kullanımı daha da yaygınlaşacak. ARK Platformu, geliştiricilerin bankacılık ve iştirak uygulamalarını çevik metodolojisiyle geliştirmelerine, modern teknolojiler kullanarak değer yaratımının hızlandırılmasına ve açık sistem teknolojilerinin maliyet avantajından dolayı maliyetlerin düşürülmesine olanak sağlıyor.

## Robotik Süreç Otomasyonu kapsamındaki 51 süreç sayesinde; çalışanların rutin ve manuel işlemler yerine müşteri odaklı süreçlere yöneltilmesi, minimum hata ve yüksek hız ile daha iyi bir müşteri deneyimi sunulması sağlanıyor.

ARK Projesinde görev alan Sistem, Yazılım, Mimari, Güvenlik, Tasarım ve Network ekipleri; altyapının kuruluşu, bakımı ve platformun uygulama geliştirmeleri kapsamında ARK Platform Design & Development programı ile toplam 5.442 saatlik eğitim sağlanarak güçlendirildi. Ayrıca, ARK platformu üzerinde uygulama geliştirmeye başlayacak proje ekiplerinden yazılımcılar ARK Developer Onboarding programına katılarak Front end, Back end, Batch ve Big Data olarak 4 alt kategoriden oluşan programda toplam 4.825 saatlik eğitim aldılar.

Garanti BBVA veri ve ileri analitik alanında yaptığı çalışmalarla müşterilere doğru anda doğru ürün ve hizmetlerin sunulması, müşteri deneyiminin daha iyi hale getirilmesi, dolandırıcılık

girişimlerinin daha erken ve kaliteli tespiti, operasyonel süreç ve kararların daha iyi yönetilmesini sağlıyor. Bu kapsamda 2020 yılında 291 adet yeni makine ve derin öğrenme modeli Garanti BBVA sistemlerine entegre edildi. Örneğin, pandemi döneminde hızlı değişen müşteri ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilmek için müşteri öneri ve taleplerini metin madenciliği ile işleyerek doğru çözüm merkezlerine yönlendirilmesinde Yapay Zeka'nın gücü kullanıldı. Bu sayede müşteri taleplerini aynı gün içerisinde değerlendirme imkanı yaratıldı.

Garanti BBVA, Müşteri İletişim Merkezi kanallarındaki operasyonel üstünlüğü artırmak için de Yapay Zeka'nın gücünden faydalanıyor. Müşteri İletişim Merkezi arandığı anda devreye girerek müşteriye ait geçmiş verileri analiz eden, müşterinin arama sebebinin tahmin edebilen ve konuşma başlamadan bu içgörüyü müşteri temsilcisine sunabilen analitik modeller geliştirilmektedir. Müşterinin ihtiyacını erkenden anlayarak çağrı sürelerinde ortalama %7 azalış sağlanması ve müşteri ile daha güçlü iletişim kurulması elde edilecek Yapay Zeka kazanımlarıdır.

Garanti BBVA'nın önem verdiği müşterilerin finansal sağlıklarını korumak ve iyileştirmek için yapılan projelerde de Büyük Veri ve Yapay Zeka algoritmaları yerini alıyor. Müşterilerin geçmiş işlemleri, finansal hareketleri ve mali durumları makine öğrenmesi algoritmalarıyla işlenerek mevcut finansal sağlıkları ölçülebilir kılınıyor, elde edilen içgörüler müşterilerin finansal sağlıklarını daha iyi noktaya çıkartabilmeleri için tavsiyelere dönüşüyor.

Garanti BBVA ATM'ler için geliştirdiği optimizasyon algoritmalarını 2020 yılında genişleterek yeni açılacak şubeleri de dahil etti. Müşteri tabanı, finansal işlem yoğunlukları, işyerlerine ait işlemler, lokasyon verileri ve diğer veri kaynakları da kullanılarak çoklu boyutlarda yoğunluk haritaları çıkartılıyor; bu bilgi stratejik önceliklerle birleştirilerek optimizasyon algoritmalarında işleniyor ve en doğru lokasyon önerilerini dikkate alarak kararlar veriliyor.

Yapay Zeka uygulamalarında açık kaynak yazılım dillerini kullanan Garanti BBVA, bu sayede küresel trendleri yakından takip ederken yeni gelişen teknolojilerini hızlı bir şekilde süreçlerine entegre edebiliyor. En güncel algoritmaların gücünden faydalanarak

tahmin ve kararlardaki başarı oranlarını daha yüksek seviyelere çıkartabiliyor, maliyet yönetimini daha etkin gerçekleştirebiliyor.

Garanti BBVA Inovasyon merkezi Next Zone ile uzmanların yenilikçi fikirlerine yer veriyor, orta ve uzun vadede fark yaratacak bu fikirlerin proje ve ürünlere dönüşmesi için uygun koşulları oluşturuyor. Ham verinin işlenip değerli veriye dönüştürme sürecini otomatikleştiren Otomatik Değişken Üretimi ürünü ile yeni iş talepleri çok daha hızlı sürede karşılanabiliyor. Analitik modelleme süreçlerinde oluşturulan Çerçeve ve Otomasyon altyapısı ile modelleme sürecinde karşılaşılan insan hatalarını da en düşük seviyeye indiriyor, operasyonel verimliliği artırıyor. Banka, Yapay Zeka çözümleri üretirken bir yandan da geliştirmiş olduğu modelleme araçlarıyla analitik yetkinliği herkese yaygınlaştırmak ve en rutin kararlarda bile kullanılabilir hale getirmek için inisiyatifler alıyor.

Büyük Veri ve Yapay Zeka üzerinde çözümler geliştirirken Garanti BBVA, sorumlu yapay zeka ilkelerini benimsiyor. İnsan haklarına bağlılığı ve Garanti BBVA Davranış Kuralları'nda da öngörüldüğü üzere ayrımcılık yapmamayı taahhüt ediyor. Müşteri kazanımı, fiyatlama, çalışan alımı ve ücretlendirme alanlarında kullanılan hiçbir analitik çözümde cinsiyet, renk, etnik köken, engellilik, din, cinsel yönelim ve siyasi görüşe ait veri kullanılmıyor.

COVID-19'un hayatımıza girmesi ile birlikte, Garanti BBVA'nın birinci önceliği çalışanlarının sağlığını korumak ve müşterilerine kesintisiz hizmet sunmak oldu. Bu çerçevede ekiplere gerekli donanım temin edilerek evden çalışmalarını sağlandı. Pandemi süresi boyunca geçici olarak kapanan şubelere fiziksel yakınlık gerektirmeyen tüm işlemler için destek verildi. Hedeflenen Kapasite Kullanım ve SLA oranlarına uyarak müşterilere kesintisiz ve kaliteli hizmet sunulmaya devam edildi. Özellikle şubeleri rahatlatarak şekilde merkezileşme çalışmaları, iş modeli değişikliği ve verimlilik çalışmaları sürdürüldü.

Garanti BBVA toplum sağlığını korumaya ve sosyal hareketliliği azaltmaya destek olmak için, başka bankalara ait ATM'lerden para çekme işlemlerini bir süre ücretsiz hale getirdi. Dijital kanalların kullanımını teşvik etmek ve pandemi sürecinde müşterilerine

sunduğu faydayı artırmak amacıyla belirli bir süre dijital kanallardan yapılan para transferlerini yine ücretsiz hale getirdi.

Hem tahsilat hem de ödemeler için kullanılan QR ile Ödeme Çözümünü devreye alarak pandemi sürecinde müşterilerinin nakit akışlarını dijital kanallar aracılığı ile gerçekleştirmelerini sağladı.

Kolay, hızlı çözümler ve kendin yap seçenekleri öncelikli konusu kapsamında Garanti BBVA, müşterilerinin her kanal ve zamanda, tüm işlemleri kolay ve çevik bir şekilde gerçekleştirmesine olanak tanıyor. Bu kapsamda data ve teknolojiden faydalanarak müşterilerine sunduğu nakit yönetimi çözümleri şöyle sıralanıyor:

→ Garanti BBVA, SWIFT tarafından 2017 yılında başlatılan global ölçekli Global Payment Innovation'a (GPI) Türkiye'den katılan ilk banka olmuş, yurt içi ve yurt dışındaki bankalara SWIFT aracılığıyla yapılan transfer işlemlerinin Giden Swift Takip Servisi (Outbound-Tracking) ile Garanti BBVA İnternet Şubesi'nden takip edilebilmesini sağlamaya başlamıştı. 2020 yılında ise SWIFT'in uluslararası para transfer işlemleriyle ilgili geliştirdiği, Swift GPI Ön Doğrulama (Pre-Validation) adlı yeni hizmetine dünya genelinde entegrasyonunu tamamlayan ilk banka oldu.

→ Giden Swift Takip Servisi'ne (Outbound-Tracking) ve Swift GPI Ön Doğrulama'ya (Pre-Validation) ek olarak, Garanti BBVA Aralık ayında ilk etapta Swift üyesi kurumların, yurt içi ve yurt dışı bankalardan gelen SWIFT ödemelerini gönderici bankadan çıktığı andan itibaren takip edebilecekleri Gelen Swift Takip (Inbound Tracking) servisini sunan dünyadaki ilk bankalardan biri oldu. Garanti BBVA müşterileri kısa bir süre içerisinde, nakit akış yönetimine önemli katkı sağlayacak bu hizmete İnternet Şubesi veya API (uygulama programlama ara yüzü) üzerinden ulaşabilecek.

→ Elektronik sertifika sağlayıcısı entegratör firmalarla yapılan anlaşmalar sayesinde pandemi döneminde müşterilerin onay ve imza gerektiren bankacılık işlemlerinin şubelere gidilmeden E-İmza ile elektronik olarak imzalanması sağlandı.

→ QR ile Ödeme Çözümü, [developers.garantibbva.com.tr](https://developers.garantibbva.com.tr) üzerinden API'lere ulaşılarak, entegre edilebilecek şekilde

devreye alındı. Bu çözüm ile birlikte sisteme entegrasyon sağlayan müşterilerin para transferi-havale ile yöntemiyle yapılan ödemelerinin karşı taraf tarafından Garanti BBVA İnternet ve Mobil üzerinden QR kod ile gerçekleşmesi sağlanıyor olacak.

→ Türkiye Noterler Birliği'yle olan iş birliği çerçevesinde, ikinci el motorlu kara taşıtları alım satımında kullanılan Güvenli Alım Satım Sistemi hayata geçti. Bu sayede Garanti BBVA, müşterilerinin devir öncesi ve sonrası nakit para taşıma riski almadan, işlemlerini internet ve mobil kanallar aracılığıyla güvenli, hızlı ve kolay şekilde tamamlayabilmelerini sağlamaya başladı.

→ Garanti BBVA, mevcut para transferi sistemlerine ek olacak şekilde, hafta içi ve hafta sonu günün her saatinde kullanılabilir olan ve transfer işlemlerinin anlık olarak işlem gerçekleştirilmesini sağlayan, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası altyapısı ile sunulan FAST (Fonların Anlık ve Sürekli Transferi) sistemine dahil oldu.

→ FAST Sistemi ile birlikte, para transferi işlemlerinde kullanılan IBAN yerine cep telefonu numarası, e-posta, TCKN/VKN veya pasaport numarası kullanarak işlem yapılabilmesini sağlayan Kolay Adres sistemi de devreye alındı. Müşteriler, Garanti BBVA Mobil üzerinden IBAN ile kişisel bilgilerini eşleştirebiliyor, para gönderimi ve alımlarında sadece bu bilgileri paylaşarak işlemlerini gerçekleştirebiliyor.

→ Elektronik Hesap Hareketleri servisi API'leştirilerek, developers.garantibbva.com.tr üzerinden bir açık bankacılık ürünü olarak müşterilerin kullanımına sunuldu. Söz konusu servislerle müşteriler daha zengin bir bilgi setine ulaşabilmenin yanı sıra, şubeye gitmelerine gerek kalmadan, tüm tanım ve başvuru sürecini Kurumsal İnternet Şubesi üzerinden tamamlayabiliyor.

→ Hazine operasyonlarını merkezi olarak yöneten firmalara sunulan "Garanti BBVA Connect" ödeme çözümüyle müşteri ve servis adetleri 2 katına çıkartılarak müşterilerin hazine merkezileştirme süreçlerine katkıda bulunuldu.

Banka, 2021 yılında da dijital çözümler konusunda çalışmalarına devam ederek müşterileri için nakit yönetim ürünleri konusunda daha fazla dijital dönüşüme destek olma hedefini sürdürecektir.

## GÜVENLİ VE KESİNTİSİZ HİZMET İÇİN DİJİTALLEŞME

Dijital kullanımın yaygınlaşmasıyla siber güvenlik risklerine daha fazla maruz kalınıyor, gelişen tehdit profiliyle birlikte dijital ortamın çeşitlenen risklerinin etkisi de artıyor. Kurumsal yönetim ve ulusal standartlar ışığında teknoloji, kesintisiz işlem kapasitesi, altyapı güvenliği, maliyet etkinliği ve enerji tasarrufu alanlarındaki yatırımlarını ara vermeden sürdüren Garanti BBVA, 1981 yılından beri iştiraki Garanti BBVA Teknoloji (GT) aracılığıyla izleme etkinliğini yükseltiyor. Şirket, Garanti BBVA'nın daha hızlı tedbir alabilmesine ve üyesi olduğu ağlar aracılığı ile global tehditler konusunda erken bilgi sahibi olabilmesine olanak tanıyor. Bu kapsamda Garanti BBVA'nın internet erişim mimarisi risk bazlı bakış açısıyla yeniden yapılandırıldı.

"Daha İyi BT, Daha İyi İş" stratejisiyle Garanti BBVA, maliyet azaltmak ve çözümleri daha hızlı bir şekilde hayata geçirmek amacıyla bulut teknolojisi ve mikroservis alanlarına sürekli yatırım yapıyor, uygulama mimarisini ve güvenlik katmanlarını da bu teknolojileri destekleyecek şekilde konumlandırıyor. Bu sayede Garanti BBVA, sürekli dijitalleşen dünyanın sunduğu yeni iş modellerine daha iyi adapte olmayı, Büyük Veri (Big Data) altyapı yatırımlarını iş zekası çözümlerine ve açık uygulama platformlarına dönüştürerek müşterilerine daha iyi bir müşteri deneyimi sunmayı hedefliyor.

2019 yılında ülke gündeminde yer alan Dağıtık Servis Reddi (DDOS, Distributed Denial of Service) saldırıları ile birlikte altyapıların korunması gerekliliği tüm kurumların öncelikli gündemi haline geldi. Garanti BBVA, özellikle yurt dışı kaynaklı atakların ülke iletişim altyapısı ve kurumların servislerini kesintiye uğratma riskine karşı atak önleme sistemlerini yurt dışından itibaren konumlandırdı ve yapılandırdı. Artan saldırılara rağmen bu teknolojik dönüşümün faydasını gözlemledi. Ayrıca mevzuata uygun, Banka'nın güvenliğini artırıcı etki eden ve ülke iletişim altyapısının korunmasına da katkı sağlayan bu yaklaşım ile sektöre öncülük etti.



Dijitalleşmenin sunduğu olanaklar aynı zamanda verilerin korunması ve güvenliğiyle ilgili konuları da en önemli risklerden biri haline getiriyor. Başta siber tehditler olmak üzere güvenli ve kesintisiz hizmeti aksatabilecek tüm risklere karşı önlem alınması, bilgi güvenliğinin sağlanması ve bunlarla bağlantılı konularda müşterilerin bilgilendirilmesi hem Garanti BBVA hem de paydaşları için öncelikli konular arasında yer alıyor.

Banka çapında itibar riskini etkin bir şekilde yönetmek için Garanti BBVA, kanunlara ve kurumsal standartlara uyum konusunda farkındalığın sürekli olmasına ve Bilgi Teknolojileri (BT)/Bilgi Güvenliği ve BT bağlantılı risklerin yönetilmesini sağlayan süreçlerin geliştirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştiriyor. Kurumsal yönetim anlamında bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik Banka içindeki tüm çalışmaların koordinasyonu ve politika, prosedür ve yönetmeliklerin gözetilmesi Genel Müdür başkanlığındaki Bilgi Güvenliği Komitesi tarafından yerine getiriliyor.

Müşteriyi koruma prensipleri çerçevesinde dış dolandırıcılık olaylarını bütünsel olarak ele alan Garanti BBVA, şube ve şubesiz tüm kanallardan gerçekleştirilen kartlı işlemler, hesap işlemleri, POS işlemleri ve kredi ürünü başvurularına yönelik dolandırıcılıkları müşteri merkezli olarak yönetiyor.

Garanti BBVA değişen dış dolandırıcılık eylemlerini izlemek, tespit etmek, kontrol altına almak ve önlemek amacıyla proaktif ve müşteri deneyimini ön planda tutan bir anlayışla stratejiler geliştiriyor. Müşteri Güvenliği ve İşlem Riski Yönetimi Müdürlüğü, dolandırıcılık vakalarına ilişkin veriye dayalı ve yapay zeka destekli karar verme süreçleri ile olası Banka ve müşteri kayıplarını en aza indirmek üzere proaktif anlayışla çalışmalar yürütüyor.

Garanti BBVA tarafından geliştirilen yeni ürün ve süreçlerde dış dolandırıcılık risklerini inceleyerek görüş ve önerilerde bulunuyor. Dinamik değişimlerin yaşandığı dolandırıcılık yöntemlerini ve dolandırıcılık trendlerini uluslararası ve ulusal düzeyde takip ederek veri yönetişimi ve veri analitiği bazlı dinamik aksiyonlar almayı sürdürüyor. Garanti BBVA, dolandırıcılık olaylarına karşı bankacılık sektörü ve bağlantılı

diğer sektörlerdeki dolandırıcılığı önleme farkındalığının ve çalışmalarının artması için paydaşlarıyla iş birliği içerisinde çalışmalar yürütmeye devam ediyor.

Müşteri Güvenliği ve İşlem Riski Yönetimi Müdürlüğü tarafından dolandırıcılık riski yönetimini en etkin ve etkili şekilde gerçekleştirebilmek ve Garanti BBVA müşterilerine en iyi deneyimi sunabilmek amacıyla teknolojik gelişmeler yakından takip edilerek ulusal ve uluslararası farklı hizmet sağlayıcılarla değerlendirmeler yapılıyor ve teknolojik geliştirmelere öncülük ediliyor. Ayrıca analitik yapının güçlendirilmesine ve veriye dayalı karar verme süreçlerine odaklanarak yapılan geliştirmelerin dolandırıcılık engelleme ve müşteri deneyimine olan etkisi de devamlı olarak izleniyor. Paydaşların stratejik öncelikleri ve ekosistem gözetilerek müşteri deneyimi ve güvenliği odaklılık taktik güncellemeler de yapılabiliyor.

## 2020 FAALİYETLERİ

Garanti BBVA, güvenlikle ilgili sorunlar yüzünden bir kesinti yaşamadan iş hedeflerine odaklanabilmek için Gizlilik, Bütünlük ve Kullanılabilirlik kavramlarına yoğunlaşarak çalışanlar, süreçler ve teknoloji dahil tüm BT varlıklarını güvenceye alıyor. En yeni ve en ileri güvenlik sistemlerini sürekli takip ederek müşterilerin bilgilerini korumak için en etkili güvenlik çözümlerini sunmaya çalışıyor. Güvenlik risklerinin tespit edilerek bertaraf edilmesi için penetrasyon testleri ve kırılganlık değerlendirmelerini düzenli olarak yapıyor. Garanti BBVA, COBIT (Bilgi ve İlgili Teknolojiler için Kontrol Hedefleri) çerçevesi, kurum içi güvenlik politika ve prosedürleri ile özel kapsamlı ISO 27001 ve PCI-DSS standartlarına uyuyor.

Garanti BBVA, güvenlik ve kişisel gizlilik politikalarına göre belirlenen yaklaşımına uygun olarak müşterileri için güvenliği artıran çeşitli uygulamalar sunuyor. Müşterilerin kimlik doğrulaması için parola doğrulamasının yanında tokenizasyon yani cihaz eşleşmesi, Şifrematik cihazı, cep telefonu mesajıyla gönderilen tek kullanımlık şifreler (SMS OTP), mobil bildirimler ve Sesli Biyometrik Kimlik Doğrulama yöntemlerini kullanıyor. Müşterilerinin telefonlarında NFC özelliği varsa çipli kimliklerini telefonlarının arkasına yaklaştırıp okuttuktan sonra yüzlerini

tanıtılarak yeni parolalarını alabilmelerine olanak sağlıyor. Eğer müşterinin telefonunda NFC özelliği yoksa OCR teknolojisini kullanarak, yeni çipli kimlik bilgilerini kamerayla okutup müşteri temsilcisiyle görüntülü görüşerek yeni parola almasını sağlıyor. Ek olarak, Pandemisi süreci boyunca 65 yaş üzeri olan maaş müşterileri ve kamu kurumlarından maaş alan müşterileri için özel olarak geliştirdiği "Görüntülü Görüşme ile Dijital Kanal Şifresi Alma" akışı ile de sistemde telefonu ve kimliği olmayan müşterilerin parola olarak 90 gün boyunca dijital kanalları kullanabilmesine olanak sağlıyor. Banka, dijital kanalların kullanımını daha güvenli hale getirmek için mobil uygulamalarında ek güvenlik tedbirleri alıyor. İşlemler otomatik olarak analiz edilerek gereken durumlarda dolandırıcılık olaylarının önlenmesi için ek onaylar gerçekleştiriliyor. Garanti BBVA, kendi içindeki uygulamalara ek olarak sektöre yenilik getiren banka dışı projelerin güvenli bir şekilde hayata geçmesine de destek oluyor.

Garanti BBVA, web sitesi ve Alo Garanti BBVA telefon bankacılığıyla, müşterileriyle dijital bankacılıkla ilgili güvenlik bilgilerini paylaşıyor. Olası durumlara karşı müşterilerini uyararak Garanti BBVA, güvenlikle ilgili "6 Altın Kural"ı açıklayarak müşterilerin alabileceği ek güvenlik önlemlerini de ayrıca anlatıyor. 6 Altın Kural'da vurgulanan konular şifre oluşturulması ve korunması, kişisel bilgilerin talep edildiği durumlar, e-posta ile yayılan virüsler, sahte ödül bildirimleri veya telefon ya da mesaj yoluyla kişisel bankacılık bilgilerinin istenmesi, oltalama (phishing) saldırıları, şüpheli para transferleri ve bilgi talepleri. Garanti BBVA ayrıca Garanti BBVA'nın internet bankacılığını kullandıkları mobil cihazların ve bilgisayarların korunmasına yönelik bilgileri de müşterileriyle paylaşıyor. Bunların yanı sıra Garanti BBVA anti-virüs, casus yazılım tarama ve güvenlik duvarı gibi ek programların kullanılmasını da tavsiye ediyor. Garanti BBVA, müşterilerini güncel ve yaygın saldırılara karşı belirli periyotlarla bilgilendirmek için SMS, e-posta gönderimlerinde bulunuyor.

Güvenli yazılım geliştirme sürecini iyileştirmek amacıyla DevSecOps (güvenlik uygulamalarının yazılım süreçlerine

dahil edilmesi kültürü) kapsamında çalışmalar yapıyor. Çevik (Agile) metod gibi güncel yazılım eğilimlerine uygun güvenlik değerlendirme yaklaşımları geliştiriyor. Kanun ve regülasyonlara uyum için yapılan çalışmaların yanı sıra çalışanlarının ve müşterilerinin farkındalığını artıracak faaliyetler, veri sınıflandırma çalışmaları ve veri sızıntısını engelleyecek yöntemler konusunda da en iyi uygulamaları hedefleyerek çalışmalarını sürdürüyor. Garanti BBVA çalışanlarına ve müşterilerine sunduğu uzaktan erişim gerektiren hizmetleri, güçlü altyapısı ile güvenlikten ödün vermeden karşılamaya devam ediyor. Aldığı dış hizmetler için birlikte çalıştığı tedarikçilerin de banka güvenlik seviyesinde olmasını sağlayacak çalışmalar yürütüyor. RPA (Robotic Process Automation – Robotik Süreç Otomasyonu) kullanarak güvenlik operasyonlarının verimliliğini artırıyor. Garanti BBVA, BBVA Grubu'nun sağladığı bilgi ve global birikimi de kullanarak bilgi güvenliği süreçlerini iyileştirmeye devam ediyor. Bu kapsamda BBVA Grubu global projelerine de destek oluyor. 2020 yılında Garanti BBVA, mobil market ve sosyal medya hesaplarının güvenliği için ilgili süreçler ve platformlarda sıkılaştırmalar yaptı ve bu hesapları kullanan ekiplerin farkındalıklarını artırmaya yönelik eğitimler düzenlendi.

COVID-19 süreci ile beraber değişen çalışma modeline uygun olarak uzaktan güvenli çalışmayı sağlayan ortamların kapasiteleri hızlı bir şekilde artırıldı, yeni ortaya çıkan ihtiyaçlara hem güvenliği hem de iş sürekliliğini gözeterek şekilde çözümler oluşturuldu. Bu süreçte güvenlik altyapısını geliştirmeye yönelik yatırımlara/projelere de hız kesmeden devam edildi. Gerçekleştirilen projelerle beraber, son dönemdeki artan siber tehditlere karşı, Banka'nın olası atakları izleme ve tespit yetenekleri artırıldı, bunun yanında mevcut önleyici güvenlik çözümlerinin yetkinliklerinin daha da ileri seviyeye taşınması sağlandı.

Pandeminin etkisi altında 2020 yılında dijitalleşmede artış yaşandı. Dolandırıcılık girişimlerine karşı Garanti BBVA, stratejisine paralel olarak dolandırıcılık girişimlerini dinamik bir şekilde izlemeye ve önlemeye odaklanmaya devam etti. Bunu

yaparken de sürtünmesiz ve müşteri odaklı yaklaşımı esas alarak hem Banka'nın hem müşterilerin potansiyel finansal ve itibari kayıplarını önlemeyi hedefliyor.

Garanti BBVA, müşterilerine daha güvenli bir deneyim sunmak amacıyla teknik ve analitik altyapısını geliştirmeye devam ediyor. Bu amaçla yeni teknolojilerin entegrasyonuna, analitik metotların artırılmasına ve süreç otomasyon çalışmalarına öncelik veriyor. Müşterilerini dolandırıcılıkla mücadele yönetiminin bir paydaşı haline getirerek sürtünmesiz bir ortamda riskin yönetilmesi hedefleniyor. Bu kapsamda Garanti BBVA birçok farklı kanaldan müşterilerine dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi vermeye ve farkındalığı artırmaya da devam ediyor.

Garanti BBVA, eğitim ve bilinçlendirme çalışmaları kapsamında 2020 yılında duyuru/bildiri, sanal eğitim ve bilgilendirme toplantıları/e-posta gönderimi ve canlı yayın gibi çeşitli yöntemlerle dış dolandırıcılık kapsamında toplamda 104 adet eğitim ve/veya bilgilendirme çalışmasında bulundu.

## ÖNGÖRÜLER

Derin öğrenme algoritmalarının bankacılık üzerinde kullanım alanlarının yaygınlaşması ve geleneksel algoritmaların çözüm bulamadığı senaryolara çözümler üretilmesi yakın geleceğin gündem maddelerinden olacak. Görsel verileri işlemek, içerisinde bulunan metinleri çıkartmak ve bunları doğal dil işleme ile anlamlandırmak bu örneklerden yalnızca birkaçı. Derin öğrenme algoritmaları kullanıldıkça, analitik tahminlerin nasıl çalıştığının açıklanabilirliği ise azalıyor. Bu sebeple Garanti BBVA, özellikle bankacılık sektörü gibi regülasyonun güçlü ve önemli olduğu sektörlerde, kararların nasıl verildiğini anlayabilmek için "kapalı kutu" denilen programların da içerisindeki işleyişini gösteren algoritmaların önem kazanacağını öngörüyor.

Önümüzdeki dönemde, derin uzmanlık gerektirmeyen, kullanıcı dostu ara yüze sahip çözümler; organizasyonun her noktasındaki kişilerin analitik çözümler üretmelerine olanak sağlayacak.

Büyük veri üzerinden Yapay Zeka ve makine öğrenmesi ile faydalı bilgiler çıkarılacak, yeni servisler ve iş modellerinin üretilmesi için farklı bakış açıları sunulacak.

Gelişen teknolojiler ve regülasyonların beraberinde getirdiği yeni çalışma modelleriyle beraber; Açık Pazar ile farklı sektörlerden, farklı firmalardan yeni veri kaynaklarına erişim, bu verileri saklama, işleme ve yeni değerlerin üretilmesi, buna uygun altyapıların kurgulanması ile mümkün olacak.

Günümüzde birçok veri üretiliyor; ancak Garanti BBVA, önemli olanın bu veri yığınları arasından değer yaratabilmek olduğuna inanıyor ve burada başarının, kurumların sahip oldukları veriyi saklayabilme, anlayabilme ve işleyebilme kabiliyetleri ile paralel olacağını öngörüyor.

2021 yılında da Garanti BBVA'nın birinci önceliği çalışanlarının sağlığı ve müşterilerine kesintisiz hizmet sunmak olacak. Buna paralel olarak; her zaman olduğu gibi verimlilik esaslı proje, iş modeli değişikliği ve modernizasyon çalışmalarına devam edecek. Önümüzdeki dönemlerde de RPA, bot, büyük veri ve yapay zeka unsurlarını yoğun bir şekilde kullanarak iş modeli, etkinlik ve verimlilik seviyesini en üst seviyeye çıkarmayı hedefleyecek.

Dünya genelinde kurumlarda botların çalışanlar için kullanılması henüz yeni trend haline gelirken, Garanti BBVA önümüzdeki yıl diğer segmentlerdeki müşterilerine hizmet veren görev noktalarında da yaygınlığı artırmayı hedefliyor.

Garanti BBVA, 2021 yılında da müşterilerinin güvenli işlem yapmalarını sağlamaya devam etmekle beraber, müşterilerin aynı zamanda konforlu ve sürtünmesiz bir ortamda ve müşterinin de dolandırıcılık yönetiminin bir parçası olacak bir odakla işlem yapabilmelerini sağlamaya dönük çalışmalarını sürdürecektir. Bu doğrultuda, dolandırıcılık riski izleme yönetim sistemlerinin güncel teknoloji, veri yönetimi ve analitiği metotlarıyla güçlendirilmesiyle müşteri deneyiminin de sürekli geliştirilmesi en önemli hedeflerden biri olmaya devam edecek.