

# Dönüşüm Nasıl Yaratılır?

**İlker Kuruöz**  
Genel Müdür Yardımcısı  
Mühendislik Hizmetleri ve Veri



Video



• Videoyu izlemek, stratejimiz, aksiyonlarımız ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkımız hakkında bilgi almak için tıklayın/ okutun.



Çeviklik

**Teknoloji  
organizasyonunun  
tamamı olmak  
üzere 400'ün  
üzerinde çevik  
disiplinlerle  
çalışan takım**

Dönüşüm



Yeni Teknolojiler

**Robotik Süreç  
Otomasyonu  
geliştirilen  
93 süreç**

Dönüşüm



Yapay Zeka  
Çözümleri

**62 projede  
115 adet  
yeni makine  
öğrenmesi ve  
derin öğrenme  
modeli  
entegrasyonu**

Dönüşüm



Farkındalık

**Dış  
dolandırıcılık  
kapsamında  
108 eğitim  
veya  
bilgilendirme  
çalışması**

Dönüşüm



# Data ve Teknoloji

4.192 17 dk 10 müşteri

İlgili Öncelikli Konular	Değer Yaratan Etkenler	Göstergeler	2020	2021
#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	9	17
		Tam zamanlı çalışan başına siber güvenlik eğitim saatleri*	1,18	0,97
#4 KOLAY, HIZLI ÇÖZÜMLER VE KENDİN YAP SEÇENEKLERİ	BANKA'NIN GÜNLÜK İŞLEYİŞİNDE ÖNEMLİ BİR YER EDİNEREN YAPAY ZEKA, MAKİNE ÖĞRENMESİ VE BÜYÜK VERİYİ ANLAMLANDIRMAMIZLA ÇÖZÜM SÜREÇLERİMİZİ EN AZ HATAYLA HIZLANDIRMAK	Siber güvenlik eğitimlerine katılan çalışanlar*	%82	%70,9
		Dış dolandırıcılık kapsamında verilen eğitim veya bilgilendirme çalışmaları (Adet)	95	108
#5 SİBER GÜVENLİK (SİBER ATAĞ, VERİ HIRSIZLIĞI, DOLANDIRICILIK...)	MÜŞTERİLERİMİZE DOĞRU ÜRÜNÜ SUNMA, FİYATLAMA, RİSK YÖNETİMİ VB. ALANLARDA VERİ ANALİTİĞİNDEN ETKİN ŞEKİLDE FAYDALANMAK	UGİ Akıllı Asistan Etkileşim Adedi	12,8 milyon	26,4 milyon
		Bilge ve Kobilge Çalışan Botları Cevap Verilen Soru Adedi **	321 bin	484 bin
#6 KİŞİSEL VERİLERİN SORUMLU KULLANILMASI (VERİ GİZLİLİĞİ, SORUMLU YAPAY ZEKA)	MÜŞTERİLERİMİZE DOĞRU ÜRÜNÜ SUNMA, FİYATLAMA, RİSK YÖNETİMİ VB. ALANLARDA VERİ ANALİTİĞİNDEN ETKİN ŞEKİLDE FAYDALANMAK	Büyük Veri ve Makine Öğrenmesi ile değer yaratılan proje sayısı	41	62
		Data Science Suite kullanan proje adedi	-	15
#11 FİNANSAL SAĞLIK VE DANIŞMANLIK	MÜŞTERİLERİMİZE DOĞRU ÜRÜNÜ SUNMA, FİYATLAMA, RİSK YÖNETİMİ VB. ALANLARDA VERİ ANALİTİĞİNDEN ETKİN ŞEKİLDE FAYDALANMAK	Karmaşık Olay İşleme Platformu Kapsamında Faaliyete Geçen Senaryo Adedi	56	104
		Karmaşık Olay İşleme Platformunda İşlenen Müşteri Davranışları Adet	18 milyar	25 milyar
		Üretim Ortamına Alınan RPA'ler	44	42

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

\*Hesaplama metodolojisi eğitim etkinliğinin isabetli ölçülmesi için güncellenmiştir. Eğitim sayısı artırılmış, istirakler eklenmiş, %100 siber güvenlik içerikli eğitimler ölçümleme kapsamına alınmıştır.

\*\*Göstergenin tanımı yeni eklenen Kobilge çalışan botunu da kapsayacak şekilde toplam çalışan botları olarak değiştirilmiştir.

Katkı Yapılan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları



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.

Günümüzde, **dijital dönüşüm** ve gelişen teknolojilerle birlikte müşterinin banka ile iletişime geçtiği her noktada veri elde edilebilir, saklanabilir ve en önemlisi işlenebilir oldu. Her türlü iş süreçlerine entegre edilebilen **yapay zeka ve makine öğrenmesi**, müşteriler için daha **akıllı, farklılaşan ve kişiselleşen tecrübeler** sunabilmeye imkan sağlıyor.

Dijitalleşmenin yaygınlaşmasıyla birlikte iş yapış şekilleri, ihtiyaçlar ve riskler hızla değişirken, kurumların kesintisiz hizmet sunabilmek için İş Sürekliliği Yönetim Sistemlerini hızla uyumlandırmaları ve sürekli güncellemeleri gerekiyor. Garanti BBVA, daha da dayanıklı bir iş sürekliliği sistemine sahip olmak için **iş sürekliliği ve servis rezilyans ekiplerine yatırım** yapmayı sürdürüyor. Bu kapsamda İş Sürekliliği Yönetim Sisteminin yenilenmesi, afet tatbikatları yapılması, uçtan uca izleme sisteminin yeniden yapılandırılarak **yapay zeka ve makine öğrenmesi algoritmalarıyla desteklenmesi** ve servis rezilyans mühendisliği ekiplerinin kurulması yer alıyor.

İş sürekliliği yanı sıra **regülasyonlara uyumu** gözetmeye, sertifika ve standartların gerekliliklerini yerine getirmeye yönelik çalışmalarını da sürdüren Garanti BBVA, **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.

Çeviklik, Garanti BBVA'da kurumun **çevik metodolojiyi adapte ederek iş üretmesi** anlamına geliyor. Şu ana kadar **teknoloji organizasyonun %100'ü** başta olmak üzere, **Banka 400'ün üzerinde takımla** çevik disiplinlerle çalışır 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 ekiplerinin iç süreçlerinde yer aldığından organizasyonda **motivasyon** artıyor, **yetkin, otonom, sorumlu ekiplere** dönüşüm gerçekleşiyor. Dönüşümle birlikte ortaya çıkan projelerden alınan geri beslemelerle çevik felsefenin temelinde bulunan iyileştirme faaliyetleri Garanti BBVA'nın önümüzdeki dönemde de en önemli ajandası. Henüz çevik dönüşüme başlamamış iş alanlarında çevik çalışma prensipleri ile faaliyet gösteren takımlar yaratılırken, dönüşüme başlamış iş alanlarında ise olgunluk seviyesini artırmak için çalışmalar devam ediyor.

Garanti BBVA, hizmet olarak bankacılık (Banking-as-a-Service-BaaS) için **finansal teknoloji girişimlerini** iktisap etmek/onlarla **birlikte inovasyon** yapmak gerektiğine inanıyor. Bu, 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. **Açık inovasyon** kavramıyla inovasyon ekosistemiyle ve girişimcilerle bağlantıda olan Garanti BBVA, **Open Talent** yarışmasında BBVA ile ortak çalışıyor, pek çok ülkeden her türlü inovasyon girişimcisini destekliyor.

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. Bu sayede bir yanıla **basit ama değerli iyileştirmeler** yapılırken, diğer yanıla da **yarının bankasına yönelik çalışmalar** yapmak mümkün.

**Garanti BBVA, pandemi öncesinde çevik dönüşümü tamamlamış olmanın, güçlü dijital altyapısının ve tek ekip kültürünün etkisi ile tüm alışmalarını verimli şekilde sürdürebildi.**

Pandemi dijital dönüşümü ciddi hızlandıran önemli bir etken oldu. Pandemi dönemi boyunca Garanti BBVA'nın önceliği her zaman müşterilerinin, çalışanlarının, ailelerinin sağlığını ön planda tutmak ve iş sürekliliğini sağlamak oldu. Güçlü dijital altyapısının desteği ile **mekandan bağımsız çalışmaya ilk geçen şirketlerin başında** yer aldı. Pandemi öncesinde **çevik dönüşümü** tamamlamış olmanın, **güçlü dijital altyapısının** ve **tek ekip kültürünün** etkisi ile tüm çalışmalarını verimli şekilde sürdürebildi. Çalışanlarının beklentilerini sürekli dinleyerek, onlara **sürdürülebilir en iyi çalışan deneyimini** yaşatmayı amaçladı. Uzaktan çalışmanın **verimliliği ile sosyal bağlar kurmak için gerekli olan yüz yüze iletişimi birleştiren hibrit çalışma modeli** Banka'da başarıyla uygulamaya başlandı ve gelecekte de önemli çalışma modellerinden biri olacak. Çalışanların **gelişimini**, iş özel yaşam **dengelerini** destekleyen, onlara **esnek modeller** sunabilen Garanti BBVA, tüm öğrenim ve deneyimlerini çalışma modellerine aktarmaya ve çağın olanaklarını herkese sunmak amacıyla çalışmaya devam edecek.

Garanti BBVA, uzaktan erişim altyapılarını hızlı bir şekilde güncel ihtiyaçlara uyarlarken, bir yandan da genel **güvenlik** prensiplerine

uygun olacak şekilde geliştirdi. Bu gelişmelere paralel olarak DDoS ataklarının kurumların üretkenliğine dair olası etkileri (uzak çalışanların iletişiminin kesilmesi, işlerine yapamaz hale gelmesi riski nedeniyle) çok daha kayda değer hale geldi. Garanti BBVA, **DDoS saldırılarına karşı korunmaya** dair önceki yıllarda yaptığı **öncü yatırımlar** sayesinde bu alandaki riskleri 2021 yılında da başarıyla yönetti.

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. Bu doğrultuda **Garanti BBVA Siber Güvenlik Merkezi**'nin güncel tehditler ve teknolojik yenilikler de dikkate alınarak **7/24** çalışacak şekilde tekrar organize edilmesi, gelecek dönemin ihtiyaçlarını şimdiden karşılayabilir bir yapı haline getirilmesi için çalışmalar başlatıldı.

**Garanti BBVA Siber Güvenlik Merkezi 7/24 çalışarak gelecek dönemin ihtiyaçlarını şimdiden karşılayabilir bir yapı olarak konumlanıyor.**

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. 2020 yılında yürürlüğe giren yeni yönetmeliğe uyum kapsamında, Bilgi Sistemleri Güvenlik ekibi faaliyetlerini doğrudan Genel Müdüre raporlayacağı bir organizasyonel yapıda yürütüyor.

**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 önlemek amacıyla proaktif ve müşteri deneyimini ön planda tutan bir anlayışla stratejiler geliştirmeye devam ediyor. 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 çalışmalar yürütüyor. Garanti BBVA tarafından geliştirilen **yeni ürün ve süreçlerde dış dolandırıcılık risklerini inceleyerek görüş ve önerilerde** bulunuyor. Dolandırıcılık olaylarına karşı bankacılık sektörü ve bağlantılı diğer sektörlerdeki dolandırıcılığı önleme farkındalığının ve çalışmalarının artması için paydaşlarıyla iş birliği içerisinde çalışmalar yürütmeye devam ediyor. **Pandemi ile ivmelenerek artan dijitalleşmenin getirmiş olduğu ekosistem risklerini de yakından takip ediyor** ve verinin daha çok kullanımı ile analitik yaklaşımlarını ve çözümlerini geliştirmeyi sürdürüyor.

#### YAPAY ZEKA VE VERİ ANALİTİĞİ İLE DEĞER YARATAN BANKACILIK ÇÖZÜMLERİ 2021 FAALİYETLERİ

2019'dan bu yana dijital dönüşümün kritik bir adımı haline gelen **RPA** (Robotic Process Automation - Robotik Süreç Otomasyonu) **süreç otomasyonu teknolojisini** kullanarak, tekrar eden, zaman alan, katma değeri düşük **operasyonel işlemlerin otomatize edilmesine** ve daha **verimli** yönetilmesine, **minimum hata** ve **yüksek hızla daha iyi bir müşteri deneyimi** sunulmasına odaklanıyor. Böylece özellikle operasyon ve destek hizmetleri gibi alanlarda çalışan personelinin **daha önemli ve katma değeri yüksek işlere odaklanabilmesini** sağlıyor. RPA çalışmalarında, bir yandan da, kullanılan **robotların tam zamanlı kapasite ile kullanılabilmesine** yönelik süreç geliştirme çalışmaları hızla devam ediyor.

2021 yılında RPA teknolojisinin ana kullanım odağı, özellikle yeni gelen ve ek kaynak gerektirecek işleri yönetmeyi sağlamak üzerine oldu. Abacus 2.0 programı kapsamında; **hibrit çalışma modeli ihtiyaçlarını karşılayacak** şekilde takip platformu oluşturulması sağlandı. 2021 yılında ilave **42 adet süreç RPA ile üretime alındı ve otomatikleştirildi**. RPA kapsamında sürdürülen

çalışmalar sonucunda şu ana kadar yaklaşık 250 adet süreç belirlendi ve RPA ile geliştirilen **süreç toplamı 93'e ulaştı**.

2021 yılında **62 projede 115 adet yeni makine öğrenmesi ve derin öğrenme modeli** Garanti BBVA sistemlerine entegre edildi.

Garanti BBVA, **yapay zeka ve makine öğrenmesi** uygulamaları ile müşterileri için daha **akıllı, kişiselleştirilebilir çözümler** sunarak müşteri memnuniyetini artırırken, iş süreçleri için karar destek adımlarında da fark yaratacak **operasyonel üstünlük** göstermektedir. Bu kapsamda 2021 yılında **62 projede 115 adet yeni makine öğrenmesi ve derin öğrenme modeli** Garanti BBVA sistemlerine entegre edildi. Bu gerçekleştirilen projelerde **müşteri deneyimini iyileştirmek, etkin fiyatlama stratejisi uygulamak, dolandırıcılık işlemlerini önlemek ve kredi kararlarının akıllandırılması** gibi birçok alanda yapay zekanın gücünden yararlanıldı. Geleneksel yöntemlerden ayrılan derin öğrenme, kendi kendine öğrenen modelleme yaklaşımı, iş akışı ve süreçlerin otomasyonu sayesinde **müşterilerin ihtiyaçlarının en doğru şekilde tespit edilebilmesi ve doğru zamanda müşteriyle buluşturulması** sağlanıyor.

**Veri odaklı karar verme kültürünü** yaygınlaştırmak ve geleceğe yön vermek amacıyla yapay zeka ve makine öğrenmesinin Banka içinde yerini artırması sağlandı. "No-code/Low-code" yaklaşımıyla, tasarımından üretimine kurum içinde geliştirilen ve **"Data Science Suite"** olarak isimlendirilen platform hayata geçirildi. İş alanlarında **"Kendin Yap"** yaklaşımıyla **yapay zekanın kullanımını kolaylaştıran** bu platform, **iş kararlarını akıllandırırken**, ürün ve hizmetlerin **kullanıma geçme sürelerini kısalttı** ve **müşterileri ihtiyaçlarının daha hızlı cevaplanabilmesini sağladı**. Banka içinde **veri bilimi yetkinliği olan kişi sayısı ikiye katlandı**. 2021 yılı içinde kısa sürede kullanıma alınan **15 ek projeye** değer yaratıldı, projelerin mevcut sisteme entegrasyonu



adımlarında sağlanan otomasyonlar sayesinde operasyonel süreçlerde önemli kazanımlar sağlandı.

Garanti BBVA, **Türkçe doğal dil işleme ve ses işleme teknolojileriyle geliştirilen sohbet botları (chatbot)** ile hem müşterilerin hem de çalışanların bilgiye erişimini hızlandırıp kolaylaştırıyor ve operasyonel verimliliği artırıyor. **Akıllı asistanlar müşterilerden gelen aylık ortalama 2 milyonun üzerinde soruyu yanıtlarken, çalışanlar için aylık ortalama 40.300 sorguyu cevaplıyor.** Bu sayede "Kendin Yap" yaklaşımı günden güne yaygınlaşmaya devam ediyor. Müşteri hizmeti veren merkezi ekiplerin kullandığı **BİLGE** isimli chatbot, **1.000'den fazla çalışanı aylık yaklaşık 35.500 soruya cevap** vererek destekliyor. Şube, bölge, genel müdürlük ve MMHT ekiplerinde KOBİ müşterilerine hizmet veren çalışanların kullanımına sunulan **KOBİLGE** botu sayesinde ise yaklaşık **1.600 çalışan, aylık 4.8 bin civarında soruya cevap buluyor. Çalışan botları 2021 yılında 484 bin soruya cevap** vermenin yanında, çalışanların yaptığı tüm aramaları ve geri bildirimlerini de anlık olarak takip ediyor. Bu sayede çalışanların, ihtiyaç duydukları bilgilere hızlı bir şekilde tek bir yerden ulaşması sağlanıyor.

KOBİ müşterilerine hizmet veren çalışanların kullanımına sunulan **KOBİLGE** botu sayesinde ise yaklaşık **1.600 çalışan, aylık 4.8 bin civarında soruya cevap buluyor.**

Garanti BBVA, 2021 yılında **Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi** tarafından yayınlanan **Ulusal Yapay Zeka Stratejisi (UYZS)** ile uyumlu bir duruş sergiliyor. Bu vizyona hizmet eder şekilde Yapay Zeka alanında uzman yetiştirmeye ve alanda istihdam yaratmaya devam ederken, yenilikçiliğiyle fark yaratmaya, ulusal ve uluslararası iş birliklerini artırmaya ve teknik altyapısını güçlendirerek kaliteli çözümler üretmeye önem veriyor.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ulusal Yapay Zeka Stratejik Öncelikleri: Strateji Öncelik 1: Yapay zeka uzmanı yetiştirmek ve alanda istihdamı artırmak / Strateji Öncelik 2: Araştırma, girişimcilik ve yenilikçiliği desteklemek / Strateji Öncelik 3: Kaliteli veriye ve teknik altyapıya erişim / Strateji Öncelik 4: Sosyoekonomik uyumu hızlandıracak düzenlemeler yapmak / Strateji Öncelik 5: Uluslararası iş birliklerini güçlendirmek / Strateji Öncelik 6: Yapısal ve iş gücü dönüşümünü hızlandırmak

## Garanti BBVA Sorumlu Yapay Zeka İlkeleri kapsamında büyük veri ve yapay zeka alanında geliştirdiği çözümlerde İnsan Haklarına bağlılığını ve ayrımcılık yapmamayı taahhüt ediyor.

Büyük Veri ve Yapay Zeka alanında çözümler geliştirirken **sorumlu yapay zeka ilkelerini** benimseyen Garanti BBVA, insan haklarına bağlılığı ve Garanti BBVA Davranış Kuralları'nda da yansıttığı üzere **ayrımcılık yapmamayı taahhüt ediyor.** Müşteri kazanımı, fiyatlandırma, çalışan istihdamı ve ücretlendirme alanlarında kullanılan hiçbir analitik çözümde **cinsiyet, renk, etnik köken, engellilik, din, cinsel yönelim ve siyasi görüş verisi kullanılmıyor.**

### DİJİTAL BANKACILIK ÇÖZÜMLERİ 2021 FAALİYETLERİ

**Digital Onboarding:** BDDK'nın "**Uzaktan Kimlik Doğrulama**" yönetmeliğine uygun şekilde geliştirilerek 01/05/2021 tarihinde devreye alınan ve görüntülü görüşme, yakın alan iletişimi, optik görüntü okuma ile kimlik tarama ve biyometrik doğrulama gibi teknolojilerin harmanlandığı "**Müşteri Ol**" akışı ile birlikte artık kullanıcılar **şubeye gitme gereksinimi olmadan uçtan uca dijital ortamda Garanti BBVA müşterisi olabiliyor.** Ek olarak yakın alan iletişimi bulunmayan cihazlardan müşteri olmak isteyen kullanıcılar için "Para Transferi ile Müşteri Ol" akışı da 2021 içerisinde Garanti BBVA müşterisi olmak isteyenlerin hizmetine sunuldu. [www.garantibbva.com.tr](http://www.garantibbva.com.tr) üzerinden kart veya kredi ürünleri için başvuru akışına giren kullanıcılar 'Müşteri Ol' akışını tamamlayarak Garanti BBVA müşterisi olmanın yanında kredi ya da kart ürünü de alabiliyorlar.

## Garanti BBVA müşterisi olmayan kullanıcılar şubeye gitme gereksinimi olmadan uçtan uca dijital ortamda Garanti BBVA müşterisi olabiliyor.

**Finansal Sağlık:** Garanti BBVA Mobil uygulamasında hayata geçirilen Finansal Sağlık programı kapsamında, müşterilerin finansal durumlarını daha iyi takip ederek **beklenmedik durumlara karşı hazır** olabilmeleri ve bugünü planlamanın yanı sıra, **gelecek için birikim yapma** kabiliyeti kazanarak **finansal planlama yeteneklerini** geliştirebilmeleri için tamamen onlara **özel içgörüler** sunuluyor. Müşterilerin finansal sağlığını iyileştirmek için ihtiyaç duyulan noktalarda **öneri mekanizmaları** geliştiriliyor, başarıya ulaştıklarında da motivasyonu sürdürülebilir hale getirebilmeleri için yeni öneriler ve planlar oluşturuluyor.

Bu kapsamda **farklı finansal içgörüler** geliştirildi. 2021'de, **finansal ipuçlarının** sunulduğu Durumum sayfası **aylık ortalama 3.5 milyon müşteri** tarafından ziyaret edildi. Garanti BBVA, belirli müşterilerine, tasarruf yapmalarını kolaylaştırmak için keyfi gider kategorilerinde **proaktif aylık harcama planı önerisi** sunuyor. Müşteriler tasarruf planıyla, ilgili kategorilerde önerilen harcama tutarlarını ve tasarruf potansiyelini görüntüleyebiliyor, plan oluşturup kategori bazında harcamalarını takip edebiliyor. Tüm Garanti BBVA müşterileri Durumum sayfasında yer alan Gelirler / Giderler adımıyla harcamalarını kategori bazında görüntüleyerek, tasarruf kalemlerini belirleyip, harcama planı oluşturabiliyor.

## 2021'de, finansal ipuçlarının sunulduğu Durumum sayfası aylık ortalama 3.5 milyon müşteri tarafından ziyaret edildi.

Müşterilerin günlük finansal sorumluluklarını gerçekleştirebilmeleri amacıyla hizmete sunduğu **Akıllı İşlemler** servisiyle kullanıcıların günlük bankacılık işlemlerini daha kolay yapabilmelerini ve para yönetimlerinde farkındalık kazanmalarını amaçlıyor. Müşteriler, Akıllı İşlemler kapsamında "**Vadeli Hesaba Düzenli Para Aktar**" kuralı sayesinde zamanlarını daha iyi yönetip paralarını kontrol altına alabiliyor. "**Harcadıkça Biriktir**" kuralı, kredi kartıyla harcama yaparken harcamalarının belirli bir bölümünü efor sarf etmeden biriktirmelerine olanak sağlıyor. Müşteriler "**Otomatik Altın Biriktir**" kuralıyla kredi kartlarından ve vadesizden hesaplarından düzenli olarak her ay diledikleri tutarda altın biriktirebiliyorlar. "**Fatura Öde**" kuralıyla da sık yapılan fatura ödemelerini kolayca otomatik ödemeye alınarak faturaların takibini zaman harcamadan kolaylıkla yönetilebiliyor. Müşteriler

"**Sanal Kart Azaldıkça Yükle**" kuralıyla sanal kartlarıyla harcama yaptığında azalan limitleri belirledikleri limite otomatik olarak tamamlanıyor. Garanti BBVA, Akıllı İşlemler'e yeni özellikler eklenmesi için çalışmalarını sürdürüyor.

**Artan ATM işlevselliği:** Erişilebilirliği ve işlem hacmini artırmak amacıyla, TR Karekod simgesi olan tüm ATM'lerden Garanti BBVA mobil uygulaması ile ve tüm Garanti BBVA ATM'lerinden başka banka mobil uygulamaları ile para çekebilme özelliği devreye alındı. Ayrıca Garanti BBVA Mobil'de **TR Karekod** standartlarına uyumlu **alışveriş ödemesi, FAST, havale, EFT para transferi ve hesap QR'ı** çalışmaları devreye alındı. Bu sayede kart taşımadan mobil uygulama ile ödeme yapılabilmesi ve para çekilebilmesi, IBAN hesap gibi bilgilere ihtiyaç duymadan para transferi yapılabilmesi sağlanıyor.

**Daha az kağıt kullanımı** ile doğanın korunmasına katkı sağlamak amacıyla, Garanti BBVA müşterileri ATM'lerinden işlem yaptıktan sonra sunulan **makbuz tercihi** özelliği, **başka banka müşterileri** için de geliştirildi.

**G-Matic-Lobi ATM Entegrasyonu:** Şubelerdeki gişe yoğunluğunu azaltmak amacıyla; pilot olarak seçilen şubelerde sıra numarası olarak yapılan 5000 TL altı para çekme/yatırma işlemleri için, şube içindeki ATM'lere yönlendirme yapıldı.

**LiveChat:** Garanti BBVA Mobil'in akıllı asistanı UGİ üzerinden aktararak kullanılan **Live Chat**, 2021 yılı içerisinde **tüm müşterilerin kullanımına açıldı.** 2021 yılı boyunca **170 bin müşteri**, mobil uygulama içerisinden canlı destek olarak bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildi.

UGİ yıllık etkileşim adedi **26,4 milyona** ulaşırken, doğru anlama ve isabetli yönlendirme yapma oranı **%83'e** çıktı. Bugün ayda **650 binden fazla** müşteri UGİ ile aktif bir şekilde iletişim kuruyor.

**UGİ:** Garanti BBVA'nın akıllı asistanının ilk kez "merhaba" dediği 2016 yılından bu yana, UGİ 6,3 milyon müşteriyle 66 milyondan fazla etkileşime girdi. Temmuz 2020 itibarıyla yazılı iletişim yeteneğinin de eklenmesiyle, UGİ'nin kullanım oranlarında **aylık bazda %70 artış** yaşandı, **yıllık etkileşim adedi 26,4 milyona** çıktı. Bugün ayda **650 binden fazla müşteri** UGİ ile aktif bir şekilde iletişim kuruyor. Banka'nın diğer bot'ları Whatsapp ve Facebook Messenger üzerinden de ayda ortalama **75 bin kullanıcıdan** gelen yaklaşık **300 bin mesaja**, hızlı ve doğru çözüm sunuluyor. Garanti BBVA'nın müşterileriyle aylık bazda gerçekleştirdiği toplam görüşmelerin %8'i de canlı destek asistanlarıyla gerçekleşiyor. Dolayısıyla Garanti BBVA, mobil uygulamasını canlı destekle zenginleştirerek, müşteri deneyiminin ana merkezi olma stratejisinde ilerliyor.

#### Tüzel müşterilere artan dijital kanal fonksiyonları sağlayan yeni hizmetler:

- **Ticari Kredilerin** (Borçlu Cari Hesap, Spot, İskonto) dijital kanallar üzerinden kullanılması sağlanarak kurumsal müşterilerin şubeye gitme ihtiyacı en aza indirildi.
- Türev limiti bulunan müşterilerin kurdaki dalgalanmadan daha az etkilenebilmesi için **forward işlemlerini** Garanti BBVA İnternet kanalından yapabildiği sağlandı.
- Kredi ürünü olan müşterilerden her çeyrek temin edilmesi gereken **mizan ve geçici vergi beyannamesi** gibi finansal verilerin Garanti BBVA İnternet kanalı üzerinden **yüklenilmesi** sağlandı. Bu yüklemeler müşterilerin portföylerine bildirilerek portföyler tarafından da takip edilebilmesi sağlandı.
- **Diğer banka hesap** tanımlarını Garanti BBVA İnternet üzerinden yaparak bu hesapların **bakiye ve hareketlerini** Garanti BBVA hesapları ile birlikte **tek ekrandan görüntüleyebilmesi** sağlandı.
- Maaş protokollerine bağlı alınması gereken **belge onaylarının** dijital kanallar üzerinden verilebilmesi sağlandı.
- Üye işyeri sahiplerinin kendilerine yapılan **kart işlem itirazlarını** dijital kanallardan görüntüleyebilmesi ve bu itirazlar için aksiyon alarak işlem sonuçlarını takip edebilmesi sağlandı.
- Yurt dışı yerleşik bankaların Vostro hesaplarına dijital kanallar üzerinden erişebilmesi ve kendi nakit yönetimlerini yapabilmeleri sağlandı.

#### KOBİ müşterilere yeni dijital bankacılık çözümleri:

- Garanti BBVA 2021 yılında dijital kanallar aracılığı ile KOBİ müşterilerine **yeni ticari kredi fiyatlama algoritması** ile e-kredi sunmaya başladı.
- Veri analitiği ve öğrenen modelleme tekniklerini kullanarak yeni **gelir / limit tahmin modellerine** geçiş yapıldı. Bu geçiş ile KOBİ firma ve ortak müşterilerinin finansal sağlık ve nakit akışlarını destekleyecek ürün ve finansman araçlarına erişim olanakları artırıldı.
- Bunun yanında 2021 itibarıyla tüm şubelerde kullanıma geçen yeni ticari kredi fiyatlama algoritması ile müşterilerin risk ve teminat değerlendirmesini göz önünde bulunduran daha geçerli modeller ile **müşteri özelinde fiyatlama** yapılabiliyor.

#### Müşteriye ürün ve hizmet sunumunda akıllı algoritmalar kullanımı:

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**) çalışmalarına 2021 yılında bakıldığında, Garanti BBVA müşterilerinin tüm kanallar veya şubelerdeki davranışlarını hem anlık hem de sistemde bıraktığı ize göre tespit ederek gerçek zamanlı olarak **davranışına en uygun aksiyon alınması sağlanıyor**. Bugün, Ruler platformu üzerinde devreye alınan **104 adet senaryo** ile dijital kanal ve şubeler üzerinden **günlük ortalama 8 milyon müşteri davranışı işleniyor** ve **2 milyon müşteri ile doğrudan iletişime** geçilebiliyor. 2020 yılında platform üzerinde yaklaşık 18 milyar adet, 2021 yılında ise **%35 artışla 25 milyar adet müşteri davranışı** işlendi.

Bugün, Ruler platformu üzerinde devreye alınan **104 adet senaryo** ile dijital kanal ve şubeler üzerinden **günlük ortalama 8 milyon müşteri davranışı** işleniyor ve **2 milyon müşteri** ile doğrudan iletişime geçilebiliyor.

**ARK Platformu:** Bankacılık ve iştirak uygulamalarının çevik metodolojisiyle geliştirilmesine, modern teknolojiler kullanarak değer yaratımının hızlandırılmasına ve açık ortam teknolojilerinin maliyet avantajından dolayı maliyetlerin düşürülmesine olanak sağlayan ARK Platformu çalışmalarına 2019 yılında başlandı ve 2020 ortasında ilk uygulama platform üzerinde üretime alındı. 2021 yılında başlatılmış olan transformasyon ile **45 adet uygulama üretime alındı** ve bu uygulamalar ile mevcut mimarinin **%12 oranındaki işlem yükü platform üzerinde taşındı**. Önümüzdeki dönemde de transformasyon genişleyerek devam edecek ve platformun kullanımı daha da yaygınlaşacak.

2021 yılında ARK Projesinde geliştirici kaynağının %48'i yeni platform yetkinlikleri ile eğitildi. 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 2.418 saatlik eğitim** sağlanarak güçlendirildi. Ayrıca, ARK platformu üzerinde uygulama geliştirmeye başlayacak proje ekiplerinden geliştiriciler ARK Developer Onboarding ve Analyst programına katılarak **Front end, Back end, Batch ve Big Data ve API Development olarak** 4 alt kategoriden oluşan programda **toplam 14.861 saatlik eğitim** aldılar.

#### KURUMSAL GÜVENLİK 2021 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 sistemleri sürekli takip ederek müşterilerin bilgilerini korumak için en etkili güvenlik çözümleri 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, Sesli Biyometrik Kimlik Doğrulama ve yeni Kimlik Kartlarının kullanımı ile "Temassız Müşteri Edinimi" yöntemlerini kullanıyor. Aynı zamanda parolasını unutan müşterileri için kimlik ve yüz biyometrisi doğrulamaları yaparak parola yenileme seçeneği sunuyor. 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.

Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği konusunda farkındalık yaratmak üzere 2021 yılında **17 program** düzenlendi.

**Müşteri gizliliği ve bilgi güvenliği** konusunda farkındalık yaratmak üzere **2021 yılında 17 program** düzenlendi. Artan eğitim sayısı ve eklenen iştiraklerle beraber **siber güvenlik** kapsamında Bilgi Güvenliği, Dijital Dünyada Bilgi Güvenliği ve Ortalama Saldırıları & Korunma Yöntemleri **eğitimlerini tamamlayan çalışanların oranı %70,9**, tam zamanlı **çalışan başına eğitim saati 0,97** olarak gerçekleşti.

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, ortalama (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 değerlendirmeyaklaşımlarigeliştiriyor. **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uyum** kapsamında çalışmalarını detaylandırarak veri güvenliği uygulamalarını bir üst seviyeye çıkarmak için yeni projeler hayata geçiriyor. 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. BDDK'nın yayınladığı Bilgi Sistemleri Yönetmeliği kapsamında Genel Müdür liderliğinde yılda 2 kere Bilgi Güvenliği Komitesi düzenleyerek bilgi güvenliği hedeflerine daha hızlı ulaşıyor.

**COVID-19 süreci ile beraber değişen ve artan siber tehditlere karşı güvenlik altyapısı yatırımlarına kesintisiz devam edildi.** Edinilen yeni teknolojilerin sahada yaygınlaştırılması, diğer teknolojilerle entegre edilmesi ve bu gelişmeler sonucu elde

edilen bilgilerin siber vaka yönetim süreçlerine girdi haline getirilmesiyle mevcut önleyici güvenlik yetkinliklerinin daha da ileri seviyeye taşınması sağlandı. Mevcut güvenlik altyapı ve süreçlerinde otomasyon yetkinlikleri artırılarak operasyonlar daha verimli şekilde işletilir hale geldi.

Pandemide artan dijitalleşmenin etkisini de gözetererek Garanti BBVA, stratejisine paralel olarak dolandırıcılık girişimlerini dinamik bir şekilde önlemeye dönük çalışmaya ve mevcut veriye dayalı çalışmaları geliştirmeye devam etti. Bunu yaparken de her zaman olduğu gibi müşteri odaklı yaklaşımı esas alarak **hem Banka'nın hem müşterilerin potansiyel finansal ve itibari kayıplarını önlemeyi hedefliyor.**

Banka, müşterilerine daha güvenli bir deneyim sunmak amacıyla günün ihtiyaçlarına göre gelişim fırsatlarını hayata geçirmeye devam etti. Bu amaçla **yeni teknolojilerin entegrasyonuna, analitik metotların artırılmasına, süreç otomasyon çalışmalarına ve personel eğitimlerine öncelik** verildi. Veri yönetimi ve paydaş iş birlikleri konusunda önemli adımlar atıldı. Özellikle, müşterilerin doğrudan hedef alındığı ve çeşitli yöntemlerle bilgi paylaşmalarının talepedildiği dolandırıcılık yöntemlerine ver riskine karşı "müşterilerle ittifak" hedefi doğrultusunda tamamlanan çalışmaların, hem müşterilerin güvenliği hem de sürdürümsüz işlem deneyimi açısından önemli katkılar sağlayacağı görülüyor. Garanti BBVA, müşterilerine ve personeline dolandırıcılık trendleri ve dikkat edilmesi gereken hususlar konusunda bilgi verdiği kanalları ve yöntemleri artırmaya devam ediyor.

## Duyuru, bildiri, sanal eğitim, toplantılar ve canlı yayınlar ile 108 adet Dış Dolandırıcılık eğitimi ve bilgilendirme çalışması yapıldı.

Garanti BBVA, eğitim ve bilinçlendirme çalışmaları kapsamında 2021 yılında duyuru/bildiri, sanal eğitim ve bilgilendirme toplantıları/e-posta gönderimi ve canlı yayın gibi çeşitli **yöntemlerle dış dolandırıcılık kapsamında toplamda 108 adet eğitim ve/veya bilgilendirme** çalışmasında bulundu.

## ÖNGÖRÜLER

Her geçen gün bankacılık sektöründeki problemlere sağlanan çözümler geleneksel yaklaşımlardan daha güncel metotları içeren yaklaşımlara eviriliyor. Derin öğrenme ve transfer öğrenimi algoritmalarının farklı iş alanlarında kullanımlarının artması söz konusu olacak. Görsel veri işleyerek metin çıkarımı ve bunların doğal dil işleme ile anlamlandırılması da yaygınlaşmaya devam edecek. Bu çalışmalarla tahminlerin nasıl üretildiğini anlamak daha önemli hale gelecek ve tahminlerin açıklanabilirliğini sağlayan algoritmaların kullanımı da artacak. Buna ek olarak, çizge kuramı (graph theory) ve etrafında gelişen teknolojiler ile yapılacak çalışmaların değer yaratması hedeflenecek.

Veri ve analitik üzerine yapılan çalışmaların kullanıcı ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş, otomatikleştirilmiş, etkileşimli ve dinamik hale getirilmesi ve elde edilen içgörünün Banka genelinde herkes tarafından kullanılabilir hale getirilmesi de bir diğer odak alanı olacak.

RPA (Robotic Process Automation - Robotik Süreç Otomasyonu) ve yapay zeka unsurları kullanılarak 2022 yılı içerisinde Şubeler-Abacus iletişim platformunun yenilenmesi planlanıyor. Çalışanların katma değeri yüksek işlere odağında artış hedeflenirken, bütünsel yaklaşımla müşterilere hatasız ve hızlı hizmet sunmak üzere çalışmalar devam edecek.

"Kendin Yap" yaklaşımıyla Akıllı Asistan sohbet botlarında 2022 yılında da hem yapay zekanın bu alanda kullanıcı ve kullanım yaygınlığının artırılması, hem de çalışan deneyimini artırıcı çalışmaların yapılması planlanıyor.

Geliştiricilerin bankacılık ve iştirak uygulamalarını çevik metodolojisiyle geliştirmelerine, modern teknolojiler kullanarak değer yaratımının hızlandırılmasına ve açık ortam teknolojilerinin maliyet avantajından dolayı maliyetlerin düşürülmesine olanak sağlayan ARK platformunda, 2022 yılında transformasyonun genişleyerek devam etmesi ve mevcut yapının %18 oranında işlem yükünün yeni platforma taşınması hedefleniyor.

Digital Onboarding alanında sürekli olarak güncellenen müşteri olma sürecinde mevcut ürünlerin iyileştirilmesi devam ederken aynı zamanda farklı akışların eklenmesiyle daha fazla kullanıcının uçtan uca dijital bir şekilde Garanti BBVA müşteri olması amaçlanıyor.

Garanti BBVA, ekosistemde değişen ve artan dolandırıcılık risklerine karşı süreç güvenliği yaklaşımı ve dinamik risk yönetimi ile müşterilerle ittifak ve müşterilerinin konforlu ve sürdürümsüz bir ortamda finansal ihtiyaçlarını karşılamaları için çabasını 2022 yılında da sürdürecektir. Güncel teknoloji veri yönetim modelleri ve analitik metotlarla güçlendirdiği dolandırıcılık riski yönetim sistemleri ve yetkin kadrosuyla müşterilerinin güvenli işlem yapmalarını sağlayacak ortamı sunmaya devam edecek. Ekosistemdeki dış dolandırıcılık risklerinin önlenmesi amacıyla farklı sektörler ve kurumlar arası bilgi paylaşımının önem kazanacağı öngörülmüyor.