

Bankacılık sektörü salgın sürecine nasıl adapte oldu?



GTech, İş Bankası Genel Müdür Yardımcısı Hakan Aran ve TEB Genel Müdür Yardımcısı Aşkın Dolaştır'ın katılımıyla “Değişen Koşullar, Adaptasyon ve Teknoloji ile Rekabetçi Olmak” başlıklı online bir sohbet toplantısı gerçekleştirdi.

İş Bankası Genel Müdür Yardımcısı Hakan Aran ve TEB Genel Müdür Yardımcısı Aşkın Dolaştır'ın katıldığı buluşmada içinde bulunduğumuz süreçte değişen koşullar, finans sektörünün adaptasyon becerileri ve teknolojiyle desteklenen rekabet, şirketleri geleceğe taşıyacak veri teknolojileri gibi konular masaya yatırıldı.

Büyük veri teknolojileri, iş zekası, yönetim raporlama ve dashboard, yasal raporlama, risk ve karlılık analizi çözümleri sunan GTech'in Kurucu Ortağı ve CEO'su Mine Taşkaya, etkinlikte şunları söyledi:

“Yalnızca ekonomik değil insani bir kriz yaşıyoruz. Yeni normal dediğimiz durum, şu anda yaşayan kimsenin hayatında önceden deneyimlemediği bir durum; hem üretimi hem tüketimi etkileyen bir krizdeyiz. Bu belirsizliğin 3-4 yıl süreceği öngörülüyor. Şirketlerin mevcut kriz yönetimi, bir risk faktörü olarak pandemiyi gündeme almamıştı. Mart ayı ortasında hayatımıza küresel salgın olarak giren bu durum üç ayda bizlere pek çok farklı şey yaşattı. Öncelikle veriye dayalı destek sistemleriyle karar almanın ne kadar önemli olduğunu gösterdi.

Bu noktada bir kez daha veriden değer yaratmanın kıymeti ortaya çıktı. İleri Analitik, Büyük Veri, İş Zekası, Veritabanı ve Finansal çözümlere yatırım yapmış firmaların kriz anında bir adım önde olduğunu gördük.”

İş Bankası Genel Müdür Yardımcısı Hakan Aran, şöyle konuştu: “İş Bankası olarak, pandemi öncesinde dijitalleşme konusunda gerçekleştirdiğimiz tüm çalışmaların aslında bizi bu salgına da hazırlamış olduğunu fark ettik. Bu dönemde ‘asla olmaz’ dediğimiz ne oldu? Düzenleyici kurumun özel iznini gerektiren, bu nedenle de bu kadar sürede asla olmaz dediğimiz uygulamaların pandemi sürecinde çok hızlı bir biçimde hayata geçebildiğine şahit olduk. Örneğin 650-750 kişinin çalıştığı çağrı merkezlerimizde BDDK, internet çıkışı olmamak ve faaliyetleri de banka tarafından izlenebilmek kaydıyla çağrı merkezi çalışanlarının evden çalışmasına bir toplantıda bizleri dinleyip aynı günün akşamı izin verdi. Biz de bu karar çerçevesinde 1.000 bilgisayarı süratle satın alıp, kurulumlarını yaparak çağrı merkezlerimizde çalışan arkadaşlarımıza dağıttık. Kurulum dahil bu işlemlerin gerçekleşmesi bir hafta gibi oldukça kısa bir sürede halledildi. Daha önce sorsanız asla olmaz derdim. Bunun dışında pandemi döneminde neler değişti? Öncelikle müşteri davranışları elbette. Bu nedenle yapay zeka modellerinin de yeniden düzenlenmesi gerekti, bu alana yatırımın önemli olduğunu düşünüyorum. Ayrıca açık bankacılık ve uzaktan erişimin gerektirdiği siber güvenlik yatırımları çok hayati hale geldi. Mobil ve temassız ödemenin birleşmesi konusu da önem kazandı, yaygınlaştı, bu alana yatırımlarımız sürececek. Gelecek büyük veriyi doğru kullanmaktan; veri çeşitliliğini sağlamak, dış veriyle zenginleştirmek ve bunu yapay zekayla destekleyerek iş süreçlerini dijital platformlara taşımaktan geçiyor. Diğer taraftan bu süreçte liderlik tarzlarında ve organizasyonel yapılarda da değişiklikler oluyor, hiyerarşi ve hiyerarşi katmanları gittikçe azalıyor.

Yapı daha yatay bir organizasyona dönüşüyor, iş yerinde fiilen bulunmaya ve insanları fiilen kontrol etmeye yönelik bütün tedbirler önemini yitiriyor. Bankacılık sektöründe önümüzdeki dönemde müşteri davranışı ve ilişkileri açısından yapay zeka modelleri ile desteklenen açık bankacılık ve dijital ticaret platformları, siber güvenlik, mobil ve temassız ödeme teknolojileri ön plana çıkacaktır.”

TEB Genel Müdür Yardımcısı Aşkın Dolaştır ise “Pandemi sürecinin en başında çalışanlarımızın ve müşterilerimizin sağlığına öncelik vererek, hizmet kalitesinden ve sürekliliğinden ödün vermeden operasyonlarımızı yeni normal düzene adapte ettik. Müşteri tarafından baktığımızda da dijital tarafta farkı gözlemleyebiliyoruz. İnternet bankacılığı, mobil bankacılık ve atm kullanımında kısa sürede sıçrama yaşandı. Pandemi süreci bize şunları gösterdi ki iyi veri alt yapısına sahip olmak, görselleştirme, mobilleştirme ve çoklu lokasyona sahip bir operasyon iş sürekliliğinde büyük katkı sağladı. Geleceğe yönelik yatırımlarda pandemi sürecindeki etki analizlerini doğru yaparak, sonrasındaki etkileri doğru tahmin etme yeteneğine ulaşabilmek için yeni stratejiler belirlememiz gerek. Bu süreçte bankacılık faaliyetleriyle ilgili raporlar da daha sık alınır hale geldi. Bu bizim çalışma düzenimizde daha önce rastlamadığımız bir durumdu. Fakat daha önce veri ve yasal raporlama konusunda GTech desteği ile yapmış olduğumuz yatırımlarımız ile bu konuyu kolaylıkla çözebildik. Diğer taraftan bundan sonraki süreçte şirketler, stratejilerini müşterilerini merkeze alarak yapmalıdırlar. Ayrıca şirketler açısından çevre ve sosyal sorumluluk projeleri daha çok önem kazanacak. Biz de buna yönelik çalışmalar yapıyoruz. Sektörün de bu değerlere paralel projeler üretmesi gerekiyor.” dedi.