

# COVID-19

## Finansal Suçlarla Mücadele Programına Uyumunu Etkileyen Konular



Finansal Hizmetler sektöründe faaliyet gösteren şirketler, COVID-19 krizinin tetiklemesiyle birlikte Finansal Suçların önlenmesine yönelik süreç ve kontrollerinin yönetiminde yeni zorluklarla ve tehditlerle karşı karşıya geldiler.

Şirketler, hızla değişen ve gelişen operasyonel uygulamalara uyum sağlamak ve risk profillerini de bu değişime adapte etmek üzere çaba içerisinde. Aynı zamanda giderek gelişen Finansal Suç yöntemlerine karşı yasal taahhütlerden kaynaklı sorumluluklarını yerine getirmek amacıyla kontrollerini etkili bir şekilde sürdürmek, süreçlerini ve teknolojilerini geliştirmek zorundadırlar.

Finansal Suçlarla Mücadele sürecine ilişkin hazırlık seviyenizi değerlendirmek üzere kullanabileceğiniz ana konuları ve soruları bu çalışmada sizin için özetledik.



### Operasyonel Zorluklar

Finansal Hizmetler sektöründeki bazı şirketler, uzaktan çalışmaya elverişli yeterli altyapının eksikliği, iş gücü verimsizlikleri ve yeterli Kriz Yönetimi uygulamalarından yoksun üçüncü taraf ve tedarikçi riskleri nedeniyle verimlilikte düşüşlerle karşı karşıyadır. Bazı durumlarda, bu gibi aksaklıklar şirketlerin yasal sürelere uyma yeteneğini olumsuz etkileyebilir.



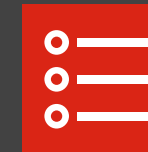
### Kesintiye Uğrayan Dönüşüm Süreci

Birçok firma Finansal Suçlarla Mücadele yetkinliklerini iyileştirebilmek amacıyla süreçlerini ve teknolojilerini dönüştürme sürecinde – Bu çalışmaların COVID-19 krizi nedeniyle kesintiye uğraması uzun vadede risklerin etkin bir şekilde yönetilememesine neden olabilir.



### Artan Tehditler

Suçlular COVID-19 salgınının oluşturduğu ortamdan faydalanarak, bireyleri, işletmeleri ve kamu kuruluşlarını hedef alan suistimale yönelik faaliyetlerini arttırdılar.



### Değişen “Normal Faaliyet” Tanımı

“Normal faaliyet” tanımındaki değişiklikler, olağandışı işlem ve aktiviteleri de etkiliyor. Bu işlemlerin izlenmesi ve tespit edilmesi için oluşturulan modeller yetersiz kalabiliyor veya yanlış sonuçlar üretebiliyor. Aynı zamanda, yeni faaliyet türlerinin beraberinde getirebileceği yeni tehditlere karşı da yetersiz kalıyor.



### Bankacılık İlişkilerindeki Değişiklikler

Yeni teşvik paketleri ve borç verme modelleri, daha önce aşına olunmayan işlemleri ve ödeme akışlarını doğuruyor ve bu nedenle “Müşterini Tanı” (KYC) prensibiyle ilgili kontrollerin yeniden değerlendirilme ihtiyacı doğuyor.

# COVID-19



## Operasyonel Zorluklar



## Kesintiye Uğrayan Dönüşüm Süreci



## Artan Tehditler

### Finansal Suçların Müşteriler Üzerindeki Etkileri

- Evden çalışma veya yetersiz altyapıya sahip yerlerde (yavaş sistemler, kesintili bağlantı vb.) çalışma nedeniyle yaşanan süreç verimsizlikleri, Kara Para Aklama (“AML”) ve yaptırımlarla ilgili uyarılar ile Müşterini Tanı (KYC) süreçlerinin işletilmesinde verimin düşüşlerine neden olabilir.
- Üçüncü taraf tedarikçilerin/hizmet sağlayıcılarının veya tam zamanlı personelin evden çalışmaması toplam iş gücü kapasitesinde azalmaya yol açabilir.
- COVID-19’un toplumsal etkilerinden kaynaklı olarak ortaya çıkan piyasa volatilitesi ve “olağan dışı” işlem modellerinin, sınırlı kaynaklara sahip olduğumuz bir ortamda daha yüksek yoğunlukta uyarı/alarm üretmesi muhtemeldir.
- Normalden uzun süren hastalık izni, finansal suçlara ilişkin olası uyarıları gözden geçiren ve/veya KYC süreçlerini uygulayan iş gücünün kaybına ve risklerin gözden kaçırılma riskinin artmasına neden olabilir.
- Kaynaklar, kritiklik arz eden olağan işlerden veya iyileştirme/geliştirme aktivitelerden çekilerek kriz konuları ile mücadeleye kaydırılabilir.
- Yeterli iş gücü ve kaynağının olmaması nedeniyle, denetim bulgularına ait iyileştirme alanlarının uygulanması gecikebilir.
- Uluslararası faaliyet gösteren finansal kurumların krizden etkilenme düzeyleri buldukları coğrafyalara göre değişkenlik gösterebilir.

### Değerlendirme Soruları

- İş sürekliliği ve kriz yönetim planlarınızı, kapasite sorunları nedeniyle artan alarm ve uyarıları da kapsayacak şekilde gözden geçirip güncellediniz mi?
- Üçüncü taraf hizmet sağlayıcılar/tedarikçiler tarafından sağlanan mal ve hizmetler için üçüncü taraf risklerinizi değerlendirdiniz mi?
- Farklı operasyonel ekiplerde (gözetim ve KYC), çalışan kişi sayısı (örn. 1 günde veya haftada) veya birimlerle ilgili yeterli bilgiye sahip misiniz? Bir takip mekanizmanız var mı?
- Operasyonel ekipleriniz üzerinde “mevcut durumu analiz” etmek için bir metodolojiniz var mı?
- Projelerinizi ve iş gücü faaliyetlerinizi önceliklendirmek amacıyla risk odaklı bir değerlendirme yaptınız mı?
- COVID-19’un operasyonlarınız üzerindeki etkilerine ilişkin yasal düzenleyici kurum ve kuruluşları bilgilendirdiniz mi? Bu konuda olası riskleri önleyecek şekilde istikrarlı bir iletişim mekanizması oluşturduunuz mu?
- Finansal Suçlarla mücadele eden yönetim ekibiniz krizin etkilerine karşılık alınacak olan kısa ve orta vadeli aksiyonları izleyebilmek üzere bir mekanizma oluşturduunuz mu?

- COVID-19’un neden olduğu öncelikli konulara odaklanması nedeniyle, Finansal Suçlarla mücadeleye yönelik dönüşüm projeleri etkilenebilir ve kısa vadede bu projelere yönelik kaynaklar kaybedilebilir.
- Finansal Suçlarla mücadele kapasitesinin geliştirilmesine yönelik yatırım fonlarının diğer faaliyetlere kaydırılması söz konusu olabilir.
- Bazı Finansal Şirketler, düzenleyici kuruluşlar tarafından kendilerinden beklenen finansal suçlarla mücadele kapasitelerini artırma konusunda orta vadede yetersiz kalabilir.
- Finansal Suç risklerinin değişen doğasını/yapısını ele almak ve farklı kontrolleri ve izleme mekanizmalarını geliştirmek için teknolojik yatırım planlarının gözden geçirilmesi gerekebilir.

### Değerlendirme Soruları

- Finansal Suçlarla mücadeleye yönelik iyileştirme/geliştirme faaliyetlerinin güncel durumlarını ve planlanan zaman planına uyumlarını izliyor musunuz?
- Teknolojik dönüşüm/değişim faaliyetlerinde herhangi bir kesinti durumu uzun vadede operasyonel verimliliği ve etkinliği nasıl etkiler?
- Ortaya çıkan/çıkması muhtemel yeni uygulama ve yaklaşımlara ayak uydurabilme konusunda kendinizi yeterli görüyor musunuz?
- İçinde bulunduğunuz sürecin entegre bir Finansal Suçla mücadele fonksiyonunu geliştirmek için doğru bir zaman olduğunu düşünüyor musunuz?

- Suistimal vakaları, ekonomik açıdan zorluk yaşanan dönemlerde daha sık meydana gelir ve suistimali tespit etmek için mevcut tekniklerden daha güçlü kontroller gerekebilir.
- Suistimalciler, çok bilinen ve yaygınca kullanılan suistimal tekniklerini, bireyleri, işletmeleri ve kamu kuruluşlarını hedef alacak şekilde hızlıca adapte olacak yetenektedirler. Bu dönemlerde, telefon veya e-posta aracılığıyla yapılan oltaama (phishing) vakaları, tedarikçi suistimalleri, yatırım suistimalleri ile nakit işlemler ve temassız ödeme yöntemlerini hedef alan suistimal türleri daha büyük risk oluşturabilir.
- Çalışanların yaşadıkları finansal zorluklara ve işlerini kaybetme korkusuna bağlı olarak çalışan suistimallerinde (iç suistimaller) de artış görülebilir.
- Yine bu dönemlerde, sigorta suistimalleri veya nakit ödemelerle ilgili vakalar artarak hesap ele geçirme veya kimlik hırsızlığı vakalarında artış gerçekleşebilir.

### Değerlendirme Soruları

- Müşterini tanı prosedürleriniz (KYC) veya gözetim süreçlerinde ortaya çıkabilecek yeni tehditleri de tespit etmeye yetecek şekilde mi yapılandırılmış? (örn. Kimlik dolandırıcılığı, yatırım dolandırıcılığı, ürün dolandırıcılığı vb.)
- Operasyon ekibiniz hesap ele geçirme vakalarının tespitine ve önlenmesine ilişkin kontrollerini artırdı mı?
- Çalışan (iç) suistimal risklerini nasıl takip ediyor ve bu riskleri nasıl yönetiyorsunuz?
- İşlem takibi ve gözetim kontrolleri, temassız işlem limitlerindeki artışları ve kredi başvuruları süreçlerindeki değişiklikleri yansıtabilecek şekilde güncellendi mi?

# COVID-19



## Değişen “Normal Faaliyet” Tanımı

### Finansal Suçların Müşteriler Üzerindeki Etkileri

- Müşteri davranışındaki değişiklikler takip edilerek, müşteri işlemlerindeki yeni normalin belirlenmesi gerekebilir.
- Suistimal ve kara para aklama vakalarını tespit etmek için ödeme akışlarını temel alan yeni modeller veya kontroller gerekebilir.
- Mevcut istatistiksel veya makine öğrenimi modelleri büyük olasılıkla “siyah kuğu” etkilerini dikkate almamış olabilir. Bu nedenle üretilen sonuç kritik risklerin gözden kaçırılmasına veya çok fazla sayıda yanlış pozitif uyarıya yol açabilir.
- Piyasalar ve ekonomideki bu tür aksaklıklar, kural tabanlı sistemler için parametre ayarlarının yeniden değerlendirilmesini ve veri odaklı modellerin yeniden yapılandırılmasını gerektirebilecek bir tür “tetikleyici” olaydır.

### Değerlendirme Soruları

- Modellerin müşteri davranışındaki önemli değişikliklerden (örneğin beklenen davranış modellerinden sapma) nasıl etkileyebileceğini değerlendirdiniz mi?
- Modellerinizin nasıl etkileyebileceğini anlamak ve gerekli aksiyonları alabilmek adına model veri girişi (örn. İşlemler ve desenler) eğilimlerdeki değişimleri gözlemliyor ve raporluyor musunuz?
- İşlem limitlerinizin uygunluğunu ölçmek için istatistiksel olarak test edilmiş ve uyarlanmış modelleri değerlendirdiniz mi?
- Modellerinizde yaptığınız düzenlemelerin mevcut işlem limitleriniz ile uyumluluğunu ölçtünüz mü?



## Bankacılık İlişkilerindeki Değişiklikler

- Faiz oranlarının düşmesi ve neredeyse tüm şirketlerin nakit akışlarında görülen bozulmalar, yüksek risk arz eden küçük işletmeler ve tüketici kesimi için kredi taleplerinde ve işlemlerinde yükselmeye neden olabilir.
- Müşterilerle yüz yüze etkileşimin azalırken, uzaktan hizmet verebilme yöntemleri ile yeni müşteri portföyü bulma ve kazandırma kabiliyetleri hem işlem hacmi hem de işlem sayısını artıracak şekilde gelişebilir.
- Çek ve kart suistimallerinin risklerinin yükselmesi, kara para aklama ve suistimal alarmlarının artmasına; bu da işlemlerin izlenmesi için gerekli yetkinliklerin geliştirilmesi ihtiyacını doğurabilir.

### Değerlendirme Soruları

- KYC süreçleriniz küçük işletmeleri de içerecek şekilde yapılandırılmış mı?
- Müşteri kimliğini yüz yüze doğrulayamama opsiyonuna adapte olacak şekilde hazırlık yapıyor musunuz?
- Suistimal tespit ve önlemeye ilişkin kontrollerinizin yeterliliğini değerlendirdiniz mi?
- Hedef müşterilerinizi yeniden gözden geçirdiniz mi?

## İletişim



Dr. Gökhan Yılmaz

Suistimal, Uyum ve Kriz  
Yönetimi Danışmanlığı Lideri  
0530 687 14 93  
gokhan.yilmaz@pwc.com

