

Operasyonel Risk ve Ödeme Sistemleri

OpRisk 2012 Türkiye Konferansı, İstanbul
04.12.2012

Ercüment Büyükkşumnulu
BT Uyum, Risk ve Bilgi Güvenliği Direktörü



Gündem

- BKM Hakkında
- Türkiye’de Ödeme Sistemleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Riskleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Risklerinin Önlenmesi



Gündem

- BKM Hakkında
- Türkiye’de Ödeme Sistemleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Riskleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Risklerinin Önlenmesi



BKM Hakkında

BKM:

- 1990 yılında 13 kamu ve özel Türk Bankası’nın ortaklığı ile kurulmuştur.
- 10 ortaklı olup, Yönetim Kurulu’nda (YK) eşit temsil hakkına sahip 8 üye ve 2 denetçi banka tarafından yönetilmektedir.

YK Üyelerimiz (Alfabetik sırada)

Denetçilerimiz



BKM Hakkında

➤ BKM'nin toplam 27 üyesi bulunmaktadır.

Diğer Üyelerimiz (Alfabetik sırada):

		
		
		
		
		
		

B K M BANKALARARASI
KART MERKEZİ

BKM Hakkında

BKM:

- BDDK'ya tabi
- MasterCard/Visa/AmEx Üyesi
- PCI DSS, ISO27001 sertifikalarına sahip
- PCI SSC, NFC Council, EMV Council ve Mobey Forum Üyesidir.

B K M BANKALARARASI
KART MERKEZİ

BKM, ödeme sistemleri sektöründe çeşitli stratejik faaliyetler yürütmektedir.

- Ödeme sistemleri kullanımını yaygınlaştıran ve teşvik eden çalışmaların yapılması ve stratejilerin geliştirilmesi
- Yurtiçi kural ve prosedürlerin oluşturulması
- Standardizasyonun sağlanması
- Reklam, tanıtım, iletişim faaliyetleri
- Yurt içi ve yurt dışı kuruluş ve komisyonlar ile ilişkilerin kurulması, temsil faaliyetleri
- Kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği içerisinde çalışmaların yürütülmesi, katkı sağlanması, temsil faaliyetleri
- İstatistik ve bilgi alışverişi faaliyetlerinin yürütülmesi

BKM'nin, otorizasyon ve takas ile başladığı ürün ve hizmet yelpazesi ödeme sistemlerinde farklılaşan ihtiyaçlarla genişlemiştir.

Otorizasyon Sistemi – Switch

(Yurtiçi Online, Yurtiçi Stand-in, Visa, Mastercard, AmEx-ATM)

Yurt içi Takas ve Hesaplaşma – YTH

Marka Paylaşımı Takas ve Hesaplaşma – MPTH

Uluslararası Hesaplaşma Sistemi - AmEx Modülü

Banka Kartı POS Paylaşımı

Banka Kartı ATM Paylaşımı

POS Para Uygulaması

Ortak POS Yönetim Sistemi – OPYS

Karttan Kart Para Transferi – KKPT

BKM Express

Güvenli İnternet Alışverişi (3-D Secure)

MPI Hizmeti

ACS Hizmeti

Merkezi İşyeri Veritabanı

Chargeback Doküman Yönetim Sistemi

CDYS

En Yakın ATM Uygulaması

Güvenlik Portalı

BKM Online

Birleşik Uyarı Sistemi

BKM Veri Ambarı / Raporlama

Aylık Üye İstatistikleri

Gündem

- BKM Hakkında
- Türkiye’de Ödeme Sistemleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Riskleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Risklerinin Önlenmesi



Türkiye’de Ödeme Sistemleri

- Ödeme sistemleri kısa tarihçesine rağmen, yeni teknolojiler sebebiyle sürekli yenilenmiştir.



Türkiye’de Ödeme Sistemleri

➤ Türkiye’de Ödeme Sistemleri Riskleri (Genel)

- Kredi Riskleri
- Likidite Riskleri
- Yasal Riskler
- Operasyonel Riskler
- Sistematik Riskler

Türkiye’de Ödeme Sistemleri

➤ Türkiye’de Ödeme Sistemleri Operasyonel Riskleri (Genel)

- **Organizasyonel Riskler** (Kurum yapılanma, Yönetim, Strateji, Süreçler)
- **Teknolojik Riskler** (Altyapı, Güvenlik, Operasyon ve Kontrol, Standartlar)
- **Regülasyonlara Uyum Riskleri** (Hukuki düzenlemeler ve mevzuat)
- **Personel Riskleri** (Eğitim, Farkındalık, Kötü niyet)
- **Dış Etmenlere Ait Riskler** (Mücbir sebep, terörist faaliyet)

Gündem

- BKM Hakkında
- Türkiye’de Ödeme Sistemleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Riskleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Risklerinin Önlenmesi

Kartlı Ödeme Sistemi Bileşenleri

- **Kredi Kartı / Banka Kartı Çıkartan**
 - (Issuer – Kart Bilgisi Sahibi Kuruluş)
- **Kredi Kartı / Banka Kartı Sahibi**
 - (Müşteri)
- **Kredi Kartı / Banka Kartı Kabul Eden**
 - (Acquirer – Kart Bilgisi İleten Kuruluş)
- **İş Yeri (Fiziki / Sanal)**
 - (Merchant – Kart Bilgisi Kabul eden / İleten)
- **Kredi Kartı / Banka Kartı İşlemlerine Aracı Olan (Servis Sağlayıcı)**
 - (Service Provider – İşlem Trafığı Yönlendirme ya da Hizmet Verme)
- **Üçüncü Taraf (Tedarikçi)**
 - (Yukarıdaki Kuruluşlara Program/Altyapı/Bütünleşik Ortam/Destek Verme)

Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Riskleri

- **Müşteri Yönetimi** (Kart Çıkartan, Servis Sağlayıcı, Üçüncü Taraf)
- **İş Yeri Yönetimi** (Kart Kabul Eden)
- **İşlem Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden, Servis Sağlayıcı)
- **Hizmet Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden, Servis Sağlayıcı)
- **Süreç Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden, Servis Sağlayıcı)
- **Ücret Yönetimi** (Kart Çıkartan, Servis Sağlayıcı)
- **Servis Sağlayıcı Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden)
- **Üçüncü Taraf Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden, Servis Sağlayıcı)

Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Riskleri

- **Müşteri Yönetimi** (Kart Çıkartan, Servis Sağlayıcı, Üçüncü Taraf)
- **İş Yeri Yönetimi** (Kart Kabul Eden)
- **İşlem Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden, Servis Sağlayıcı)
- **Hizmet Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden, Servis Sağlayıcı)
- **Süreç Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden, Servis Sağlayıcı)
- **Ücret Yönetimi** (Kart Çıkartan, Servis Sağlayıcı)
- **Servis Sağlayıcı Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden)
- **Üçüncü Taraf Yönetimi** (Kart Çıkartan, Kart Kabul Eden, Servis Sağlayıcı)

Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Riskleri (BKM)

➤ İşlem Yönetimi / Servis Sağlayıcı Yönetimi

➤ Altyapı

➤ (Donanım/Yazılım/İşletim, Süreklilik, Operasyon ve Kontrol)

➤ Güvenlik

➤ (Sistem/Uygulama zayıflıkları, Operasyon ve Kontrol)

➤ Mevzuat

➤ (Regülasyonlar, Rekabet)

➤ Personel / Eğitim

➤ (Farkındalık, Yönetim)

Kartlı Ödeme Sistemleri Operasyonel Riskler / Kayıplar

➤ Müşteri / Pazar Kaybı

➤ İtibar Kaybı

➤ Güven Kaybı

➤ Marka Kaybı

➤ Maddi Kayıp

➤ Para Kaybı

➤ Cezai Yaptırımlar

Gündem

- BKM Hakkında
- Türkiye’de Ödeme Sistemleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Riskleri
- Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Risklerinin Önlenmesi

Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Risklerin Önlenmesi

Genel Kontrol Döngüsü

- Operasyonel Riski Tanımlama
- Operasyonel Riskin Farkına Varma
- Operasyonel Riski Değerlendirme ve Ölçme
- Operasyonel Riski Kontrol Etme ve Azaltma

Kartlı Ödeme Sistemi Operasyonel Risklerin Önlenmesi

İşlem Yönetimi / Servis Sağlayıcı

- Güvenli Sistem ve Ağ Altyapısı Oluşumu
- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- İş Sürekliliği Yapısı Oluşumu
- Fraud Önleme Yapısı Oluşumu
- Çağrı Merkezi / Helpdesk Oluşumu
- Eğitimler / Farkındalık Sağlanması
- Regülasyonlar ve Standartlara Uyum Sağlanması

Türkiye’de Kartlı Ödeme Sistemi

Önemli

- Kartlı ödeme sistemleri içinde yer alan kurum ve kuruluşların gereken altyapı yatırımı ve bu bağlamdaki yönetim maliyetleri nedeniyle regülasyonlara uyumdan kaçınmak yerine güvenli bilgi teknolojileri altyapısı kurmaları sonucu müşteri memnuniyetinin getireceği kazanımlar unutulmamalıdır.

Türkiye’de Kartlı Ödeme Sistemi

Önemli

- Kartlı Ödeme Sisteminde yer alan kurum ve kuruluşların bir zincir oluşturduğu göz önüne alındığında, en zayıf noktanın zincirin kopmasına neden olacağı dikkate alınmalıdır.

TEŞEKKÜRLER