

2020



**bileşim**

finansal teknolojiler ve ödeme sistemleri a.ş.







Finansal Teknolojiler ve Ödeme Sistemleri

# İçindekiler

05. Kurumsal Profil
06. Vizyonumuz ve Misyonumuz
07. Değerlerimiz
08. Sektördeki Yerimiz
09. Sistem İşleticisi Lisansı
10. Hizmetlerimiz
14. Yönetim Kurulu Üyelerimiz
16. Yönetim Kurulu Başkanı Sn. Ergin KAYA'nın değerlendirmesi
18. Genel Müdür Sn. Ufuk H. DENİZCİ'nin mesajı
21. Dayanışma yılı 2020
24. Türkiye'nin ATM Merkezi - TAM
25. TAM Marka Yönetimi
27. Özellikli Operasyonlar
28. ATM
29. Çağrı Merkezi
30. Müşteri Operasyonları
31. Harcama İtirazları ve Güvenlik
33. İç Sistemler
35. Bilgi Sistemleri
36. Proje, Kalite ve Süreç Yönetimi
37. Sertifikasyon
39. Pazarlama ve Satış
40. Kurumsal Pazarlama ve Satış Yönetimi
41. Analiz ve Raporlama
43. Finansal İşlemler ve Kaynak Yönetimi
44. Satın Alma
45. İdari İşler
47. Mali İşler ve Finansal Raporlama
48. Bilanço
51. Gelir Tablosu
53. *Birlikte Tam'ız*
55. 2020'de bileşim





## Kurumsal Profil

Operasyonel mükemmeliyet ile özel durumlara özel çözümler üreten, kartlı ödeme sistemleri konusunda uzman "çözüm ortağınız"...

1998 yılında ATM ve kart operasyonlarını yürütmek üzere kurulan Bileşim, Şubat 2020 yılı itibarıyla 3 kamu bankasının (T.C. Ziraat Bankası, T. Halk Bankası A.Ş. ve T. Vakıflar Bankası T.A.O.) ortak iştiraki konumuna gelmiştir.

Ödeme sistemleri alanında konusunda uzman kadrosu, uluslararası sertifika sahiplikleri, güçlü ve güncel makine parkı ile farklılaşabilme yeteneğini gösteren Bileşim, müşterilerinin marka (Advantage, Ziraat Maximum, Paraf) ve ürünlerinin (KGS, Chip&PIN, Troy) hayata geçirilmesi süreçlerinin yanı sıra; bünyesinde ATM, üye işyeri, saha destek operasyonları, çağrı merkezi, kredi kartı, banka kartı ve baskı ofisi gibi alanlarda birden fazla hizmeti bir arada barındıran yapısı ile finans kuruluşları tarafından tercih edilen kartlı ödeme sistemi şirketi olmuştur.

Hizmetlerini çeşitli ödüller ile pekiştiren Şirketimiz 2005 yılında KGS (Kartlı Geçiş Sistemi) ürünü ile EPCA (European Payments Consulting Association) ve ödeme sistemlerinde saygın yayın organları arasında yer alan ECR (European Card Review) tarafından "Ödeme Sistemlerinde En Yaratıcı Ürün" dalında ödüle layık görülmüş, aynı yıl içerisinde ürünümüz için EFMA tarafından "Kart Dünyasında En Yaratıcı Ön Ödemeli Kart" dalında ikinci ödül verilmiştir.

Her biri 30 yılı aşkın şirket yönetimi tecrübesine sahip ortaklardan oluşan İnterpromedya tarafından düzenlenen Türkiye bilişim sektörünün ciro sıralamasına göre ilk 500 şirketini belirleyen araştırma sonuçlarına göre birincilik ve ikincilik ödüllerinin sahibi olmuştur.

Bileşim, Türkiye'nin köklü kamu bankalarının önderliğinde güçlü teknolojik alt yapısı, hizmet ve çözüm üreten insan kaynağı ile edinmiş olduğu deneyimlerini müşterilerine aktarmaktan mutluluk duymaktadır.

06.



## Vizyonumuz ve Misyonumuz

“Dijitalleşen ödeme sistemleri sektöründe standartları belirleyen lider bir finansal hizmet sağlayıcısı olmak” **vizyonumuzla;**

“Finansal hizmetlerin derinliğinin ve erişiminin arttırılmasını sağlamak amacıyla, gelişmiş teknolojileri üreten ve kullanan, yerliliği ve kaliteyi önde tutan anlayışla uygun maliyet ile hizmet sunmak” **misyonunu** üstlendik.

Biz,

Bileşim Çalışanları olarak;

**Tecrübe**

Sektörün İlklerinden olmanın

kazandırdığı Tecrübe,

**Verimlilik**

Operasyonel Mükemmeliyet hedefi ve

Uzmanlığımız ile yakaladığımız Verimlilik,

**Müşteri Odaklılık**

Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti

hedefimiz ile Müşteri Odaklılık,

**Ölçülebilirlik**

Güncel Teknoloji ile ulaştığımız

İş Modelimizle Ölçülebilirlik,

**Şeffaflık**

Her işlemde Yalın Süreçler & Etkin Kontrol

ile gelen Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık,

**Sürdürülebilirlik**

Yenilikçi, Öncü, Güvenli ve Kaliteli

Hizmetlerimiz ile Sürdürülebilirlik,

**Kurumsallık**

Esnek ve Çevik yapımız ile dış dinamiklere

hızla uyum sağlayan Kurumsallık,

prensipleri üzerinde yükselen **Değerlerimiz,**

açık iletişim, saygı, etik ilkeler,

karşılıklı güven temelinde oluşturacağımız

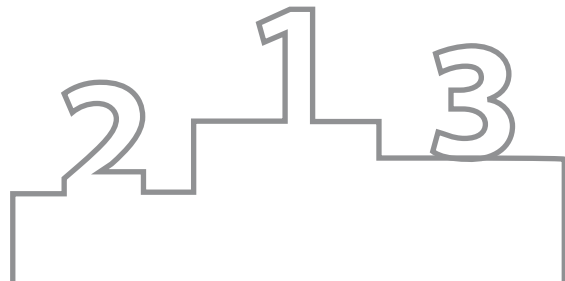
güçlü takım ruhu,

**Vizyonumuz ve Misyonumuzla**

yenilikçi çözümlerde **VARIZ...**

## Sektördeki Yerimiz

2020 yılsonu itibarıyla Türkiye pazarında kredi kartı sayısı 75,6 milyona, banka kartı sayısı 188 milyona, ATM sayısı ise 52.799 adete ulaşmıştır. Bileşim, 2020 yılı sonunda operasyon desteği sunduğu toplam ürün ve servis adetleri bazında sektörde; banka kartında %32'lik, kredi kartında %19'luk pazar payıyla **birinci**, ATM sayısında ise %'8 lik pazar payıyla sektörde yedinci sırada yer almaktadır.





# Sistem İşleticisi Lisansı

**Sistem işleticisi lisansı** olarak ödeme sistemleri dünyasında oyun kurucu olmak üzere yerimizi aldık.

2020 yılında ulaştığımız kurumsal olgunluk seviyesi, yeteneklerimiz ve değerlerimiz sayesinde, elde ettiğimiz yeni işler ve arttırarak devam ettirdiğimiz karlılıkla son 5 yılın en yüksek büyümesini gerçekleştirdik.

Doğru kurgulanmış kurumsal altyapımız, etkin politikalarımız, şeffaflık, eşitlik, hesap verebilirlik ilkelerimiz ve dinamik organizasyon yapımızla

**TAM-Türkiye'nin ATM Merkezi** olmaya yönelik çalışmalara yoğunlaşarak önemli adımlar attık.

# Hizmet



# bile

 **Veri**  
Yönetimi & Analiz



**Merkezi**  
Operasyonlar



**Sertifikasyon**  
& Proje Danışmanlığı

Özel



# lerimiz



# Merkezi Operasyonlar

Kart Kişiselleştirme ve Gönderi

Baskı Ofisi

Mektup/Ekstre Basım

Müşteri Operasyonları

Kurye Takip & Raporlama

Harcama İtirazları

Kart ve Üye İşyeri Güvenlik

Takas ve Finansal Bakım

Veri Yönetimi ve Analiz

Sertifikasyon ve Proje Danışmanlığı

Yayın Gönderi

Dijital Arşiv Yönetim Sistemi

## Çağrı Yönetimi

Giden Çağrı

Gelen Çağrı

# Saha Operasyonları

Saha/Satış Destek

ATM Kurulum

ATM Periyodik Bakım

Üye İşyeri Saha Destek

Toplu Kart Dağıtım

POS Satış

POS Saha Yönetimi

Kredi Kartı Satış

Reklam ve Promosyon Uygulamaları

## TAM ATM

7/24 ATM monitoring FLM- SLM takibi,

Envanter yönetimi,

ATM fraud takibi,

Şikâyet yönetimi

Nakit tahminleme

Teknik destek çağrı işlemleri

ATM kullanıcı eğitim

Yazılım yaygınlaştırma ve takip işlemleri

Vendor takibi ve kontrat yönetimi



## Yönetim Kurulu Üyelerimiz

**Ergin KAYA**

Yönetim Kurulu Başkanı

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümünden mezun oldu.

T.Halk Bankası A.Ş.'de 1989 yılında başladığı bankacılık hayatında 2002 yılına kadar Müfettiş olarak görev yaptıktan sonra, İç Kontrol Daire Başkanı olarak atandı. 2005 yılında

Şube Operasyonları Daire Başkanı olarak bankadaki görevine devam etmiş olup,

18.07.2017 tarihinden itibaren Operasyonel İşlemler ve Bilgi Teknolojilerinden sorumlu

Genel Müdür Yardımcılığı görevini yürütmektedir. Şirketimiz Yönetim Kurulu'nda 26.08.2011 tarihinden itibaren görev alan Kaya, 12.10.2016 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu

Başkan Vekili, 16.07.2018 tarihi itibarı ile Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevine devam

etmektedir.

**Volkan GÜNAL**

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

1979 yılında Ankara'da doğdu. Hacettepe Üniversitesi Kamu Yönetimi bölümünden mezun oldu. 1999 yılında Ziraat Bankası Bilgi İşlem bölümünde göreve başladı. Banka bünyesinde 2002 yılından itibaren Kartlı Sistemler ve Kanal Yönetimi birimlerinde Uzman Yardımcısı, Uzman, Yönetmen ve Yönetici olarak çalışan Günal, Üye İş Yeri ve POS Yönetimi Yöneticisi görevinden sonra Eylül 2014 döneminden itibaren Kart Operasyonları Bölüm Başkanı olarak görev yaptı. Aralık 2019'dan itibaren Operasyon Merkezi-2 Bölüm Başkanı olarak görevine devam etmektedir. 23.03.2020 tarihinde Şirketimize Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmış, 15.04.2020 tarihi itibarıyla de Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görevini sürdürmektedir.

**İ. Murat TURGUT**

Yönetim Kurulu Üyesi

01.01.1969 tarihinde Ankara'da doğdu. 1991 yılında O.D.T.Ü Matematik Bölümünü bitiren Murat Turgut aynı yıl Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.' da Bilgi İşlem bölümünde programcı olarak göreve başlamıştır. Aynı bankada programcı, Müdür yardımcılığı, Alternatif Dağıtım Kanalı uygulamalarından sorumlu Teknik Müdürlük, 2010 – 2016 yılları arasında ATM Müdürü, 2016-2018 yılları arasında ATM ve Ödeme Sistemleri Uygulama Geliştirme Müdürü, 2018 - 2020 yılları arasında BT Planlama ve Koordinasyon Başkanı görevlerinde bulunmuştur. 2020 yılı Temmuz ayından itibaren Dijital Kanallar, İş Zekâsı ve Ödeme Sistemleri Uygulama Geliştirme Başkanı olarak görev yapmaktadır. Daha önce Vakıf Menkul Kıymet Yatırım Ortaklığı ve Vakıf Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı şirketlerinde yönetimkurulu üyeliği de yapan Murat Turgut, 2020 Şubat tarihinde Şirketimize Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmıştır.

# Yönetim Kurulu Başkanı

## Sn. Ergin KAYA'nın değerlendirmesi

Tüm dünyanın etkilendiği Corona Virus pandemisi sebebiyle zor bir seneyi geride bıraktık. Yaşanan sağlık krizinin iş yaşamına olan etkilerinin değişimi kaçınılmaz hale getirdiği bu dönemde; **değişimi doğru okuyanların, sürecin nasıl yeniden yapılandırılması gerektiğine doğru karar verenlerin**, bu zor dönemi aynı zamanda bir **dönüşüm fırsatına çevirebildiklerini** gördük. Bileşim, 2020'de de sektöründe değişimin liderlerinden olmuş; önemli kurumsal yetkinlikleri, risk yönetimi altyapısı ve öngörülü davranışlarıyla etkili bir performans sergilemiş, değişimi takip ederek değil, **değişimin önüne geçerek ona yön vermiş** ve paydaşları için katma değer üretmeyi sürdürmüştür. Zorluklara ve belirsizliklere rağmen stratejik öncelikleri doğrultusunda çalışmalarına devam etmiş, seçici davranarak, kısa vadede **gerekliklere ve önceliklere yer vererek** hedeflere ulaşmaya özen göstermiştir. Yapısal sorunlara ortak akılla ve uzun vadeli bakış açısıyla ürettiği çözümlerle dengelerin yeniden kurulmasını sağlamıştır. Bu hızlı değişim sürecinde daha da güçlü olmak için stratejiler geliştirerek, stratejik odaklılık kararı gereği ana işkollarına yoğunlaşarak, **değişimin getirdiği fırsatları en iyi şekilde takip ederek** daha da güçlü yapılanarak sektörde öncü olmayı başarmıştır. **Bileşim'in önümüzdeki dönem için belirlediği misyonu, ATM hizmetlerini ortaklaştırarak hizmet vereceği bankalar için daha verimli, müşteriler için de tek noktadan birden çok bankanın hizmetlerine erişebilecekleri bir deneyim ile finansal sektöre önemli katkılar sağlamak** olmuştur.

**Türkiye'nin ATM Merkezi- TAM projesi ile ATM'ler sadece bankaların kendi kanalı olmanın ötesine geçerek tüm ekosisteme hizmet eden bir kanal haline gelecektir.**

Diğer taraftan TAM'ın vizyonunda birçok yenilik söz konusudur.

Müşterilerin ATM'lerin başında biyometrik çözümler ile tanınacak hale gelmesi, bunlardan sadece biridir. Yeni fikir ve teknolojilerin sürdürülebilir iş modellerine dönüşmesine destek olmayı misyon edinmiş Bileşim, **inovasyon odaklı, sektöre yeni ürün ve uygulamalar kazandıracak çalışmalarla sektörü değiştirmeye** hazırlanmaktadır.

Stratejik ve vizyonel yaklaşımımız sayesinde, global krizin olumsuz etkilerine rağmen, Bileşim, kurumsal, mali ve operasyonel gücü ile bu dönemi başarı ile aşabilecek ve kendini bugünkünden daha iyi bir konuma oturabilecek her şeye sahiptir.

**İş ortaklarımızın bizlere verdiği enerji ve güven sayesinde hedeflerimize güçlü adımlarla yürüdük.** Bu yolda gösterdikleri destekten dolayı bugünlere beraber geldik. Başarılarımızı daim kılan, bizi yıllardır hep daha iyiye ve ileriye taşıyan iş ortaklarımızla 2021 senesinde de aynı felsefe ile daha da derinleşerek çalışmaya devam edeceğimizi umuyorum.

2021 yılında da Bileşim Ailesi olarak en iyi bildiğimiz işi en iyi şekilde yapmaya; müşterilerimiz için çalışmaya, üretmeye devam edeceğiz. 2020 yılı faaliyetleri ve mali tablolarını görüşlerinize sunarken, ortaya koyduğumuz başarılı sonuçlara katkılarından dolayı tüm çalışanlarımıza, Yönetim Kurulumuza, yönetim ekibimize, iş ortaklarımıza teşekkür ediyorum.

# Genel Müdür

## Sn. Ufuk H. DENİZCİ'nin mesajı

Tüm dünyanın olağanüstü bir dönemden geçtiği çok zor bir yılı; **birikimimiz ve enerjimizle şekillendirerek**, ideallerimize sarılarak, birbirimizden güç alarak ve nefes almanın kıymetini daha da çok anlayarak geride bırakıyoruz.

2020'de hem yurt içinde hem de yurt dışında ana gündem maddesi olan Covid-19 salgını neticesinde yaşanan tüm gelişmeler bugüne kadar bilinenden farklı bir dünya düzeninin arefesinde olduğumuzu gösterdi. Tüm dünyada 2020 yılına dair yapılan beklentiler, analizler ve planlar Covid-19 salgını ile birlikte anlamını yitirdi. Ortaya çıkan bu yeni durum tüm önceliklerin değişmesine sebep oldu.

Bu süreçte hizmet vermekte olduğumuz bankalarımızın; dinamik kadrolarıyla, birikim ve enerjilerle şekillenmiş girişimci, çevik çalışma yapılarına ve başarılarına bir kez daha şahit olduk. Ülke olarak verdiğimiz bu sınavda **çalışan, düşünen, sorumluluğunu bilen, gücünün farkında olan Bileşim Ailesi** olarak müşterilerimize kesintisiz, sorunsuz hizmet sunabildiğimiz için ayrıca gurur duyduk. Kurumsal yönetim anlayışımızı oluşturan, şeffaflık, sürdürülebilirlik, sorumluluk ve hesap

verilebilirliğe dayalı ilkelerimiz çerçevesinde müşterilerimize değer kattığımız bir yılı daha tamamladık.

**Verimliliğe odaklı, riskleri önceden tespit ederek önleyici yaklaşımlar geliştiren, proaktif, kaliteli hizmet sunma anlayışımızla** iş yapış biçimimizi bu odaktan hareketle şekillendirdik. 2020'de sınırlı kaynakları etkin değerlendirerek ve sürdürülebilirlik yaklaşımı içinde kalıcı değerler üretmeyi başardık. Her zaman gurur duyduğumuz, **başarılarla dolu 23 yıllık geçmişimizden edindiğimiz deneyim**, bilgi ve beceri birikimiyle, tecrübeli ve özverili insan kaynağımızla konumumuzu daha da güçlendirdik. Gerçekleştirdiğimiz tüm bu çalışmaların, müşterilerimize sunduğumuz değer önerisini geliştirmenin yanında verimliliğimize de büyük katkısı olduğunu elde ettiğimiz performans sonuçlarıyla izledik.



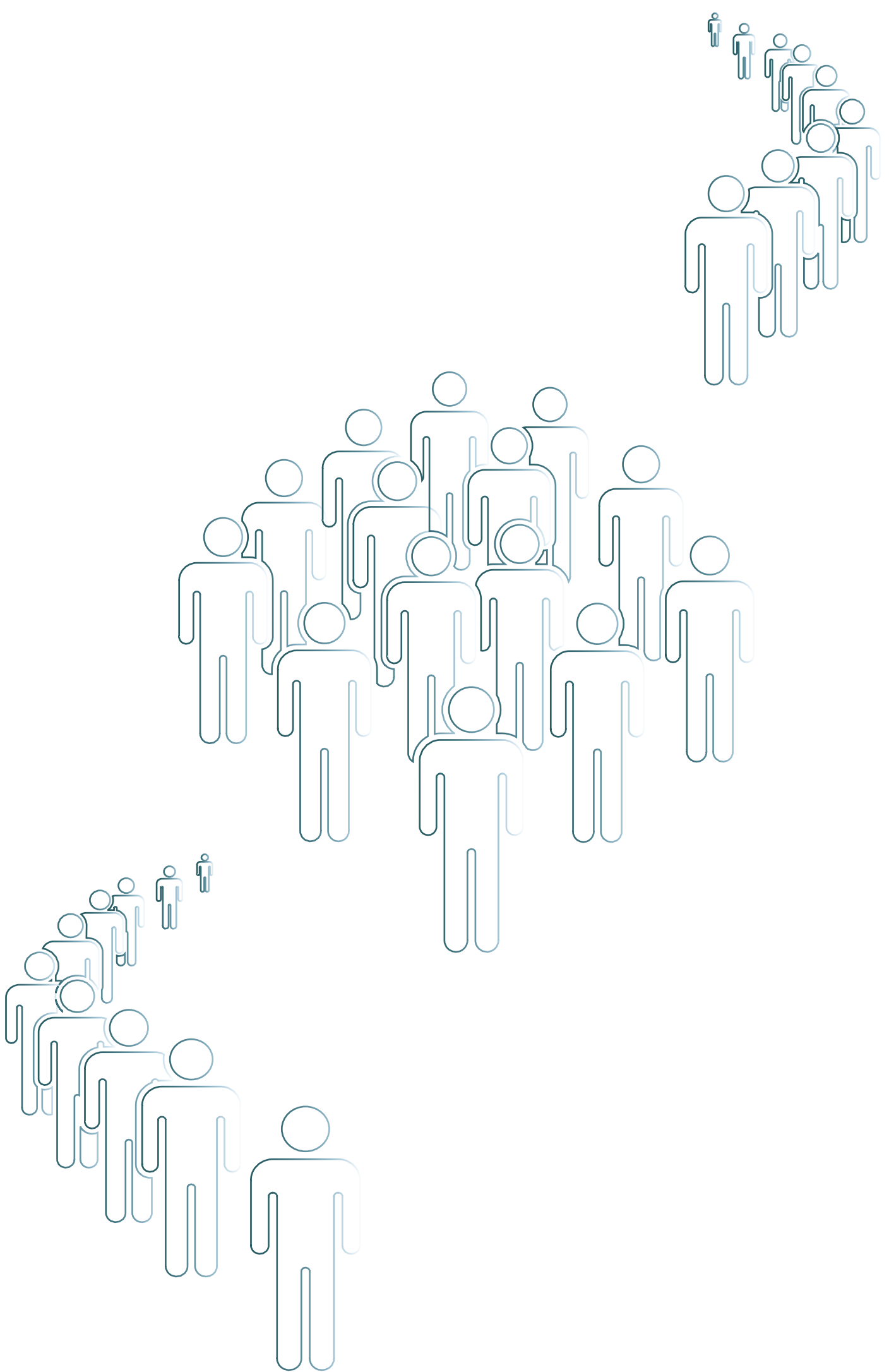
**2020 ayrıca yepyeni bir başlangıçta buluşma zamanı oldu. Türkiye'nin ATM Merkezi-TAM marka sahibi Bileşim; TCMB sistem işleticisi statüsü ile ödeme sistemleri dünyasında önemli bir yer edinmiş "Dijitalleşen ödeme sistemleri dünyasında sektör standartlarını belirleyen lider bir finansal hizmet sağlayıcısı olmak" vizyonuyla, "finansal hizmetlerin derinliğinin ve erişiminin artırılmasını sağlamamacıyla, gelişmiş teknolojileri üreten ve kullanan, yerliliği ve kaliteyi önde tutan anlayışla uygun maliyet ile hizmet sunmak" rolünü üstlendi.**

Önümüzdeki dönemde de ortaklarımızın gücünden, kültürümüzden, insan kaynağımızdan ve yetkinliklerimizden aldığımız güçle, inovasyon odağımızla yeni nesil çözümleri, pazarı değiştiren öncü ürün ve hizmetler geliştirmeye, inovasyon kültürünü yaygınlaştırmaya devam edeceğiz.

20 yılı aşkın sektör geçmişimize baktığımızda **2020; geleceğe ilişkin sorumluluğumuzu omuzlarımızda çok daha fazla hissettiğimiz, tüm iş ortaklarımız ile güçlerimizi birleştirdiğimiz, markalar farklı olsa da bir arada anlamlı işler yapmanın, yapılanı paylaşmanın, birbirinden öğrenmenin yılı** oldu.

Bileşim'in başardıkları ve eriştiği konum; uzun yıllardır süregelen kurumsal değerlerimiz çerçevesinde, tüm çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın özverili gayretlerinin sonucudur. Geleceğe uygun olarak yenilikçi bir yaklaşımla, doğru kurgulanmış kurumsal altyapı, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleriyle **Türkiye'nin ATM Merkezi'ni hep beraber yapılandırıyoruz.**

Bize güç veren, başarılarımızı sürdürülebilir kılan, bizleri hep ileriye taşıyan başta Yönetim Kurulumuz olmak üzere, yöneticilerimize, iş ortaklarımıza ve çalışanlarımıza en içten teşekkürlerimi sunarım.



## Dayanışma yılı 2020

2020, sağlıklı olmanın değerini çok iyi kavradığımız, sadece kendimiz için değil karşımızdakini de aynı derecede koruma sorumluluğunu üstlendiğimiz bir yıl oldu. Bu yıl en çok **nefes almanın değerini** anladık. Hayatımızın kaçınılmazı haline gelen bu değişimle birlikte yaşamak, bizim yeni süreçlere hızlı bir şekilde adapte olmamızı sağladı.

Covid-19 salgını tüm bu zorlu sürecin yanında dünya düzeninin bildiğimizden çok daha farklı bir düzene doğru evrilmesine yol açarken daha önce hayatımızın içinde yer almayan, HES kodu, filyasyon, pandemi gibi terimler bir anda hepimizin günlük kullanımımıza dahil oldu.

Salgın kapsamında alınan karantina önlemleri ekonomik faaliyetleri zorlarken 2020 yılına dair önceden yapılmış analizler, beklenti ve planlar önemini yitirdi. Tüm öncelikler bir anda değişirken birbirimize dokunamadığımız, en yakınlarımızla bile mesafelerimizi koruduğumuz bugünlerde **yeni normale** adapte olmak durumunda kaldık.

Çalışan, düşünen, sorumluluğunu bilen, gücünün farkında olan Bileşim Ailesi olarak; herkesi alışılmadık bir değişime zorlayan Corona virus sürecinde, hayata geçirdiğimiz tüm projelerde, çalışanlarımızı, paydaşlarımızı ve işimizi odağımız haline getirirdik. Tabii ki **çalışanlarımızın sağlığından ödün vermedik.**

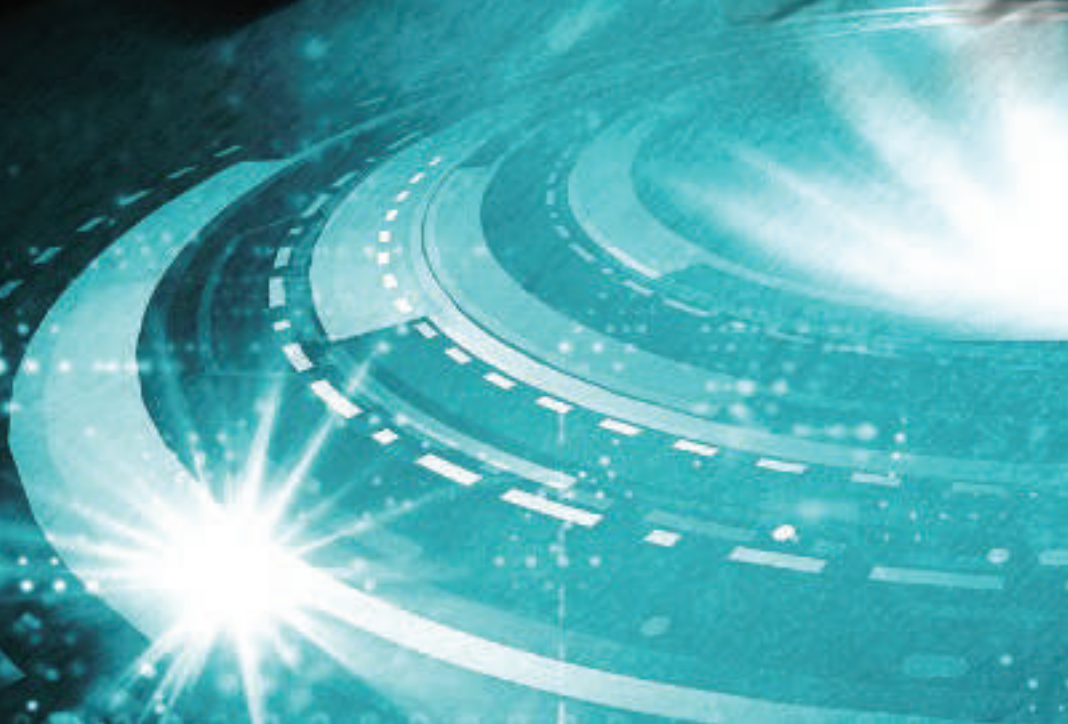
Türkiye’de ilk vakanın açıklandığı günden itibaren; hızlı bir strateji ile virüsün yayılmasını yavaşlatmak adına ofis çalışanlarımızın büyük bir kısmını 1 haftadan kısa sürede **uzaktan çalışma** modeline geçirmeyi başarırken **kesintisiz hizmet** vermeye devam ettik.

Bu süreçte teknolojik altyapımızı yeni normale göre düzenleyerek **sanal PC** uygulamasını başlatırken iş gücü kaybı olmaksızın yüksek verimlilik ve esneklik sağlamış olduk. 2020 aynı zamanda yepyeni bir başlangıçta buluşma, dayanışma zamanı oldu.



T

bir u







AAM

ileşim markasıdır



# Türkiye'nin ATM Merkezi - TAM

## Ortak ATM Uygulama Geliştirme

Hizmetlerde kalite ve sürekliliği sağlamak, müşteri memnuniyetini arttırmak, BT servislerini eksiksiz ve en iyi kalitede yönetebilmek amacı ile tanımlı kurallar ve prosedürlere uygun şekilde yönetilebilmesi için başlatılan IT süreç çalışmaları devam etmektedir. Ayrıca yeni oluşum ile birlikte, iş birimlerimizin yeni yapıda olması planlanan iş akışları, roller ve sorumluluklarının belirlenmesi yönünde çalışmalar tamamlandı.

Yaklaşık 20.000 ATM'nin beklenen hizmet standartlarında ve kesintisiz hizmet verebilmesi için uluslararası standartlarda çok güçlü Halkbank Şekerpınar Tomurcuk veri merkezinde birincil ve KKB Ankara Anadolu veri merkezinde yedeklenecek şekilde kurulumlar yapıldı. Veri merkezinin işletimi ve kesintisiz hizmet verilmesi hedefi doğrultusunda 7/24 izleme altyapısının kurulması çalışmaları devam etmektedir. TAM iş birimlerine ve platform katılımcısı Bankalara hizmet verebilecek raporlamalar için altyapı çalışmaları ve ortaklaştırılan hizmetlerin en üst kalitede verilebilmesi için en iyi çevresel uygulamaların kullanımı için yürütülen ürün seçimi çalışmaları yanı sıra projenin önemli bir aşaması olan yaygınlaştırma sürecinde; tüm ATM tedarikçileri ile sahada kullanılacak en güncel ATM Uygulama versiyonu çalışmaları devam etmektedir.

TAM Ortak ATM projesi kapsamında, müşteri talep, öneri ve itirazlarının platform içerisindeki 7 banka ile uçtan uca yönetilebildiği Şikayet Yönetimi uygulaması devreye alındı. Müşterilerin TAM Ortak ATM üzerinden yaptıkları işlemlerle ilgili soru ve sorunlarını iletebilmesi için IVR yapısı kuruldu. Bu IVR yapısı ile, müşterinin hangi banka müşterisi olursa olsun tek numara "0850 22 20 826(TAM)" üzerinden ilgili bankasına ulaşabilmesi sağlanacaktır.

**DOĞRU KURGULANMIŞ KURUMSAL ALTYAPI, VİZYONER YAKLAŞIM VE YENİLİKÇİLİK, ŞEFFAFLIK VE HESAP VEREBİLİRLİK İLKELERİYLE YAPILANDIRILAN TAM PLATFORMU, SEKTÖR STANDARTLARININ BELİRLEYİCİSİ OLMAK ÜZERE TÜRKİYE'NİN ATM MERKEZİ OLMAYA HAZIRDIR.**



# TAM Marka Yönetimi

TAM'ın yaygınlaşma sürecinde müşteri algısını doğru yönetmek ve güven sağlamak, TAM markasının hedef kitle ile doğru iletişim kurabilmesi ve iletişimin güçlendirilmesi için sistematik bir yaklaşımla ilerlenmesi amacıyla lansmanla birlikte tüm online/sosyal mecralarda hazır olmak üzere;

- TAM mobil uygulama, web sayfası, portal,
- Yeni dönem Bileşim'in web sayfası,
- TAM sosyal medya yönetimi,
- TAM kurumsal kimliğine uygun olarak baskılı malzeme üretim planlaması çalışmaları yürütülmektedir.

Lansman ve yaygınlaştırma sürecinde kullanıcılara TAM hakkında bütüncül bir bilgi kaynağı oluşturmak, müşteri algısını doğru yönetmek ve güven sağlamak amacıyla bir web sitesi ve mobil uygulama hazırlanmıştır.

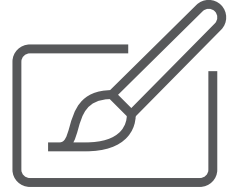
Çalışmaların görsel dili, TAM'ı en doğru biçimde tanımlayan, bulunduğu ortamlara özdeşleştiren görseller üzerine inşa edilmiştir.

TAM markasının ortak marka olarak kullanılması ve marka bilinirliğinin sağlanması amacıyla, platform katılımcısı Bankaların off-site ATM kabinlerinin, oluşturulan TAM (Türkiye'nin ATM Merkezi) marka ve logosu ile folyo kaplama yöntemiyle giydirilmesi, şube ATM'lerinde ise fener pano ve pleksiglass uygulamaları ile TAM marka görünürlüğünün öne çıkartılması yönünde karar alınmıştır. Çalışmalar bu doğrultuda devam etmektedir.



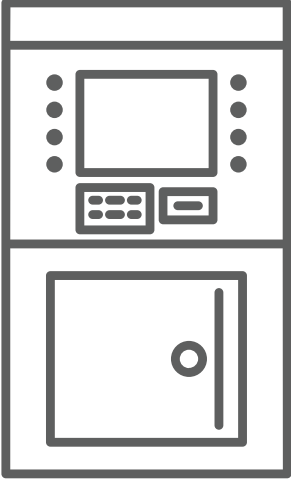
# Özellikli Operasyonlar

## Kart Kişiselleştirme ve Baskı Ofisi



Baskı ofisinde; aylık üretim ortalamamız 3 - 3,5 milyon aralığında iken iken Aralık ayında 4.606.689 adet üretim ile Bileşim tarihindeki **tüm zamanların aylık üretim rekoru** kırılarak yıl sonu üretim rakamında 41.855.325 adet üretime ulaşıldı. 8 adet kuruma hizmet verilen kart kişiselleştirme operasyonumuzda; Ekim ayında 1.669.841 adetlik rekor üretim gerçekleştirilerek yıl sonunda geçen yıla göre **%81'lik artışla** toplam 16 milyona ulaşıldı.

**KART VE BASKI  
OPERASYONLARIMIZDA 2020  
YILI REKORLARIN KIRILDIĞI  
ÇOK BAŞARILI BİR YIL OLDU.**



## ATM

ATM yenileme ve kurulum çalışmaları kapsamında;

Merkez ofis ve saha ekibimizin çalışmaları ile bir önceki yıla göre %102'lik artışla 774 adet ATM kurulumu, 6.100 adet bakım, 3.600 arıza müdahalesi gerçekleştirildi. 65,000 adet çağrı, servis seviyesi hedefi üzerinde karşılandı.

### **Kart kopyalama önlemleri kapsamında;**

Halk Bank yanı sıra özel bir kaç banka ATM'lerine saha teknisyenlerimiz tarafından 2.478 adet güvenlik aparatı montajı yapıldı.

### **BDDK tebliği doğrultusunda;**

ATM'lere yazılım yüklemesi yapılarak görme engelli vatandaşlar için kullanıma hazır hale getirildi.





# Çağrı Merkezi

## 2020 YILI ÇAĞRI MERKEZİ'NDE TAM ANLAMıyla BİR BÜYÜME YILI OLDU.

Halk Emeklilik ve Halk Sigorta firmalarının **tek çatı altında** birleşmesi ile sektörün lideri konumuna gelen Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik şirketlerine de tecrübeli, dinamik yapımız ile insan kaynağımız 2 katına çıkartılarak Çağrı Merkezi hizmeti verilmeye devam edildi.

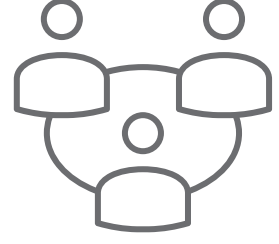
Çağrı Merkezinde **7/24 çalışma düzenine** geçilerek sigorta konulu çağrılarının yaklaşık 700 bin adedini karşıladık.

Zorlu pandemi sürecinin tüm olumsuzluklarına karşı, verimli bir çalışma ile emeklilik servisinde 12 ayda yaklaşık 6.500.000 TL'lik satış gerçekleştirirken Haziran ayında 1.500.000 TL ile yılın satış rekoru kırıldı. Banka iade kart aramalarında ulaşılan 220 bin müşterinin 156 bin adedi için tekrar gönderim talebi almayı başardık.

Hizmet sunduğumuz banka adına 165 bin kişi ile yapılan şube memnuniyet anket arama sonuçlarına göre %92 müşterinin şubeden aldığı hizmetten memnun olduğu sonucu mutlulukla paylaşıldı. Müşteri temsilcilerimizin, müşterilerle doğrudan iletişim kurarken hizmet verdiğimiz kurumların kalitesini yansıtabilmeleri, oluşabilecek müşteri şikayetlerini önlemek için yaklaşık 13.000 adet çağrı kalite değerlendirmesi yapılarak çalışan farkındalığına katkı sağlandı.

## ÇAĞRI HİZMETİNDE ÖNE ÇIKMAMIZI VERDİĞİMİZ HİZMET KALİTESİ SAĞLAMAKTADIR.

Yeni normal şartlarında ekibin %50'den fazlası uzaktan çalıştırılarak kesintisiz hizmet verilmeye devam edildi. Esnek yapımız ve sağladığımız teknolojik imkanlar sayesinde İstanbul'daki merkez yapılanmamıza ilaveten **Eskişehir ve Manisa'dan** da hizmet verilmeye başlanarak mekan bağımsız çalışma yapısının ilk adımları atıldı.

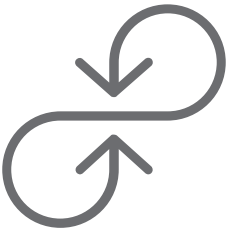


## Müşteri Operasyonları

2020 yılında genişlettiğimiz iş alanlarımız ile toplam **1.65 milyon işlem hacmine** ulaşıldı. Pandemi ile birlikte kurye akıbet sorgulama, talimat verme, kart iptal-yenileme ve finansal bakım operasyonlarında artan talep sayısı sonucunda iş hacminde %100'ün üzerinde artışla rekor seviyeye ulaşıldı. Aylık ortalama 78.000 talep SLA taahhütlerine uygun olarak karşılandı.

Uzaktan çalışma modeline en hızlı uyum sağlayan merkezi operasyon alanlarımızda, 2 katına çıkan işlem adetleri sınırlı insan kaynağı artışı ve personelimizin özverili, yoğun çalışması ile karşılanırken hizmet seviyelerinde de aksama yaşanmadı.

**YILIN SON AYINDA 200 BİNİ AŞAN İŞLEM ADEDİYLE YENİ BİR REKOR KIRILDI.**



## Mutabakat

Takas, chargeback, prepaid kart, taksitli işlem ve on-us harcamalara ait skont hesaplarının mutabakatı için verdiğimiz hizmet kapsamında bir yılı aşan sürede tüm dönemlerin yaklaşık %94'ünün analizi tamamlandı.

30.



# Harcama İtirazları ve Güvenlik

Pandemi süreci nedeni ile (EVDE KAL görseli) elektronik ticaretin artmasına neden olurken bu gelişmenin doğal sonucu olarak harcama itirazları da bir önceki yıla göre %44 artış gösterdi. **73 bin itiraz incelenerek % 84'ü olumlu sonuçlandırıldı.**

Visa-Mastercard itiraz süreçlerindeki kural değişiklikleri ile ilgili sistem entegrasyonları tamamlanırken en değerli kaynağımız olan uzman personelimizin bu konudaki eğitimlerine de devam edildi.

Güvenlik/Parametre ekibimiz ile dinamik seyreden fraud trendleri yakından takip edilerek, Fraud Modülümüzde yazılan gerçek zamanlı senaryolar ile yaklaşık **30 milyon TL sahtecilik işlemi engellendi.** E-ticaret ekosistemindeki veri sızıntıları vakalarında erken tespit ve sektördeki diğer bankalarla yapılan bilgi alışverişi sayesinde 36.375 kart için gerekli aksiyonlar alınarak yüksek oranda sahte işlem gerçekleştirilmesinin önüne geçildi.

**SAHTE İŞLEMLERİN TÜM İŞLEM ADEDİNE ORANI (\*10.000)  
OLAN BASIS POINT DEĞERİNİN 1.06 İLE 1.80 OLAN SEKTÖR  
ORTALAMASININ ALTINDA KALMASI SAĞLANDI.**

7/24 ATM kaynaklı proview izleme operasyonuna başlanarak 33,310 adet kamera kaydı incelenip 43 adet kopyalama girişimi engellendi. Güçlü ve tecrübeli ekibimiz ile Takas operasyonlarında herhangi bir finansal kayıp yaşanmadan yıl başarı ile tamamlandı.





## İç Denetim, Bilgi Güvenliği, KVKK

Son 10 yıldır şirketimizin bankalara sunduğu hizmetler nedeniyle tabi olduğumuz PCI-DSS ve MasterCard Vendor denetimleri bu yıl da başarıyla sonuçlandırıldı.

Kurallar gereği takip edilmesi zorunlu sertifikalarımız yenilenerek devamlılığı sağlandı.

Yaşanan belirsizlikler ve uzaktan çalışma modellerinde, İç denetim ve kontrol hizmetlerinin çok daha kıymetli olduğu bu dönemde; gelecekte ortaya çıkması muhtemel zorlukları/sorunları ön görebilme hedefleriyle süreçlerimiz gözden geçirilerek risk ve kontrol noktaları güncellendi.

BDDK'nın "Bankaların Destek Hizmeti alımına İlişkin Yönetmeliği" kapsamında yerinde ve uzaktan erişimle, yoğun dış denetimlere tabi olundu.

Şirketimiz ISO 9001:2015 KYS Belgesi Takip Tetkiki başarı ile sonuçlandırılarak belgemizin devamlılığı sağlandı. Aylık periyotta bilgi güvenliği ve farkındalığına yönelik anlık ve periyodik kontrollerimiz gerçekleştirildi.

**SAHİP OLDUĞUMUZ  
SERTİFİKALAR KAPSAMINDA  
ALDIĞIMIZ ÖZEL DENETİMLER  
SONUCUNDA KRİTİK  
SEVİYEDE TEK BİR  
BULGUMUZ OLMADI.**

Tüm bilgi varlıklarımızın gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği, Bilgi Güvenliği standartları ve uymaya zorunlu olduğumuz uluslararası sertifikasyon kuralları ile uyumlandırıldı. Kişisel Verileri Koruma Kanunu gerekliliklerini üzere çalışmalarımıza devam edildi. Şirketimizin KVKK uyumu kapsamında değerlendirme toplantıları yapılarak Risk Aksiyon Raporu oluşturuldu.





## Teknolojik Mimari ve Altyapı İşletim



Pandemi sürecinin başlangıcında, bir hafta içerisinde şirket personelimizin %50'den fazlası mevcut makineleri üzerinden mekan bağımsız çalışma düzenine geçirildi.

Bu süreçte mobil donanım yatırımları tamamlanarak uzaktan çalışan personelimizin ofis donanımlarına fiziksel bağıllığını ortadan kaldıran PC sanallaştırma çalışması tamamlandı.

**Personelimizin uzaktan, ofis yeterliliğinde hizmet verebilmesi sağlandı.**

TAM projesinin gereklerine uygun olarak; Şekerpınar, Ankara - KKB ve Ataşehir genel merkezimiz için data hatlarının başvuru, kurulum işlemleri gerçekleştirildi. Yine Şekerpınar TAM ortamına erişimlerin yapılması ve lokasyonumuzda kurulu test TAM ATM'lerinin network erişim çalışmaları tamamlandı.

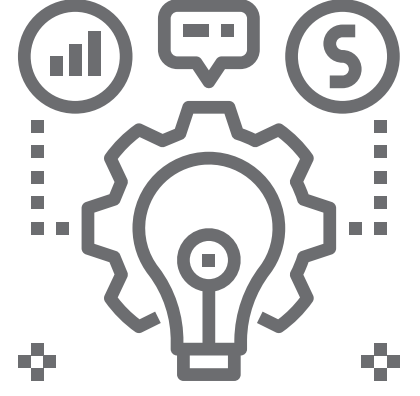
**SANAL SUNUCU ALTYAPIMIZ YENİLENEREK, YENİ NESİL-YÜKSEK KAPASİTE, %100 PERFORMANS ARTIŞI VE %20 ENERJİ TASARRUFU SAĞLANDI.**

Mevcut binamızdaki tüm network cihazlarının yenileme çalışmaları tamamlanarak bant genişliği 10 kat artırılırken notebook alımlarımız ile donanım parkımız yenilenerek güçlendirildi; son kullanıcıların uygulamalara erişim ve kullanım performansı arttırıldı.

Bu yıl da merkezi baskı sistemimizle 85.000 sayfa kağıttan tasarruf edilerek yeşile olan duyarlılığımız sürdürüldü.

Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Hayat Sigorta Birleşmesi kapsamında kurumlar arası bağlantıların oluşturulup devreye alınması çalışmaları amamlandı. Sistem ve Veri güvenliği noktasında hayata geçirdiğimiz yeni nesil Checkpoint güvenlik duvarı cihazları ile şirket içi ve dışı erişimlerin güvenliği en yüksek seviyeye taşındı.

**SERVİS KARŞILAMA VE PROBLEM ÇÖZÜMÜ NOKTASINDA %99, SİSTEMLERİN KESİNTİSİZ ÇALIŞMASI NOKTASINDA İSE % 99,9 SLA ORANI İLE HİZMET SAĞLANDI.**



## Proje, Kalite ve Süreç Yönetimi

Dünya genelinde birçok olumsuz olay yaşanırken hızlı karar ve aksiyon almak

üzere ilk Mobil Uygulamamız olan **Bileşim Acil**  geliştirildi.

Acil durum ve iş sürekliliği olarak iki faza ayırdığımız yapıda iş sürekliliği konusunda yaşanabilecek tüm senaryoların uygulama üzerinde tanımlanma çalışmaları devam etmektedir.

Satınalma süreçlerinin e-flow uygulaması üzerinde uçtan uca tasarımını tamamladı.

Geliştirme çalışmaları devam etmektedir.

Basım ve gönderi birimimiz ile banka web entegrasyonu modülü windows uygulaması üzerine alınarak hızlı ve hatasız bir şekilde mutabakat yapılmasını sağlandı.

Bileşim'e özgü geliştirilen "Master proje yönetimi" uygulaması ile projeler ve toplantılar tek bir platform üzerinden yönetilebilir ve raporlanabilir duruma getirildi.

Talep yönetim uygulamasında bir üst versiyona geçilerek 12 farklı birim 500'e yakın kullanıcıya performans sorunsuz hizmet verildi.

TAM ATM projesi kapsamında 7 banka bulgularının takibi ve yönetimi için Jira ITSM ürün kullanımına geçildi.

Teknolojik mimarimize yatırım yaparak 2020 yılı içerisinde 9 yeni robotik sürecin analizi ve geliştirmesi tamamlanıp toplam aktif robotik süreç sayısı 31'e çıkarılırken 932 A/G'de yapılacak işlemler robotik uygulama ile 180 A/G yaparak %82'lik verimlilik sağlandı.

**ROBOTİK İŞLEYİŞLERDE 1/5 ORANINDA YÜKSEK VERİM YAKALANDI.**

## Sertifikasyon

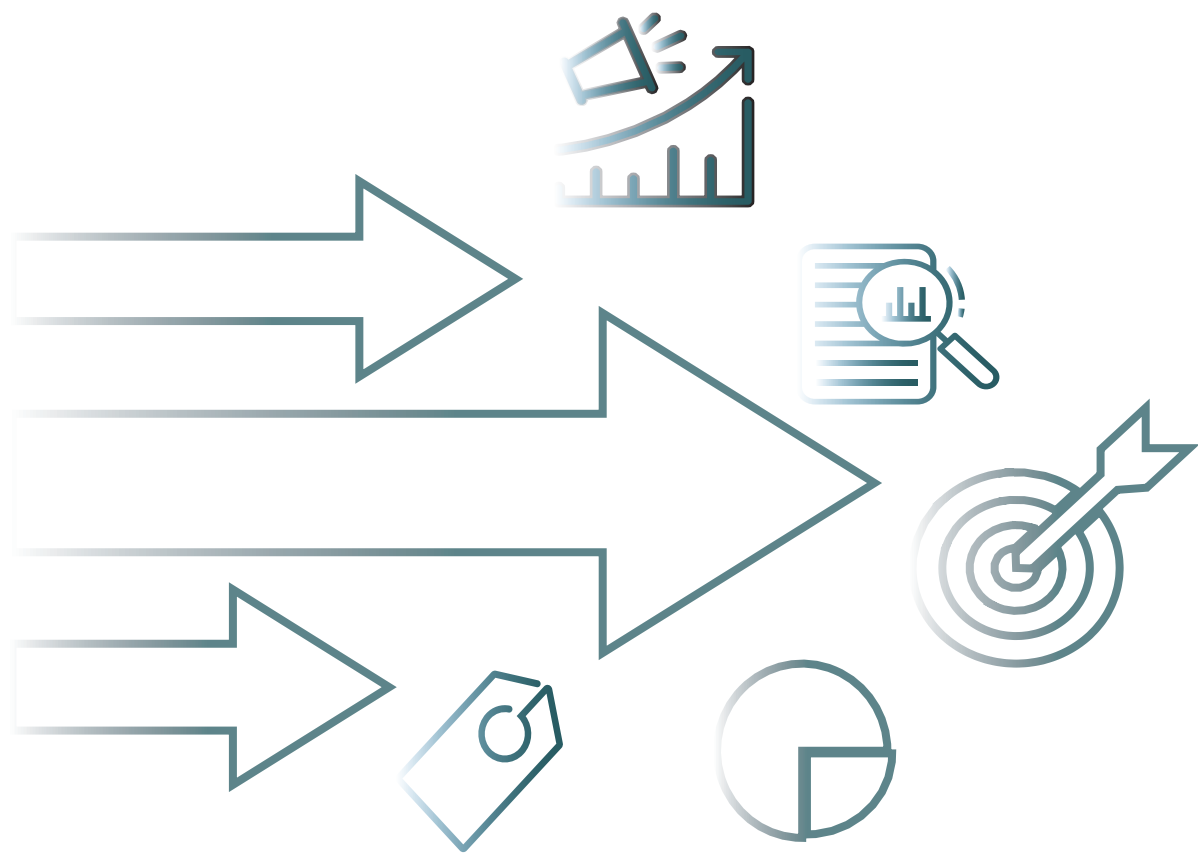
Bu alandaki uzmanlığımızı, bankamızla da sınırlı tutmadık. Yurtiçindeki müşteri bankalarımız yanı sıra, yurtdışındaki iştirak bankalarımıza da danışmanlık sağlarken 2020 yılında Visa, Mastercard ve TROY Sertifikasyon kurallarında 33 farklı ürün ve hizmette hizmette 4 farklı banka için sertifikasyon ve proje danışmanlığı yapıldı.

TAM projesi kapsamında terminal marka ve model bazında Bankalar adına Visa, Mastercard, Troy, UnionPay, MIR ödeme şemalarının terminal testleri gerçekleştirilerek çok yönlü ve kapsamlı bir sertifikasyon süreci yürütüldü.

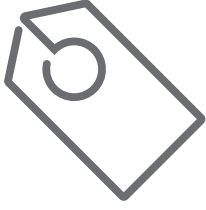
**Tecrübeli ve konusunda uzman ekibimizin sistemli çalışmaları ve koordinasyonu ile toplamda 22 adet sertifikasyon başarılı olarak tamamlandı.** Böylece proje kapsamı dahilindeki terminallerin, ödeme şemalarının standartlarına ve kurallarına uyumluluğu sağlandı ve bankaların verilen hizmetin kalitesine yönelik olumlu algıları ve memnuniyeti bir kez daha pekiştirilmiş oldu.



Sertifikasyon süreci boyunca karşılaşılan sorunların tespiti ve düzeltilmesi TAM projesine önemli ve ciddi bir katkı sağladı.



# Pazarlama ve Satış



## Pazarlama ve Saha Hizmetleri

Yaklaşık 25.000 adet POS satışı ve 221.000 adet üye işyeri ziyareti gerçekleştirildi. Olağan üstü dönem olan **3 aylık kapamanın ardından Haziran ayındaki kişi başı 4,95 adet** rekor POS satışının da katkısı ile yıl genelinde ulaşılan 3.20 adet ile hedeflerin üstünde performans sergilendi.

Kapanma döneminde POS saha ekibimiz, sosyal sorumluluk anlayışımızla emeklilerimizi evinde ziyaret ederek maaşlarının bizzat dağıtımını çalışmasında görevlendirildiler. Herkesin zorunlu olarak evlerine kapandığı bu dönemde sahadaki arkadaşlarımız o kadar güzel geri dönüşlerle karşılandılar ki verilen emek her türlü karşılığını buldu.

Devlet teşvik kredi paketi kapsamında şubelere destek olmak üzere görev aldık. İstanbul, Ankara, İzmir, Gazintep illerinde bulunan tüm ATM lerimize sosyal mesafe kurallarına uyum kapsamında gereksinim duyulan sticker uygulamaları da saha ekibimizce gerçekleştirildi.

**2020 ZORLU PANDEMİ  
KOŞULLARINA RAĞMEN SAHA  
ÇALIŞMALARINDA HEDEFLERİN  
YAKALANARAK YUKARI  
TAŞINDIĞI BİR YIL OLDU.**

# 40.



## Kurumsal Pazarlama ve Satış Yönetimi

Pandemi sürecinde mevcut müşterilerimiz ile yeni iş alanları ve var olan hizmetlerimizin genişletilmesi sağlanırken, potansiyel yeni müşteri kazanımları için de tanıtım çalışmalarına devam edildi.

Bu süreçte birlikte çalıştığımız tüm kurumların talep ve ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin sağlanmasında koordinasyon noktası olurken maksimum müşteri memnuniyetini ön planda tutularak hizmet verilmesi sürdürüldü.



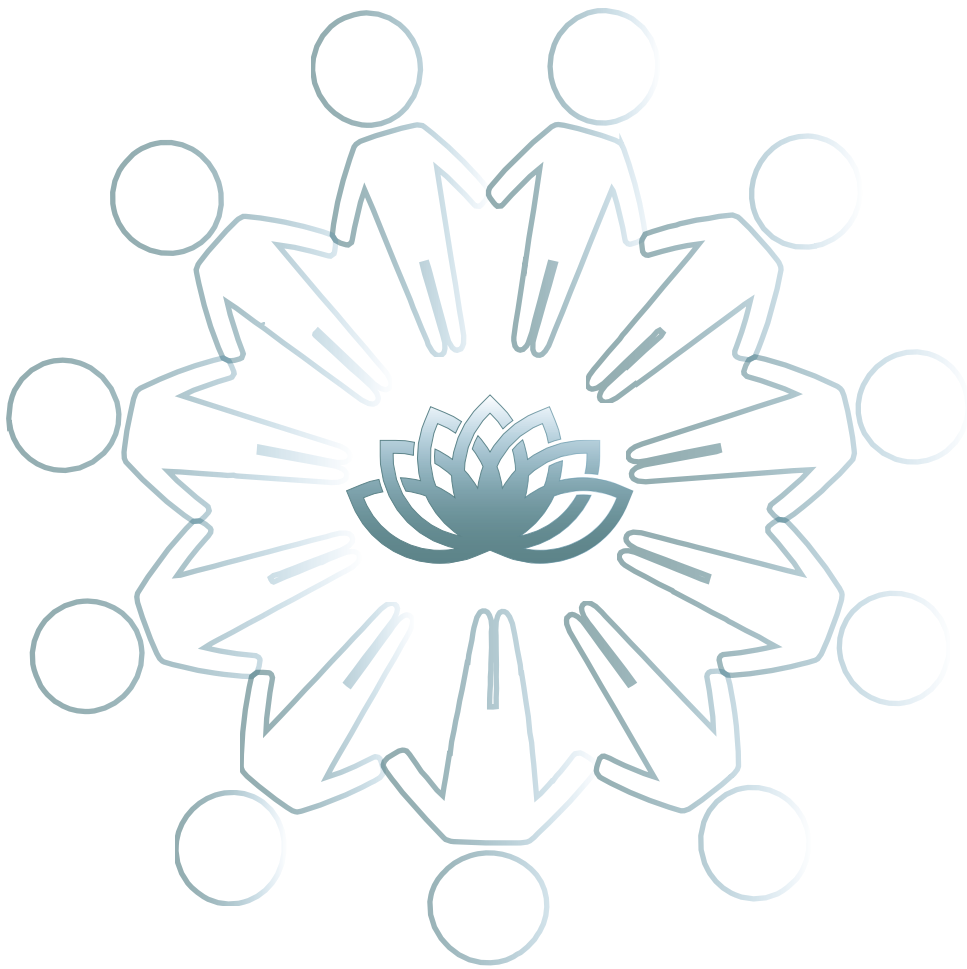


## Analiz ve Raporlama

BKM, Mastercard, Visa gibi kart şemaları için hazırlanan süreli raporların yanı sıra resmi kurum ve yasal raporlamaları da bankamız adına yerine getirildi.

Covid sürecinde **kredi kart kullanımları ile doğru orantılı olarak artış gösteren analiz ve sorgulama talepleri**, karar almaya yönelik hazırlanan analizlerle yapılırken kartlı ödemeler kapsamında geniş ürün yelpazesi yorumlanarak 35bini aşan anahtar performans raporu üretildi.

Ayrıca gelişim ve sektördeki diğer bankalara göre durum değerlendirmesi içeren raporlar yorumlanmış analiz çıktılarıyla hedeflenen sürelerde paylaşıldı.



# Finansal İşlemler ve Kaynak Yönetimi



## İnsan Kaynakları

Operasyonel ve teknik ihtiyaçlara cevap verebilmek, sektörde rekabet edebilen, yalın ve çevik bir yapıya dönüşümü sağlamak amacıyla İK yönetmeliğimiz ve unvan yapımız güncellendi.

Yaşanan değişime hızla ayak uyduran kültürümüz ile Pandemi sürecine de çok çabuk adapte olabildik.

Türkiye'nin ATM Merkezi Programı, Müşteri Saha Yönetimi ve Çağrı Merkezi bölümlerinde duyulan ihtiyaç üzerine, toplamda 1.300'den fazla adayla iletişime geçildi, 645 adayla birebir görüşme sağlandı, psikometrik değerlendirmelerden geçen 174 yeni çalışmamızla ailemiz büyüdü.

İnsan Kaynakları politikamız gereği her yıl üniversitelerden yeni mezun olmuş gençleri Bileşim bünyesine dahil etmeye çalışıyoruz. **Gençlerin yenilikçi fikirleri, dinamik ve enerjik yapıları sayesinde, kadromuzu daha da güçlendiriyoruz.**

MetrİK performans sistemi ile çalışanlarımızı ofis ortamındaymış gibi izleyerek performanslarını anlık olarak yönetebiliyoruz. Sektörün ve teknolojinin değişen ihtiyaçlarına hızlı ve anında cevap verebilecek, sektörünün en iyi çalışanlarını yetiştirme ve gelişimi bir yatırım aracına dönüştürme çalışmalarına verilen kişi başı 17 saat eğitimle katkı sağlandı.



## Satın Alma

TAM marka sahipliği ve projesinin etkisiyle yaklaşık 20.000 ATM'de beklenen hizmet standartlarında, kesintisiz hizmet verebilmesi için kurulan

- Veri merkezi ve olağanüstü durum merkezi,
- Güçlü altyapının oluşturulmasının yanı sıra ortaklaştırılan hizmetlerin en üst kalitede verilebilmesi için en iyi çevresel uygulamaları kullanabilmek adına 71 adet kararla yaklaşık 80.3 Milyon liralık satın alım özkaynaklarımızla gerçekleştirildi.

Oluşturulan ölçek sayesinde; pazarlık gücümüz kullanılarak elde ettiğimiz %16.6'lık kazanım ile şirketimiz girdi maliyetleri ve proje bütçesine yaklaşık **16 Milyon TL'lik bir tasarruf sağlandı.**

Yaptığımız bu alımların önemli bir kısmı; günümüz teknolojisine uyum sağlamak, altyapı ve operasyon birimlerimizi geliştirmeyi amaçlayarak Bileşim için hizmetlerin otomasyonu, altyapı yenilemeleri, iş sürekliliği, enerji kaynağı yedeklemesi, siber güvenlik ve üretim yönetimi otomasyonu konularında teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmak üzere yapıldı.

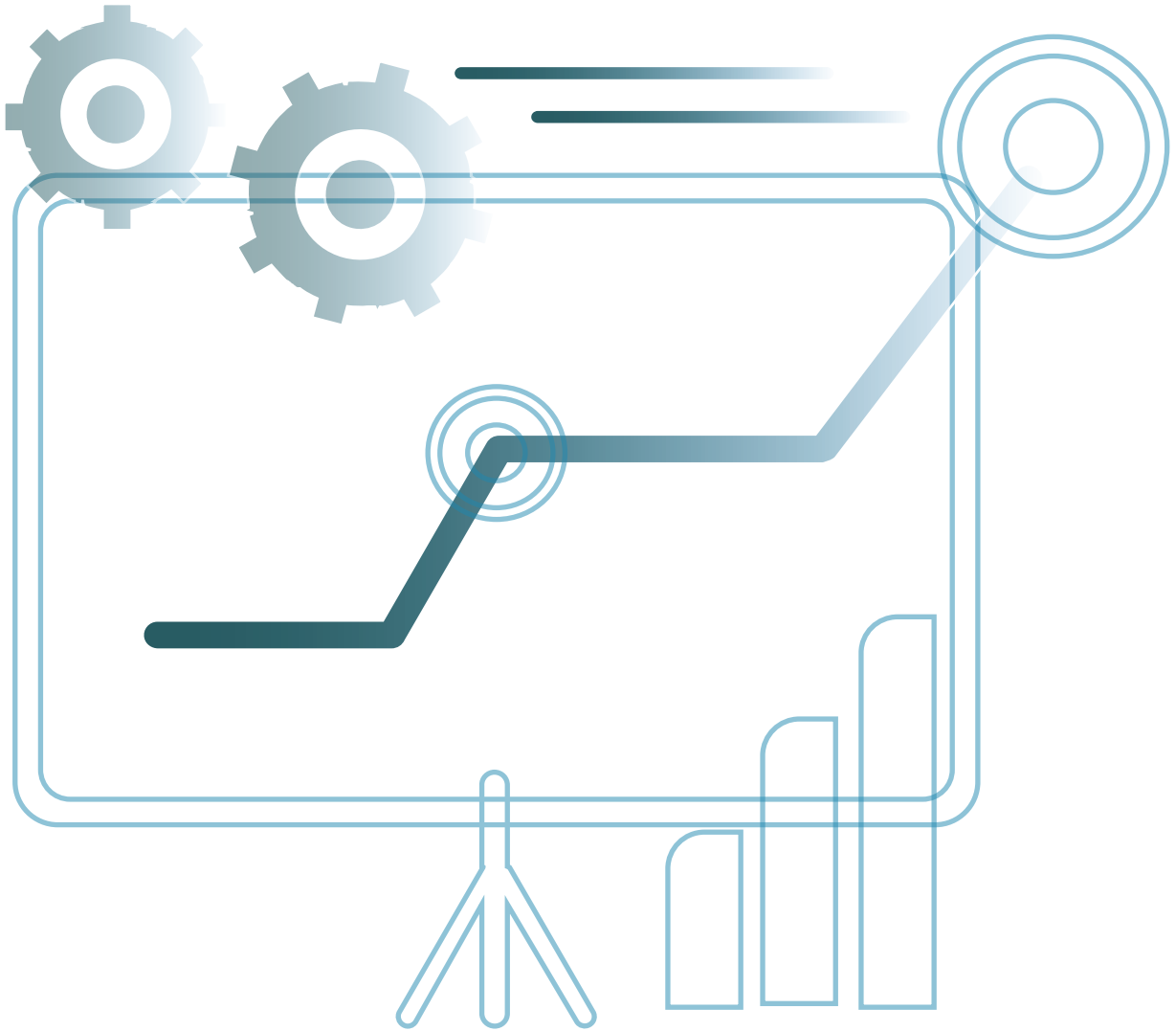


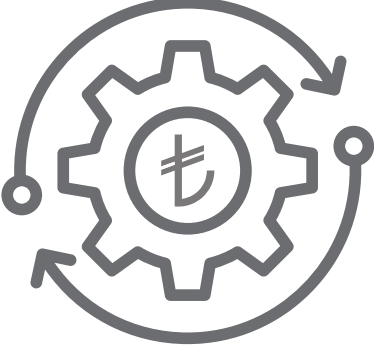
## İdari İşler

Uluslararası standartlarda 7/24 kesintisiz hizmet sunan Şirketimizin, TAM ile büyüyecek olan organizasyonumuz için gereken ek hizmet binamızın fark yaratan tasarım ve inşaat çalışmaları koordine edildi.

Daha güvenli, sağlıklı, konforlu bir ortamda işlerimizi yürütebilmemiz amacıyla; bina işletim ve yönetimi, peysaj, bakım ve düzenlemelerine de aralıksız devam edildi. Pandeminin gereklerine uygun tüm önlemler, hijyen ve bakım çalışmalarına azami özen gösterilerek titizlikle gerçekleştirildi.







# Mali İşler ve Finansal Raporlama

1998 yılında ATM ve Kart Operasyonlarını yürütmek üzere kurulan şirketimiz, Şubat 2020'de **3 Kamu Bankasının** (Ziraat Bankası, Halkbank ve Vakıfbank) **ortak iştiraki** statüsüne geçmiştir.

Şirketimiz ödenmiş sermayesi TAM programının gereksinimlerine uygun olarak, Olağanüstü Genel Kurul kararı ile **26 milyon TL'den 145 milyon TL'ye** çıkarmıştır.

Müşterilerinden aldığı güç ve güvenle her yıl daha iddialı hedefler belirleyerek, global ölçekte rekabetçi konumunu güçlendiren Bileşim, **2020 yılı** etkin İK performans uygulaması ile sağlanan gider yönetimi başta olmak üzere, yeni müşteriler, mevcut operasyonlara ilave alınan yeni işler ve tüm iyileştirici faktörlerin de etkisi ile cirosunu **% 35 artarak 130 milyon TL'ye** ulaşmıştır.

TAM projesiyle birlikte tüm teknolojik alt yapı ve işletimini de güçlendirerek, Bilançodaki Duran Varlık Yatırımlarını **5 kat** arttırarak **11 milyon TL** olan **52 milyon TL'ye** çıkarmıştır.

**ETKİN VE VERİMLİ YÖNETİMLE ŞİRKETİMİZ CİROSU, % 35 ARTARAK 130 MİLYON, AKTİF BÜYÜKLÜĞÜ İSE 3 KAT ARTARAK 190 MİLYON TL'YE ULAŞMIŞTIR.**

## BİLEŞİM A.Ş. 31.12.2020 TARİHLİ BİLANÇOSU

	31.12.2019	31.12.2020
<b>AKTİFLER</b>	<b>TL</b>	<b>TL</b>
<b>I- DÖNEN VARLIKLAR</b>	<b>63.196.037,77</b>	<b>135.784.015,17</b>
<b>A-HAZIR DEĞERLER</b>	<b>50.538.676,40</b>	<b>112.188.293,09</b>
Kasa	852,60	7.886,13
Bankalar Hesabı	50.537.823,80	112.180.406,96
Diğer Hazır Değerler	0,00	0,00
<b>B-MENKUL KIYMETLER</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>C-KAMU KESİMİ, TAHVİL, SENET VE BONOLARI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>D-DİĞER MENKUL KIYMETLER</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>E-TİCARİ ALACAKLAR</b>	<b>6.612.164,03</b>	<b>13.197.706,54</b>
Alıcılar	6.581.309,89	13.183.852,40
Verilen Depozito ve Teminatlar	30.854,14	13.854,14
Diğer Ticari Alacaklar	0,00	0,00
<b>F-DİĞER ALACAKLAR</b>	<b>293.064,16</b>	<b>1.875.423,45</b>
Personelden Alacaklar	141.462,65	9.359,31
Diğer Çeşitli Alacaklar	151.601,51	1.866.064,14
<b>G-STOKLAR</b>	<b>1.941.529,11</b>	<b>1.132.560,42</b>
Kart Basım ve Baskı Ofisi Matbuat Stok	1.518.540,93	1.131.033,12
Toner Stok	422.988,18	1.527,30
<b>H- VERİLEN SİPARİŞ AVANSLARI</b>	<b>0,00</b>	<b>1.541.505,00</b>
<b>I-GELECEK AYLARA AİT GİDER VE GELİR TAH.</b>	<b>3.202.517,56</b>	<b>4.983.389,42</b>
Gelecek Aylara Ait Giderler	2.385.692,42	3.045.923,98
Gelecek Aylara Ait Gelir Tahakkuk	816.825,14	1.937.465,44
<b>İ-DİĞER DÖNEN VARLIKLAR</b>	<b>608.086,51</b>	<b>865.137,25</b>
Devreden Katma Değer Vergisi	608.086,51	771.217,62
Peşin Ödenen Vergiler ve Fonlar	0,00	93.919,63
<b>II- DURAN VARLIKLAR</b>	<b>11.967.454,04</b>	<b>53.041.049,28</b>
<b>A-TİCARİ ALACAKLAR</b>	<b>19.934,40</b>	<b>26.433,58</b>
Verilen Depozito ve Teminatlar	19.934,40	26.433,58
<b>B-MALİ DURAN VARLIKLAR</b>	<b>128.584,52</b>	<b>95.784,52</b>
Bağlı Menkul Kıymetler	128.584,52	95.784,52
İştirakler	0,00	0,00
İştiraklere Sermaye Taahhütleri (-)	0,00	0,00
Diğer Mali Duran Varlıklar	0,00	0,00
<b>C-MADDİ DURAN VARLIKLAR</b>	<b>8.349.361,74</b>	<b>13.845.117,62</b>
Tesis, Makine ve Cihazlar	9.407.994,20	17.601.027,29
Taşıtlar	112.418,31	112.418,31
Demirbaşlar	7.251.474,73	7.870.269,09
Birikmiş Amortismanlar (-)	-8.422.525,50	-11.738.597,07
<b>D-YAPILMAKTA OLAN YATIRIMLAR</b>	<b>0,00</b>	<b>36.082.089,80</b>
<b>E-MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR</b>	<b>3.268.006,11</b>	<b>2.606.971,10</b>
Haklar	3.031.618,34	3.385.146,75
Özel Maliyetler	1.805.531,04	1.904.281,86
Leasingle Alınan Sabit Kıymetler	0,00	0,00
Diğer Maddi Olmayan Duran Varlıklar	2.281.933,66	2.383.483,84
Birikmiş Amortismanlar (-)	-3.851.076,93	-5.065.941,35
<b>E-GELECEK YILLARA AİT GİDERLER</b>	<b>201.567,27</b>	<b>338.652,66</b>
<b>AKTİF TOPLAMI</b>	<b>75.163.491,81</b>	<b>188.825.064,45</b>

## BİLEŞİM A.Ş. 31.12.2020 TARİHLİ BİLANÇOSU

49.

	31.12.2019	31.12.2020
PASİFLER	TL	TL
<b>I- KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR</b>	<b>15.479.580,39</b>	<b>15.944.156,37</b>
<b>A-MALİ BORÇLAR</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Finansal Kiralamalar	0,00	0,00
Ertelenmiş Finansal Kiralamalar	0,00	0,00
<b>B-TİCARİ BORÇLAR</b>	<b>8.917.968,67</b>	<b>8.145.999,40</b>
Satıcılar	3.040.384,81	5.361.090,52
Alınan Depozito ve Teminatlar	100.640,80	136.506,66
Diğer Ticari Borçlar	5.776.943,06	2.648.402,22
<b>C-DİĞER BORÇLAR</b>	<b>1.416.761,06</b>	<b>1.012.490,31</b>
Personele Borçlar	27.411,25	17.953,75
Diğer Çeşitli Borçlar	1.389.349,81	994.536,56
<b>D-ÖDENECEK VERGİ VE DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER</b>	<b>1.668.878,86</b>	<b>1.672.573,56</b>
Ödenecek Vergi ve Fonlar	434.590,10	523.627,91
Ödenecek KDV	237.009,48	428.088,30
Ödenecek Sosyal Güvenlik Kesintileri	556.749,78	720.857,35
Ödenecek Geçici Vergi	440.385,50	0,00
Ödenecek Diğer Yükümlülükler	144,00	0,00
<b>E-BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Dönem Karı, Vergi ve Diğer Yasal Yük. Karşılığı	5.115.752,54	3.078.509,47
Dönem Karı, Peşin Öd.Vergi/Diğer Yük. (-)	-5.115.752,54	-3.078.509,47
Gider Tahakkukları	0,00	0,00
<b>F-GELECEK AYLARA AİT GELİR GİDER TAHAK.</b>	<b>3.475.971,80</b>	<b>5.113.093,10</b>
Gider Tahakkukları	3.475.971,80	5.113.093,10
<b>II- UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR</b>	<b>15.180.790,09</b>	<b>19.140.641,34</b>
<b>A-BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI</b>	<b>15.180.790,09</b>	<b>19.140.641,34</b>
Kıdem Tazminatı ve İzin Karşılıkları	15.180.790,09	19.140.641,34
<b>III-ÖZKAYNAKLAR</b>	<b>44.503.121,33</b>	<b>153.740.266,74</b>
<b>A-ÖDENMİŞ SERMAYE</b>	<b>26.000.000,00</b>	<b>145.000.000,00</b>
Sermaye	26.000.000,00	145.000.000,00
<b>B-SERMAYE YEDEKLERİ</b>	<b>46.775,56</b>	<b>0,00</b>
Diğer Sermaye Yedekleri	46.775,56	0,00
<b>C- KAR YEDEKLERİ</b>	<b>5.755.788,05</b>	<b>5.065.393,47</b>
Yasal Yedekler	4.401.582,07	5.065.393,47
Olağanüstü Yedekler	1.354.205,98	0,00
<b>D- GEÇMİŞ YILLAR KARLARI</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>E- GEÇMİŞ YILLAR ZARARLARI</b>	<b>-575.670,20</b>	<b>0,00</b>
<b>F -DÖNEM KARI / ZARARI</b>		
<b>G-VERGİ VE YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER KARŞILIĞI</b>		
<b>H- DÖNEM NET KARI / ZARARI</b>	<b>13.276.227,92</b>	<b>3.674.873,27</b>
<b>PASİF TOPLAMI</b>	<b>75.163.491,81</b>	<b>188.825.064,45</b>





## BİLEŞİM A.Ş. GELİR TABLOSU

	31.12.2019	31.12.2020
	TL	TL
<b>A- BRÜT SATIŞLAR</b>	<b>97.196.768,15</b>	<b>132.907.913,96</b>
1- Yurtiçi Satışlar	96.439.563,90	131.581.582,70
2- Yurtdışı Satışlar	56.425,67	0,00
3- Diğer Gelirler	700.778,58	1.326.331,26
4- Satılan Ticari Mallar Maliyeti (-)	0,00	0,00
5- Satıştan İadeler	18.000,00	164.406,48
<b>B- SATIŞLARIN MALİYETİ (-)</b>	<b>80.480.692,70</b>	<b>115.286.543,36</b>
1- Satılan Hizmet Maliyeti (-)	80.096.814,19	113.941.409,74
2- Diğer Satışların Maliyeti (-)	383.878,51	1.345.133,62
<b>BRÜT SATIŞ KARI</b>	<b>16.698.075,45</b>	<b>17.456.964,12</b>
<b>C- FAALİYET GİDERLERİ (-)</b>	<b>9.000.486,92</b>	<b>12.680.610,60</b>
1- Genel Yönetim Giderleri (-)	9.000.486,92	12.680.610,60
<b>FAALİYET KARI</b>	<b>7.697.588,53</b>	<b>4.776.353,52</b>
<b>D- DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KARLAR</b>	<b>10.414.057,41</b>	<b>3.221.609,86</b>
0 - İştiraklerden Temettü Gelir ve Karlar	0,00	0,00
1- Faiz Gelirleri	7.501.039,09	2.009.255,89
2- Menkul Kıymet Satış Karları	0,00	0,00
3- Kambiyo Karları	35.016,99	780.550,62
4- Diğer Olağan Gelir ve Karlar	23.239,33	30.462,38
5 - Konusu Kalmayan Karşılıklar	2.854.762,00	401.340,97
<b>E- DİĞER FAAL. OLAĞAN GİDER VE ZARARLAR(-)</b>	<b>26.389,51</b>	<b>860.976,29</b>
1-Kambiyo Zararları	26.389,51	860.976,29
<b>OLAĞAN KAR</b>	<b>18.085.256,43</b>	<b>7.136.987,09</b>
<b>F- OLAĞANDIŞI GELİR VE KARLAR</b>	<b>332.677,89</b>	<b>338.372,13</b>
1- Geçmiş Dönem Gelir ve Karları	0,00	0,00
2- Diğer Olağandışı Gelir ve Karlar	332.677,89	338.372,13
<b>G- OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLAR</b>	<b>25.953,86</b>	<b>721.976,48</b>
1- Geçmiş Dönem Gider ve Zararları	0,00	608.470,20
2- Diğer Olağandışı Gider ve Zararlar	25.953,86	113.506,28
<b>DÖNEM KARI</b>	<b>18.391.980,46</b>	<b>6.753.382,74</b>
<b>H-DÖNEM KARI VERGİ ve YASAL YÜKÜMLÜLÜK KARŞILIKLARI (-)</b>	<b>5.115.752,54</b>	<b>3.078.509,47</b>
<b>DÖNEM NET KARI</b>	<b>13.276.227,92</b>	<b>3.674.873,27</b>

*"Birlikte Tam'ız"*





2021'e girdiğimiz bu günlerde; uzun vadeli stratejik hedeflere odaklanarak ve değişmekte olan koşulları yorumlayarak marka logomuz "**Lotus**" gibi kendimizi sürekli yenileyerek büyümeye devam ediyoruz. Bu anlayışla tedbiri elden bırakmadan yarınlar için çalışıyor ve doğru yatırımlarla şirketimizi geleceğe hazırlıyoruz.

Biz Bileşim olarak; ülkemizin dünyanın önde gelen ekonomilerinden biri olacağına olan inancımız ve Türkiye'nin geleceğine duyduğumuz güvenle, yarattığımız katma değeri geliştirmeye odaklanıyor ve çıktığımız bu zorlu yolda platform katılımcısı Bankalarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimize ve iş ortaklarımıza

*"Birlikte Tam'ız"* diyoruz.

2021

2020'de ...

2021

7,5 M  
dakika Çağrı



35 K

Analiz ve Raporlama

16 M  
Kart basım



25 K  
POS satış



15 K  
ATM saha  
operasyonu



73 K  
Harcama  
itirazı



41,8 M  
Baskı



221 K  
Üye İşyeri  
ziyareti



36 K  
Güvenlik



1,6 M  
Müşteri operasyonu



2020

...bileşim





**bileşim**



# bileşim

finansal teknolojiler ve ödeme sistemleri a.ş.