



bileşim

Finansal Teknolojiler ve Ödeme Sistemleri A.Ş.

2021

FAALİYET RAPORU



Sektördeki Yerimiz

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 itibariyle 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; ATM, üye işyeri, saha destek operasyonları, çağrı merkezi, kredi kartı, banka kartı ve baskı ofisi gibi alanlarda birden fazla hizmeti bünyesinde 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 Interpromedya 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.



Adres: Yenişehir Mahallesi Çağlayan Sokak
No: 16 34779 Ataşehir / İstanbul
Telefon: +90 216 558 22 00
E-mail: info@bilesim.net.tr

www.bilesim.net.tr

İçindekiler

- I. Kurumsal Profil
- II. Değerlerimiz
- III. Hizmetlerimiz
- IV. Yönetim Kurulu Üyelerimiz
- V. Yönetim Kurulu Başkanı
Sn. Ergin KAYA'nın değerlendirmesi
- VI. Genel Müdür
Sn. Ufuk DENİZCİ'nin değerlendirmesi

OPERASYON YÖNETİMİ

- 01 ATM Operasyonları
- 02 Çağrı Yönetimi
- 03 Müşteri Operasyonları
- 04 Finansal İtiraz Yönetimi
- 05 İşlem Güvenliği
- 06 Hesaplaşma, Finansal Bakım ve Takas

PAZARLAMA SATIŞ VE ÜRÜN YÖNETİMİ

- 07 Kart Kişiselleştirme ve Baskı Ofisi
- 08 Müsteri Saha Yönetimi
- 09 Pazarlama, Ürün ve Müşteri Yönetimi
- 10 Analiz ve Raporlama

BİLGİ SİSTEMLERİ YÖNETİMİ

- 11 Ortak ATM Uygulama Geliştirme (TAM)
- 12 Proje Yönetimi ve İnovasyon Merkezi
- 13 Altyapı ve Teknoloji
- 14 Bilgi Güvenliği
- 15 İç Denetim Sistemleri
- 16 Kurumsal İletişim ve Marka Yönetimi

FİNANSAL İŞLEMLER VE KAYNAK YÖNETİMİ

- 17 İnsan Kaynakları
- 18 Satın Alma
- 19 İdari İşler
- 20 Mali İşler Ve Finansal Raporlama

Kurumsal Profil



Vizyonumuz

Dijitalleşen ödeme sistemleri dünyasında sektör standartlarını belirleyen lider bir finansal hizmet sağlayıcı olmak.

Misyonumuz

Finansal hizmetlerin derinliğinin ve erişiminin artırılmasını sağlamak amacıyla, gelişmiş teknolojileri üreten & kullanan, yerliliği ve kaliteyi önde tutan anlayışla uygun maliyet ile hizmet sunmak.



Artan Değerlerimiz

”

Gelişimin peşinde,
vazgeçilmez deneyim...

”

Finansal ve
Temel Bankacılık
İnovasyonu



Müşteri Odaklı
Yaklaşım



Doğru Metod ile
Kalıcı Çözümler



Operasyonel
Süreçleri
Dijitalleştirme





Değerlerimiz



Tecrü **b**e
Ver **i**mlilik

Müşteri Odaklı **l**ık

Ölçül **e**bilirlik

Şeffaflık

Sürdürülebi **i**lilik

Kuru **m**sallık

**BİZ,
BİLEŞİM
ÇALIŞANLARI
OLARAK;**

Sektörün ilklerinden olmanın kazandırdığı tecrübe, operasyonel mükemmeliyet hedefi ve uzmanlığımız ile yakaladığımız verimlilik, koşulsuz müşteri memnuniyeti hedefimiz ile müşteri odaklılık, güncel teknoloji ile ulaştığımız iş modelimizle ölçülebilirlik, her işlemde yalın süreçler & etkin kontrol ile gelen hesap verebilirlik ve şeffaflık, 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 varız.



Hizmetlerimiz

MERKEZİ 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

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

ÇAĞRI YÖNETİMİ

Giden Çağrı
Gelen Çağrı

SAHA OPERASYONLARI

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

Ergin KAYA

Yönetim Kurulu Başkanı



Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nden mezun olmuştur. Bankacılık hayatına 1989 yılında T.Halk Bankası A.Ş.'de başlamış,

2002 yılına kadar Müfettiş olarak görev yaptıktan sonra İç Kontrol Daire Başkanı olarak atanmıştır. 2005 yılında Şube Operasyonları Daire Başkanı olarak bankadaki görevine devam etmiş olup Temmuz 2017'den itibaren Operasyonel İşlemler ve Bilgi Teknolojilerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini yürütmektedir.

2011 yılı Ağustos ayından itibaren şirketimiz Yönetim Kurulu'nda görev alan Sn. Kaya, Ekim 2016 tarihi itibarı ile Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Temmuz 2018 tarihi itibarı ile de Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevine devam etmektedir.

Volkan GÜNAL

Yönetim Kurulu Başkan Vekili



Hacettepe Üniversitesi Kamu Yönetimi bölümünden mezun olmuştur. 1999 yılında Ziraat Bankası Bilgi İşlem bölümünde göreve başlamıştır.

2002 yılından itibaren banka bünyesinde Kartlı Sistemler ve Kanal Yönetimi birimlerinde Uzman Yardımcısı, Uzman, Yönetmen ve Yönetici olarak çalışmış, Üye İş Yeri ve POS Yönetimi Yöneticisi görevinden sonra Eylül 2014 – 2019 döneminde Kart Operasyonları Bölüm Başkanı olarak görev yapmıştır. Aralık 2019'dan itibaren Operasyon Merkezi-2 Bölüm Başkanı olarak görevine devam etmektedir.

Mart 2020 tarihinde Şirketimize Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmış, Nisan 2020 tarihi itibarıyla de Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görevini sürdürmektedir.

Haldun NİGİZ

Yönetim Kurulu Üyesi



2006 yılında İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi - İktisat Bölümünden mezun olmuştur.

2009 yılında, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü'nde Sermaye Piyasaları ve Borsalar alanında yüksek lisansını tamamlamıştır.

Meslek hayatına, 2006 yılında Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.'de Perakende Bankacılık Bölümünde başlamış, 2009-2016 yılları arasında çeşitli özel Bankacılık ve Hazine Birimlerinde çalışmıştır.

2016-2019 yılları arasında Halk Portföy A.Ş.'de Yatırım Komitesi Üyesi ve Fon Yöneticisi görevlerini sürdürmüştür.

2019 yılında Halk Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'de Hazine ve Portföy aracılığı Bölüm Müdürü görevinde bulunmuştur. 2020 yılından itibaren T.C. H.M.B Finansal Piyasalar ve Kambiyo Genel Müdürlüğü'nde Girişimcilik ve Sermaye Finansmanı Dairesi Başkanlığı görevini sürdürmekte ve aynı zamanda yurt dışı ve yurt içinde kurulu girişim sermayesi fonlarında yatırım komitesi ve danışma kurulu üyelikleri görevlerinde bulunmaktadır.

Nisan 2021 itibari ile Şirketimize Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmıştır.

Ahmet Sedat POSTACIOĞLU

Yönetim Kurulu Üyesi



2001 yılında ODTÜ Matematik bölümünden mezun olmuştur. 2003 yılında Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.'da Müfettiş Yardımcısı olarak göreve başlamış,

2012 yılına kadar özellikle Bilgi Sistemleri alanında olmak üzere; müfettiş olarak denetim çalışmalarında bulunmuştur. 2012 yılından itibaren Çağrı Merkezi, Müşteri Hizmetleri, İnternet ve Mobil Bankacılık, BT İş Geliştirme ve Yatırım Yönetimi, BT Planlama ve Koordinasyon ve KOBİ Müşteri Deneyimi birimlerinde yöneticilik yapmıştır.

2019 yılı Haziran ayından itibaren Vakıfbank Dijital Bankacılık ve Dağıtım Kanalları Başkanlığı'nda Başkan olarak görev yapmaktadır.

Nisan 2021 tarihinde Şirketimize Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmıştır.

Ufuk H. DENİZCİ

Yönetim Kurulu Üyesi



İstanbul Teknik Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Mühendisliği Bölümü lisans, Marmara Üniversitesi'nde Contemporary Business Administration Bölümünde yüksek lisans eğitimi almıştır.

Meslek hayatına Yapı Kredi Bankası'nda uzman yardımcısı olarak başlayan Sn. Denizci, Andersen Consulting bünyesinde Yönetim Danışmanı, bankacılık sektöründe sırasıyla Pazarlama Yöneticisi, Sistem Geliştirme Bölüm Yöneticisi, Yazılım Geliştirme Daire Başkanı ve Operasyonel İşlemler Genel Müdür Yardımcısı pozisyonlarında görev almıştır.

Temmuz 2014 tarihinden bu yana Bileşim'de Genel Müdür olarak görevine devam eden Sn. Denizci, iyi derecede İngilizce bilmektedir.



Yönetim Kurulu Başkanı

Sn. Ergin KAYA'nın değerlendirmesi

2021 yılında büyük teknolojik değişikliklerin yaşandığı dünyamızda, ülkemiz de bu değişimlerden etkilendi.

Pandemi ile beraber 2020 yılı başından beri karşı karşıya kaldığımız ekonomik güçlüklerle birlikte teknolojik, siyasi ve sosyal boyutlarda köklü bir değişimi de yaşadık. Yaşanan gelişmeler, teknoloji alanında yaşanan değişimin ve bu alandaki yarışın, ekonomideki küresel rekabetin stratejik bir unsuru olarak öne çıkmaktadır.

Küresel salgın, krizle mücadele etmenin şirketler için önemini bir kez daha ortaya koyarken, Bileşim bu konudaki sınavını da başarı ile verdi.

Dijitalleşme, hedeflerimiz içindeki temel ve öncelikli yerini güçlendirirken, çevik yönetim yaklaşımı ile desteklendi.

Esnek ve günün koşullarına uyumlu bir teknolojik altyapı dahilinde, müşteri deneyiminin yükseltilmesi ve operasyonel mükemmellik vizyonu ile müşterilerimize sürdürülebilir ve doğru kurgulanmış bir gelecek aksiyonlarımızın odak noktasını oluşturdu.

Salgının devam etmesi, dünyada ve ülkemizde ekonomik anlamda zorluklar yaratmasına rağmen, kurumsal yetkinliklerimizle hedeflerimize odaklanarak başarılı finansal ve operasyonel sonuçlar elde ettik.

Salgınla birlikte önemi daha da artan dijitalleşme dönemine hızlı bir şekilde uyum sağlayarak, güçlenen teknolojik altyapımızla katma değeri yüksek ürün ve hizmetlerimizi müşterilerimize kesintisiz bir şekilde sunmaya devam ettik.

Yaşanan küresel salgınla birlikte değeri daha da artan teknoloji ve dijitalleşmeye hızlı bir şekilde uyum sağlayarak güçlü finansal performansımız da başarımıza eşlik etti.

Bilgi teknolojilerindeki büyük gelişmeler öğrenme, çalışma, düşünme, eğlenme, kısaca yaşantımızı önemli ölçüde etkilerken, kendimizi sürekli geliştirmemiz ve yeni, vizyoner fikirlerimizi hızla eyleme dönüştürmemiz gerektiren bir dönemde olduğumuzu ve başarı için dostluğun, işbirliğinin, takım ruhunun, aidiyet duygusunun ne kadar önemli olduğunu bize bir kez daha ispatladı.

Çalışanlarımızın mutluluğunu ve bağlılığını önemseyerek en iyi işveren markalarından biri olmayı hedefledik ve çoklu yeteneğin, sürekli öğrenmenin, özverinin ve uyumun zorunlu olduğu insan kaynakları alanında da yenilikçi ve öncü uygulamalara imza atmaya devam ettik.

Geleceğe güvenle ilerlemenin, her alanda istikrarı yakalamanın, büyümeyi sürdürülebilir kılmanın yolunun çalışmaktan geçtiğini bilerek, hep birlikte, müşterilerimizin memnuniyetini sağlayarak sürdürülebilir gelişmeyi, evrensel kalite ve standartlarda ürün ve hizmetler sunmayı ve bu amaç doğrultusunda müşteri ve ortaklarımız için güvenilirlik, devamlılık ve saygınlık sembolü/ simgesi olmayı hedefledik.

7 Kamu bankasının yaklaşık 20 Bin ATM'sini ve ATM uygulamalarının tek bir marka altında birleştirmek üzere devam eden TAM (Türkiye'nin ATM Merkezi) projesinde bankaların yazılım lisansı anlamında dışa bağımlılığını ortadan kaldıracak yerli yazılım çözümü ile mevcut müşteri deneyimi değişmeksizin (bankaların mevcut görsel ve işlem akışları ile) tüm işlemlerin TAM ATM'leri üzerinden yapılabilmesi için bugüne kadar önemli bir ilerleme kaydettik.

Sektörümüze yeni yaklaşımlar getirmek, yeni teknolojilerle hizmet kalitemizi geliştirmek, böylelikle rekabet avantajımızı daha da arttırmak için sektöre örnek olacak bu projeyi, katılımcı bankalarımız ile birlikte yürüttük.

Tüm bu gelişmelerin ışığında Bileşim olarak bir kez daha 2021 yılının bizlere kazandırdığı her türlü öğreti, deneyim ve gurur duyacağımız başarıyı siz paydaşlarımızla paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyorum. 2021 yılında elde etmiş olduğumuz tüm bu başarılı sonuçların ardındaki güçlü Bileşim Ailesine teşekkürlerimi sunuyorum.

Ergin Kaya



VI

Genel Müdür

Sn. Ufuk H. DENİZCİ'nin değerlendirmesi

Biz olmak; beraber başarmak, yarattığımız değerleri paylaşmak...

Geçtiğimiz iki yıl boyunca tüm dünya büyük bir sınav verdi. Bilimin ışığında yürürken bize yol gösterenin aynı değerleri paylaştığımız, uyum içinde çalıştığımız insanlar olduğunu ve beraber öğrenerek, işimize sarılarak, uyum içinde çalışırsak başaracağımızı gördük. Geleceğe umutla bakabilmek için ihtiyacımız olan güç hep bu inançtan / amaçtan doğdu.

Bileşim Ailesi olarak bizi ayrıcalıklı kılan; takım olarak birbirimize ve işimize bağlılığımız ile değer yaratma amacımıza olan inancımızdı. Bizi insan yapan en büyük değer paylaşmak olduğunu yeniden hatırladık.

2021 yılı da 2020 de olduğu gibi; insanlığın yakın geleceğine yön verecek ekonomik, toplumsal ve teknolojik değişim sürecinin dönüşümü niteliğinde gelişmelere sahne oldu. 2021'de de sosyal yaşamda ve mesleki anlamda tüm alışkanlıklarımızdan başlayarak, hepimizin hayata bakış açısını köklü biçimde değiştirecek bir deneyimi yaşadık.

Fakat tüm zorlu koşullara rağmen, salgın karşısında adaptasyonumuzu güçlendirecek, yenilikçi adımlar attık. Beklenen ve öngörülemeyen birçok etkiyi içinde bulunduran bu durum, iş sürekliliğimizi ve bileşenlerinin önemini bir kez daha vurgulamış oldu.

Geçmiş tecrübelerimizden ve deneyimlerimizden faydalanarak etkin maliyet yönetimi ve güçlü likidite ile, değişen faaliyet ortamına hızlı adapte olabilmek için gerekli bütün tedbirleri aldık.

Biz olmak; ortak hedeflere, ortak akılla yürümek...

Bileşim; çevik iş modeli kurgusu temelinde tüm bu gelişmelere uyum sağlamak ve öncü uygulamalara imza atmak üzere çalışmalarını sürdürdü. Müşterilerimiz için değer yaratmak,

beklentileri doğrultusunda kaliteli hizmet sunmak ve istikrar sağlamak ilk önceliğimiz oldu.

Bu hedefe ulaşmak üzere faaliyet gösterilen alanlarda yönetimi üstlenmek ve sektörde lider olmak temel ilkemiz oldu.

Zorlu şartlarda krizle mücadele etme kapasitemizi yükselterek, alınması gereken aksiyonları hayata geçirmek konusunda her zamankinden daha çevik bir yönetim yaklaşımı ile hareket ederek, gerek ürün çeşitliliği ve hizmet etkinliği gerekse operasyonel süreçlerde kolaylık ve hız açısından, müşteri deneyimini ileri taşımak üzere yeni teknolojilere her zamankinden daha fazla yatırım yaptık.

Hedeflerimize ulaşmakta izlediğimiz yolda yeni iş modellerimiz için etkin bir ekosistem yönetiminin gerekli olduğu bilinciyle değişimi başaran şirketlerle iş birlikleri yaparak, düzenli fikir alışverişinde bulunarak, güçlü kaslarımızı ve yetkinliklerimizi geliştirdik.

Biz olmak için en önemli sermayemiz, insan kaynağımız...

Ürün ve hizmetlerimizin kalitesi çalışanlarımızın kalitesiyle başlar ilkesiyle; en iyi personeli ve yetkin insan gücünü Bileşim Ailesinde istihdam etmek, personelimizin yeteneklerinden, gücünden ve yaratıcılığında fayda sağlamak; verimliliklerini arttırmak, gelişmelerine imkan tanımak ve takım ruhuna uygun işbirliği ve dayanışmanın olduğu bir çalışma ortamı yaratmak, Bileşim'in büyüyerek devamlılığını sağlamak için seçtiğimiz yol oldu.

Dijitalleşme, en fazla mesai harcadığımız konulardan biri oldu. Dijitalleşme alanında birkaç yıldır oluşturduğumuz altyapının sağladığı güçle salgın sürecini büyük bir başarıyla yönettik.

Dijital dönüşümü, uçtan uca bir yaklaşımla ele aldık. Pandemi karşısında planlarımızı, gelişmeleri yakından takip ederek, dinamik bir

şekilde uygularken; esnek ve çevik iş modelimiz sayesinde iş süreçlerimizde yeni şartlara uygun değişiklikler yaptık. Özellikle operasyonlarda, üretim alanlarında, sahada istihdamımızla müşterilerimize katkı sağlamayı sürdürdük.

Birlikte Tam'ız

2021 yılında proje yöneticisi olduğumuz TAM'ın da son safhasına başarıyla ulaştık. Devam eden uygulama bulgularının giderilmesi, bankaların çeşitli ek uygulama taleplerinin tamamlanması, birincil ve ikincil altyapı sistemlerinin yedeklilik yapılarının tamamlanması, kod kalite ve güvenlik testlerinin tamamlanması, sistemin performans testlerinin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmaların tamamlanması, sistemin stabil olarak çalıştığı izlenmesi aşamalarının tamamlanmasıyla, proje paydaşı bankalarımızın kamusal sorumlulukları göz önünde bulundurularak, sistemin stabil çalıştığından emin olunması ile beraber, yaygınlaştırma çalışmalarına devam etmeyi hedefliyoruz.

Biz olmak; geleceği beraber paylaşmak...

İş ortaklarımız ve paydaşlarımızla etkili ve güçlü bir diyalog kurulması, faaliyetlerimizi sürdürülebilir kılmamız ve paydaşlarımızı sürdürülebilirlik stratejimize dahil etmemiz açısından önem arz etmektedir.

Bileşim; teknolojilerinin sunduğu imkanları doğru kullanarak lider konumunu devam ettirecek, yeniden yapılanma planları çerçevesinde hızlı ve güçlü bir şekilde büyümesini paydaşlarının hedefleri doğrultusunda sürdürecektir.

Şirketimiz için sağladığımız katma değere inanç ve desteklerini sürdüren başta Yönetim Kurulumuz olmak üzere, yöneticilerimize, iş ortaklarımıza, paydaşlarımıza ve çalışanlarımıza en içten teşekkürlerimi sunuyorum.



Afuk Denizci



”

HİZMETLERİMİZ

”





Birlikte

olduk.

”
HER NOKTADA
BİZ VARIZ
”

01

ATM Operasyonları Bölümü

ATM Saha ekibi olarak;

- 527 adet ATM kurulumu,
 - 6.484 adet bakım,
 - 7.421 adet arıza, eğitim ve diğer müdahaleler,
 - 517 adet kart kopyalamaya karşı bezel montajı,
- Toplamda **14.949** adet operasyon gerçekleştirilmiştir.

TAM ATM projesi kapsamında; 2021 yılında 178 adet ATM'nin TAM ATM'ye geçişi yapıldı.

ATM Terminal Yönetimi ve Verimlilik Servisi olarak;

Halkbank'a ait NCR ATM'lerin 6682-83-84-87 modelleri için görme engelli yazılımı uzaktan yüklenerek bu ATM'ler için görme engelli özelliği aktif edildi. Gönderilen dosya boyutu, bugüne kadar başarılı gönderimi yapılan en büyük dosya boyutudur.

Toplamda **31.976** adet operasyon gerçekleştirildi. ATM'lerin kullanılabilirlik değeri arttırılarak bu oran %97' ye ulaştı.

ATM İzleme birimi olarak;

- HB tarafında 74.229 adet çağrı karşılandı,
 - Karşılama oranı %97,
 - Servis seviyesi %90,
- Toplamda 19.789 adet dış arama gerçekleştirildi.

TAM ATM projesi kapsamında ise;

- 1.472 adet çağrı karşılanarak,
 - Karşılama oranı % 97,
 - Servis Seviyesi %93,
- Toplamda 5.345 adet dış arama gerçekleştirildi.

Şubelerden gelen 30.133 adet journal talebi karşılanarak 10.600 adet müşteri şikayeti cevaplandı.



530
Adet
ATM Kurulumu

15.019
Adet
Operasyon

178
Adet
TAM ATM

19.789
Adet
Dış Arama

02

Çağrı Yönetimi Bölümü

”

TÜM ÇAĞRILAR BİZE ÇIKAR

”

Kaliteli Hizmet ve
Tecrübe

Çağrı Yönetimi'nde 2021 yılı başından itibaren 7/24 çalışma düzeni ile 1 milyon 343 bin adet sigorta konulu çağrı karşılandı. %81 servis seviyesi ile hedefi gerçekleştirilerek müşterilerimize hızlı ve çözüm odaklı hizmetler sunuldu.



İade Kart Aramalarında

68%

Tekrar Gönderim Talebi

Alınan Sonuçlarda

93%

Müşteri Memnuniyeti

Kesintisiz Hizmet

70%

Uzaktan Çalışma



TAM Çatısı Altında

7

Kamu Bankası'nın
Çağrı Merkezi

Üç büyük Emeklilik şirketinin tek çatı altında birleşmesi ile Türkiye Hayat Emeklilik markası için multiskill hizmet vermeye başlamanın gururunu yaşadık.

Yaklaşık 1,5 milyon müşterimiz ile kontak kurarak, hizmet verdiğimiz kurumların duyarlılığını da ön planda tutarak çağrı hizmeti vermeye devam edildi.

2021 yılında Emeklilik servisi insan kaynağımızı 2 kat arttırarak, pandeminin olumsuz etkilerine rağmen sistem birleşmesi sürecinde müşteri temsilcilerinin eğitimleri başarıyla tamamlandı.

Bankamız adına yapılan iade kart aramalarında ulaştığımız müşterilerin %68'ine tekrar gönderim talebi alındı. Ayrıca memnuniyet anket arama sonuçlarına göre müşterilerimizin alınan hizmetlerden %93 oranında memnuniyet duyduğu öğrenildi.

Mevcutta araması devam eden kampanyalarımıza ek olarak Üye İşyeri Memnuniyet Anketi, KOBİ Müşteri Memnuniyet Anketi, Aktif-Pasif POS Üye İşyeri Memnuniyet Anketi, Kredi Kartını Kullanmak İstemeyen Müşteri Anketi aramaları da gerçekleştirildi.

Dinamik ve enerjik kadromuzla birlikte; dış arama yapılabilecek potansiyel yeni arama konuları ile mevcut şartların da ötesinde hizmet yelpazemiz gelişmeye devam ediyor.

Paydaş 7 büyük kamu bankasının TAM çatısı altında buluşmasıyla birlikte TAM Çağrı Merkezi olarak da hizmet vermeye başlamanın heyecanını yaşıyoruz.

Yeni normal şartlarında ekibin %70 den fazlasını uzaktan çalıştırarak teknolojik imkanlarımız arttırıldı. Esnek yapımız sayesinde İstanbul'daki merkez yapılanmamıza ilaveten **Manisa, Ankara, Eskişehir'den de hizmet vererek** mekan bağımsız çalışma yapısının avantajlarından faydalanıldı.

Ulaştığımız tecrübe seviyesi, yeteneklerimiz, kaliteli hizmet anlayışımız, çalışanlarımıza verdiğimiz değer ve arttırmayı planladığımız insan kaynağı ile yeni işlere imza atmaya devam edeceğiz.

03

Müşteri Operasyonları Bölümü

Bankamızdan devraldığımız yeni işler ile büyüttüğümüz iş yalpezemizde 2021 yılı işlem hacmimiz 1,88 mio oldu.

Hem pandemi hem normalleşme koşullarına tam uyum gösterildi.

En verimli şekilde uyguladığımız uzaktan ve ofisten hibrit çalışma metodu ile mart ve aralık aylarında yaşadığımız yoğun işlem artışını, insan kaynağında ek artışa ihtiyaç duymadan, SLA taahhütlerimize uygun olarak gerçekleştirildi.

Kurye akıbet sorgulama, kartların tekrar gönderimi için talimat alma gibi inceleme, iş yükü yaratan operasyonlar için önerdiğimiz sistem geliştirmelerinin hayata geçmesi ile iş gücünde tasarruf sağlandı.

Geçen yıl pandemi nedeniyle verilemeyen üniversite kartları için bu yıl, iki yıllık süreci birlikte yöneterek, 2021 yıl sonu itibarıyla data aktarımı yapılan kart sayısında 321 bin'e ulaşıldı.



04

Finansal İtiraz Yönetimi Bölümü

Pandemi döneminde elektronik ticaret kullanımı 2021 yılında artarken harcama itirazlarına etkisi de benzer bir ivme ile önceki yıla göre %42 artış gösterdi.

96 bin kart hamili itirazı incelendi ve %84'ü olumlu sonuçlandırıldı. Kart hamili ve terminal tarafından toplam 149,484 adet chargeback karşılandı, parasal değeri ise 117 mio TL'ye ulaştı.

TAM platformunda 7 banka ile uçtan uca sistem entegrasyonları tamamlanarak "İtiraz Yönetimi" canlıya alındı, toplamda 1329 adet , 2.252 milyon TL değerinde müşteri itirazı sonuçlandırıldı.

Teknolojik gelişmeler, ödeme kuruluşları tarafından yayınlanan bilgi bültenleri/kural değişiklikleri takip edilerek bir yandan da uzman personel kaynağımızın eğitimleriyle bilgi ve birikimleri güçlendirildi.

4 yeni robotik süreç devreye alınması ile iş süreçlerimizi daha efektif yöneterek iş gücü/zaman tasarrufu sağlandı.





GÜVENLİĞİNİZ İÇİN
GÖZÜMÜZ 7/24 SİZDE

05

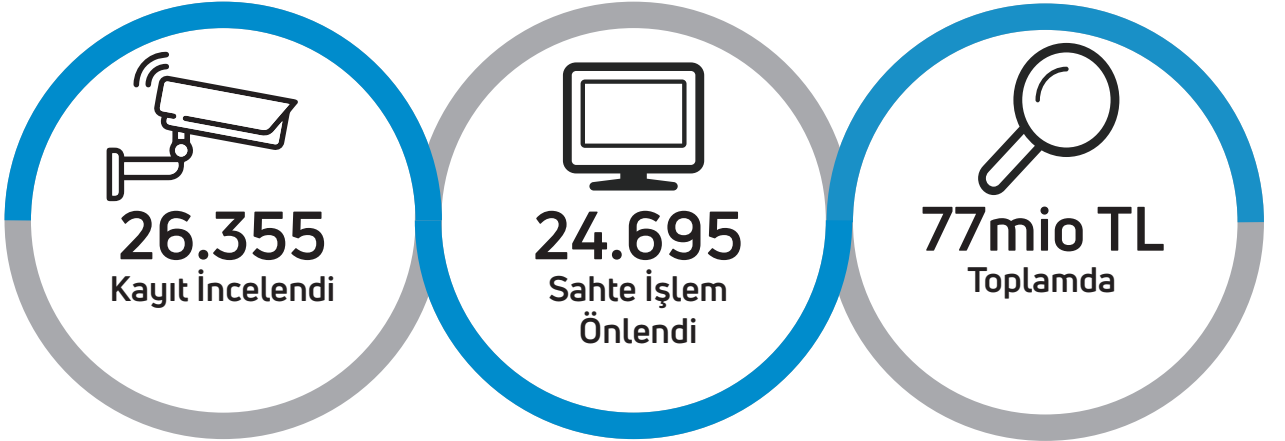
İşlem Güvenliği Bölümü

Ekibimiz ile dinamik seyreden fraud trendleri yakından takip edilerek, Fraud modülümüzde yazılan gerçek zamanlı senaryolar ile yaklaşık 77 milyon TL sahtecilik işlemi engellendi.

E-ticaret ekosistemindeki veri sızıntı vakalarında, erken tespit ve sektördeki diğer bankalarla yapılan bilgi alışverişi sayesinde 24.695 kart için gerekli aksiyonlar alınarak yüksek oranda sahte işlem gerçekleştirilmesinin önüne geçildi.

7/24 ATM kaynaklı proview izleme operasyonu ile 26.355 adet kamera kaydı incelendi ve 11 adet şüpheli vaka Banka ile paylaşıldı.

Sahte işlemlerin tüm işlem adedine oranı (*10.000) olan basis point değerinin 0.78 ile 1.33 olan sektör ortalamasının altında kalması sağlandı.



06

Hesaplaşma, Finansal Bakım ve Takas Bölümü

BAŞARILI İŞLEM
ADEDİNDE ARTIŞ

Hesaplaşma Servisi

Halk Bankası Banka muhasebesi mutabakat işlemleri ve TAM Projesi mutabakat işlemleri olmak üzere 2 ayrı alanda hizmet verilmektedir.

Bu çalışmaların dışında banka muhasebesi kapsamında uzmanlık alanına giren konularda danışmanlık desteği verilmektedir.

TAM Projesi mutabakat işlemlerinde; ilgili üyeler arasında yapılan Takas operasyonlarını takip eden hesaplaşma süreçlerine dair mutabakat işlemleri yapıldı.

Finansal Bakım

Finansal Bakım servisi olarak, 2021 yılında işlem hacmimizi bir önceki yıla göre %34 oranında arttırarak toplam **177.166** adet işlem ile Bankamız şube ve müşterilerine kesintisiz hizmet vermeye devam edildi.

Finansal Bakım operasyonları kapsamında, alacak bakiyesi, borç yapılandırma işlemleri, ekstre kontrol, mutabakata istinaden yapılan finansal işlemler, harcama itirazları ve kanuni takip servislerinden gelen finansal talepler vb. için finansal bakım işlemleri konularında hizmet vermeye devam edildi.

2021 yılında Covid-19 salgını nedeniyle Bankamızın yapmış olduğu Borç yapılandırma taleplerinin alınmaya devam edilmesi ile 1.192 dosyada 290.992 adet müşteri için Borç yapılandırma işlemi ek personel istihdamına gerek olmadan aynı gün içinde sonuçlandırıldı.

Takas Servisi

2021 yılında işlem hacmimizi bir önceki yıla göre %22,5 oranında arttırarak toplam **25.344** adet işlem ile Bankamız takas operasyonlarında finansal kayıp olmadan **%100 başarı** oranı ile hizmet vermeye devam edildi.

Takas operasyonları kapsamında, Halkbank Takas outgoing, incoming, diğer dosya ve muhasebe operasyonları ile TAM Takas ve Hesaplaşma operasyonları eksiksiz tamamlandı.

Kart Kişiselleştirme ve Baskı Ofisi Bölümü

Zorlu pandemi sürecinin tüm olumsuzluklarına karşı, verimli bir çalışma ile 2021 yılında; hizmet verdiği kurumların üretim aşamasında ve operasyonel süreçlerinde bir aksaklık yaşanmaması ile birlikte devamlılığı sağlandı.

Kart Kişiselleştirme;

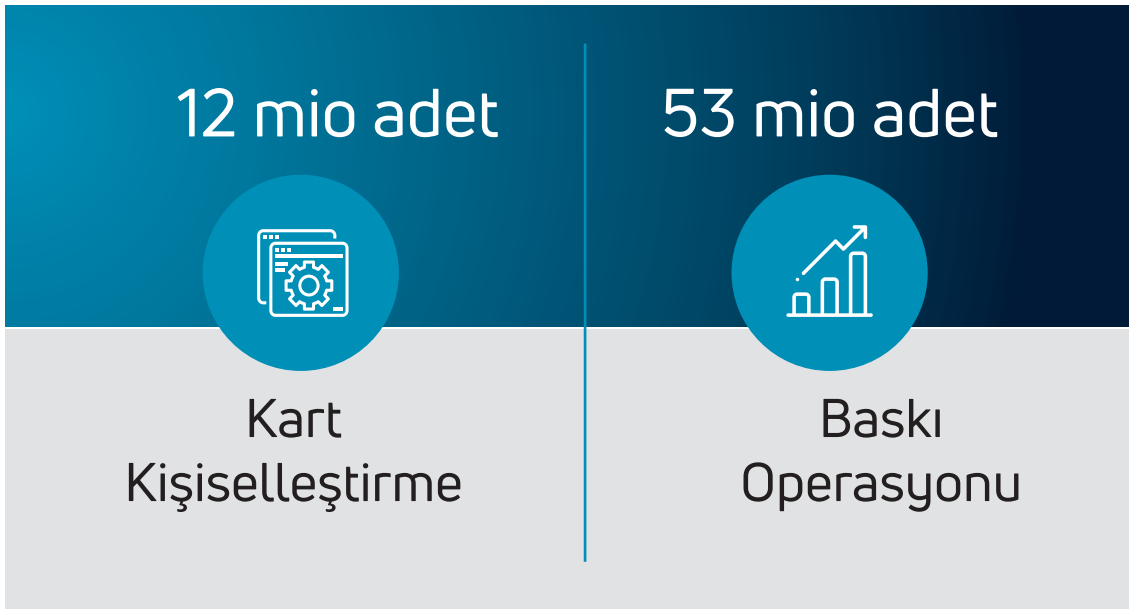
Fark yaratabildiğimiz ve rekabet avantajımızın yüksek olduğu Kart Kişiselleştirme operasyonları *12 mio adet üzerinde gerçekleşti.*

Baskı Ofisi;

Bileşim, müşteri ve çözüm odaklı anlayışıyla hizmet verdiği banka/kurumların yeni ürünlerini güvenli & kaliteli bir şekilde zamanında hizmete sunulmasını sağladı.

Baskı ofisimizde konusunda uzman kadromuzla, yüksek üretim teknolojisi ve kapasitesi ile üretime devam edilmektedir.

*2021 yılında 53 mio adet baskı gerçekleştirilerek
"üretim rekoru" elde edildi.*



”
SON TEKNOLOJİ
MAKİNELER İLE ARTAN
KALİTE
”

08

Müşteri Saha Yönetimi Bölümü

Yıl içerisinde yaklaşık 157.000 firma ziyareti sonucunda 26.000'in üzerinde üye işyeri kazanımı ve bu üye işyerlerine yaklaşık 32.500 adet POS cihazı satışı gerçekleştirildi. Rakamlara bakıldığında, her 5 POS cihazından 1 tanesi saha ekiplerimiz tarafından satılmaktadır.

Bankamızın talimatlarıyla 2021 yılı son çeyreğinde POS'unu aktif kullanmayan müşterilerimize (1.000 TL altı ciro sahibi müşteri) saha ekiplerimiz tarafından "ikna ziyaretleri" düzenlenmeye başlandı. Hedeflerimiz arasına inaktif olan POS'lar için ciro artırma kriteri dahil edildi.



27 farklı üniversite ve kurumda toplam 487 stand, 828 geçici personel ile yaklaşık 330.000 adet JetKart dağıtımı gerçekleştirilirken 39.000 adet Paraf Kredi Kartı başvurusu alındı.

140.000 firmaya reklam ve promosyon malzemesi uygulamak üzere toplamda 296.000 rutin ziyaret gerçekleştirildi. 51.000 yeni müşterimize hoşgeldin ziyareti düzenlendi. Kampanya görseli uygulamaları için 2.150 adet müşteri ziyareti saha ekibimizce gerçekleştirildi.

HER GEÇEN YIL HEDEFİMİZİ BİR ÜST NOKTAYA TAŞIMAYA DEVAM EDİYORUZ.

Pazarlama, Ürün ve Müşteri Yönetimi Bölümü



2021 yılında tüm müşterilerimize yönelik şirketimizin iş alanlarının tanıtımının yapıldığı müşteri ziyaretleri ile müşteri memnuniyeti konularında çalışmaların yapılması sağlandı.

Yeni müşteri kazanımı ve portföy gelişimine ilişkin olarak;

Ana faaliyet konularımız içinde yer alan Kart Kişiselleştirme, Baskı Ofisi hizmetleri ile Çağrı Merkezi hizmetleri alanlarında görüşmeler gerçekleştirilerek müşteri portföyümüze yeni müşteri kazanımları gerçekleştirildi.

İşbirliği içerisinde olduğumuz tüm kurumlar ile şirketimizin kontak noktası olarak tüm süreçlerde iletişimin hızlı ve doğru şekilde gerçekleştirilmesi sağlandı.

BEKLENTİLER
DOĞRULTUSUNDA
İSTİKRAR SAĞLAMAK

Analiz ve Raporlama Bölümü

2021 yılında; konusunda uzman ve deneyimli kadrosu ile Raporlama ve Analiz ihtiyaçlarına uygun çözümler üretilerek, doğru veriler ile etkin karar alma sürecinde proaktif iş desteği sağlanmaya devam edildi.

Sertifika otorite raporları; BKM, Visa , MasterCard sertifikasyonları için rapor standartlarımız doğrultusunda Bankamız adına hazırlanan, sektör veri ve paylarını içeren analizler, raporlar veri tabanı üzerindeki sorgulardan yararlanarak hedeflenen sürede başarı ile teslim edildi.

Rutin raporlara ek olarak, anlık rapor talepleri ile hedef müşteri kitle analizi , marka kampanya değerlendirme analizi, vade yenileme kart raporu , kampanya SMS ve e-mail gönderim dataları , üniversite bazlı kart-şifre ve işlem analizi , üye işyeri ekstre raporları hazırlandı.

BVA Mutabakat çalışmalarında farklılık oluşturan işlemler, sorgularla ve analizlerle tespit edilerek sonuçlandırıldı.

Veri tabanı üzerinden yapılan sorgulamalarla, Bankamız adet ve cirolarının tek elden doğru sonuçlarla raporlanması ve banka sistemine entegre edilmesi sağlandı. Sql kaynaklı detaylı data setlerinden Bileşim ve Banka için 9.297 adet sorgu tasarlanarak paylaşıldı.

Anlık raporlamaların haricinde; günlük, haftalık, aylık ve dönemsel olmak üzere 26.702 adet periyodik rapor talep sahipleri ile paylaşılarak çözüm odaklı desteğe devam edildi.



**PERİYODİK RAPOR ADEDİNDE % 7,
ANLIK RAPOR ADEDİNDE %4 ARTIŞ.**

TAM Platformu

Bileşim'in 2019 yılında görevlendirildiği TAM projesi ile, ülkemizde finansal hizmetlerde dijital dönüşüm sürecinin bir adımı olarak; yedi kamu bankasına ait (Ziraat Bankası, Halkbank, Vakıfbank, PTT, Ziraat Katılım Bankası, Vakıf Katılım Bankası ve Emlak Katılım Bankası) yaklaşık 20 bin ATM ile toplam ATM ağının 40%'ına sahip yeni bir platform oluşturulmaktadır.

Platforma dahil her bankanın ATM yönetimi için ayrı olan yazılım geliştirme, lisans maliyetleri, saha hizmetleri, ATM operasyonları vb. başlıklar ortaklaştırılarak tek merkezden yönetilecektir.

Platform üyesi bankalar, kendi ATM'lerindeki mevcut müşteri deneyimlerini değiştirmeksizin; kendi görsel ve işlem setlerini koruyarak, TAM platformuna dahil tüm ATM'lerden hizmet sunabileceklerdir.

Sisteme dahil olan bir bankanın müşterileri, ülke geneline yaygın TAM platformundan ücretsiz faydalanabilecektir.



TAM-Türkiye'nin ATM Merkezi, Bileşim mülkiyetinde bir marka olarak tescil edilmiştir.

Proje kapsamında oluşturulan TAM Takas Hesaplaşma sistem modeli için, T.C. Merkez Bankası'ndan TAM Takas Hesaplaşma sistem işleticiliği lisansı alınmış, Bileşim'e, ödeme sistemi işleticisi olarak faaliyet izni verilmiş ve izne ilişkin karar, 13 Şubat 2020 tarih ve 31038 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

TAM Ortak ATM Projesi ile kamu bankalarımızın müşterilerinin mevcut deneyimlerini değiştirmeksizin Türkiye'nin en yaygın finansal hizmet ağı olan TAM ATM'lerinden, kendi bankasının ATM'si ile aynı görsel ve işlem seti ile hizmet alması sağlanacaktır.

Verimlilik ve tasarruf hedefiyle her bankanın ATM yönetimi için ayrı olan organizasyon ve operasyonları tek çatı altında toplanacaktır.

Ortak ATM Uygulama Geliştirme Bölümü

Doğru kurgulanmış kurumsal altyapı, vizyoner yaklaşım ve inovasyon, şeffaflık, hesap verebilirlik ilkeleriyle yapılandırılan TAM platformu, sektör standartlarının belirleyicisi olmak üzere “Türkiye’nin ATM Merkezi” olarak yaygınlaştırma çalışmalarını sürdürmektedir.

Yaklaşık **20.000 ATM**’nin kesintisiz hizmet verebilmesi için uluslararası standartlarda kurulmuş İstanbul Çayırova Halkbank veri merkezinde birincil ve KKB Ankara Anadolu veri merkezinde yedeklenecek şekilde TAM uygulama sunucularının fiziksel kurulumları yapılmıştır. Veri merkezinin işletimi ve kesintisiz hizmet verilmesi hedefi doğrultusunda **7/24 izleme** altyapıları kuruldu. Aynı zamanda, Ankara Olağanüstü Durum Merkezi’nin de **%99,80** kesintisizlik hedefi doğrultusunda devreye alınması için yapısal çalışmalarda da son aşamaya gelindi.

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; Talep Yönetimi, Arıza Yönetimi ve Değişim Yönetimi gibi kritik başlıklarda tamamlandı. En olgun seviyelere ulaşmak üzere çalışmalarımız devam etmektedir.

ATM Saha Hizmetleri başlığında verilecek servislerin kalitesinin ölçülebilmesi ve saha organizasyonlarının sağlıklı bir şekilde yönetilebilmesi için Microsoft Dynamics 365 platformu seçildi.

Uygulama altyapılarının tasarımı, entegrasyon çalışmaları ve saha ekiplerine sunulacak mobil arayüzler test aşamasına gelmiştir.

Fazlandırılarak tüm platformun devreye alınması ve 3rd partiler ile entegrasyonların, 1000 ATM’ye yaygınlaştırma sürecinde tamamlanması hedeflenmektedir.

Sahada ATM sayısının artışı ile birlikte tüm iş birimlerimizin ve paydaşlarımızın talepleri doğrultusunda, veri ambarı altyapı çalışmalarına başlandı. Geliştirme çalışmaları tamamlanan raporların production datası ile kullanıcı testine açılması için çalışmalar devam etmektedir.

Projenin en kritik başlıklarından biri olan ATM Test Otomasyon uygulamasının entegrasyonunda tüm kurulumlar tamamlanmış ve belirlenen ATM imajları üzerindeki çalışmalar son aşamalarına gelmiştir.

Proje Yönetimi ve İnovasyon Merkezi Bölümü

RPA teknolojisi yatırımlarına devam edilerek 6 yeni robotik sürecin analiz, güncelleme ve geliştirilmesi tamamlanarak toplam 34 robotik süreç ile verimlilik ve maliyet tasarrufu elde edildi.

11 uzman personelin 22.010 saatte yapabileceği operasyonları robotlarımız 7/24 çalışarak 5.497 saatte tamamladı. Robot kullanımının 2021'de yarattığı maliyet avantajı bir önceki yıla nazaran %98.1 oranında arttı. Yaratılan uzman personel istihdam avantajı 8.29'a yükselirken, robot doluluk oranımız da %49 oldu.

Acil durumlarda hızlı karar ve aksiyon alabilmek için geliştirdiğimiz ve kurumumuzun ilk mobil uygulaması olan Bileşim Acil için Faz 1 olarak belirlediğimiz; bildirim, onay ve görev süreçleri tamamlandı. Faz 2 kapsamında iş sürekliliği senaryoları ile ilgili çalışmalar devam etmektedir.

E-flow uygulaması ile e-faturalar ilgili iş birimlerine gönderilmeye başlandı.

Süreç dijitalleştirilmiş olup fiziki evrakların dolaşımı ortadan kaldırılarak, e-fatura süreçlerinin izlenebilirliği sağlandı. Kurumumuz süreçlerinde zaman ve maliyet tasarrufu yaratan E-flow uygulamasının 2. fazında satın alma talep süreci uygulamaya eklendi. 3. fazda ise masraf sürecinin uygulamaya dahil edilmesi planlandı.

Bileşim iş süreçleri ile birlikte TAM Programı kapsamındaki süreçlerin de tasarım çalışmalarına başlandı.

Bileşim iş birimleri ve paydaş bankalarla yapılan çalışmalarla 50'den fazla sürecin tasarım ve implementasyonu üzerindeki çalışmalar devam etmektedir.

ROBOT KULLANIMI BİR ÖNCEKİ YILA GÖRE %98.1 ARTTI.

İHTİYACA YÖNELİK
YENİ UYGULAMALAR





”
%100 UPTIME
”

Altyapı ve Teknoloji Bölümü



Bileşim bünyesinde kurulan Cisco Unified Communications Manager sayesinde fiziksel telefonlar yerine, lokasyon bağımsız Softphone'lar sayesinde her yerden şirket içi ve dışı arama yapılması sağlandı.

Cisco Unified Communications Manager Bunun beraberinde Cisco Jabber ve Cisco IM And Presence çalışmaları sonucu devreye alınarak şirket içi kullanıcıların anlık mesajlaşma özelliği aktif edildi.

Cisco Unified Communications Self Care Portal sayesinde de şirket çalışanlarımız kendilerine tanımlanmış olan telefonları (fiziksel, Jabber veya SoftPhone) kendileri yönetebilir hale geldi. Cisco santral üzerinde CDR raporlama aracının etkin kullanımı sağlandı.

TAM

TAM ortamında Non-Prod ortam kurulumları yapılarak, geliştirmeden üretim ortamına geçişe kadar tüm süreçlerin düzgün bir şekilde işletilmesi sağlandı. Tüm paydaş bankalarının MPLS hatlar üzerinden veri merkezimizdeki kaynaklara erişimi güvenli hale getirildi.

TAM projesi kapsamında müşterilerin tek bir çağrı merkezi üzerinden hizmet alabilmeleri için kurulan IVR sistemi devreye alındı. TAM projesinin kapsamında oluşan ihtiyaçlar doğrultusunda sunucu sayıları artırıldı.

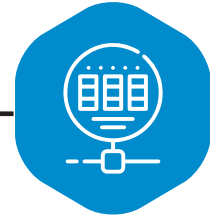
TAM Projesi için destek olan 3. Parti firmaların veri merkezimizdeki sunuculara erişimini güvenli hale getirmek amacıyla VPN hizmeti kurularak her türlü bağlantı ve sonrasında yapılan değişikliklerin kayıt altına alınması sağlandı.

Veri merkezi altyapısı ihtiyacı olan L7 API Gateway ürünü devreye alınarak paydaş kurumlar ve Bileşim arasındaki servis entegrasyonu güvenli şekilde sağlandı.

Sızma Ve Penetrasyon Testlerinin Kurum İçinde Yapılması

3. Parti firmalardan destek alınarak yapılan sızma ve Penetrasyon testleri, artık Bileşim bünyesinde yapılmaktadır. Bu sayede yeni çıkan zafiyetlerin tespiti hızlandırıldı ve sistem güvenliği artırıldı.

Firmalardan alınan hizmet artık Bileşim ekipleri tarafından sağlanmaya başladı. Bu sayede yeni çıkan zafiyetlerin tespiti hızlandırıldı ve sistem güvenliği artırıldı.

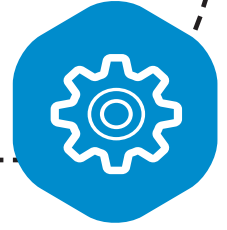


Bulguların Giderilmesi ve Denetimlere Destek Verilmesi

Yıl içerisinde müşterimizin kendi denetim ekipleri ve tabi olunan regülasyon tarafından belirlenen kurumların yaptığı denetimler sonucu ortaya çıkan bulgular Bileşim ekiplerinin desteğiyle kapatıldı.

İhtiyacımıza Göre Yeni Sunucu ve Storage Eklenmesi

Büyüyen ve gelişen yapımızla beraber ihtiyaç olan kaynak açığının giderilmesi amacıyla Bileşim'de bulunan sistem odasına 4 adet fiziksel makine ve yeterli kapasiteyi sağlayacak büyüklükte disk alanı satın alınarak kurulumları gerçekleştirildi ve hizmete alındı.

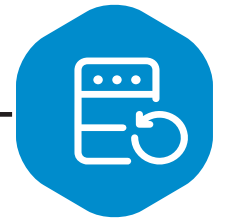


Sanal Şifre Kasası

IT ekiplerinin sunuculara erişmek için kullandıkları sanal şifre kasası uygulaması 3. node'u fiziksel bir sunucu üzerine kurulum yedekli hale getirildi.

Exchange Migration

Bileşim ekiplerince iç ve dış haberleşme için kullanılan mail sistemi zaman şartlarına uygun olarak güncel sürüm ve teknolojilerine göre Exchange Server 2019 mimarisine geçirilerek tüm kullanıcıların mailboxları bu sunucuya taşındı.





Yedekleme Ünitesi

Güncel şartlarda ihtiyacı karşılamada yetersiz kalan yedekleme ünitesi yerine Data Domain yazılım ve donanımı envantere eklenerek daha uzun süre veri yedekleme imkanı sağlandı.

Sunucu Upgrade Projesi ve Bünyemizde Bulunan Fiziksel Sunucuların Sanallaştırılması

Güncelliğini yitiren ve daha öncesinde teknik nedenlerden ötürü geçişi yapılamayan 14 adet Windows sanal sunucu Windows 2016 versiyonuna yükseltilerek bünyemizde bulunan fiziksel sunucular sanallaştırıldı.

VDI Yapısının Büyütülmesi

Pandemi şartları ve hibrit çalışma modeli göz önüne alınarak çalışanlarımızın internet olan her yerden güvenli bir şekilde şirket kaynaklarına erişimi için kullanılan sanal masaüstü uygulaması (VDI) altyapı kaynakları güçlendirilerek gerekli kapasite artırımları yapıldı.

Yardım Masası

Altyapı ve teknoloji bölümüne iç ve dış paydaşların farklı kanallarından gelen tüm talepleri (mail, telefon, whatsapp vb) 2021 yılının 3. çeyreği itibarıyla devreye alınmış olan Jira uygulaması sayesinde tek bir portal üzerinden kayıt altına alınması, yönetimi ve raporlanması sağlandı.

Bilgi Güvenliği Bölümü

Hizmet yelpazemizin genişliği sebebiyle tabi olduğumuz MasterCard vendor sertifika yenileme denetimi başarıyla sonuçlandırıldı.

Sahip olduğumuz sertifikalar kapsamında aldığımız özel denetimler sonucunda çıkan bulgular çözümlenerek PCI-DSS sertifikası yenilendi.

Tüm bilgi varlıklarımızın gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği, Bilgi Güvenliği standartları ve uymaya zorunlu olduğumuz uluslararası sertifikasyon kuralları ile uyumlandırıldı.

Dönemsel Bilgi Güvenliği Farkındalık dokümanı bölümlerimiz ile paylaşıldı.

TAM programına ilişkin sistem kurulum ve izleme süreçlerinde koşulsuz destek sağlandı.



İç Denetim Sistemleri Bölümü

Kurallar gereği takip edilmesi zorunlu sertifikalarımız yenilenerek devamlılığı sağlandı.

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 odaklı denetim benimsenerek kontrol noktaları** güncellendi.

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

Disiplinli çalışmalar ile; güvenilir, şeffaf mali ve idari raporlamanın yapılması, şirket ve hizmet verilen müşterilerin itibarını ve finansal istikrarını olumsuz etkileyebilecek risklerin en aza indirilmesi amaçlandı.

Şirketimiz ISO 9001:2015 KYS Belgesi Takip Tetkiki başarı ile sonuçlandırılarak **belgemizin devamlılığı** sağlandı.

Aylık periyotta bilgi güvenliği ve farkındalığına yönelik anlık ve rutin kontrollerimiz gerçekleştirildi.

Tüm bilgi varlıklarımızın gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği, Bilgi Güvenliği standartları ve uymaya zorunlu olduğumuz uluslararası sertifikasyon kuralları ile uyumlu hale getirildi. Şirketimizin KVKK uyumu kapsamında değerlendirme toplantıları yapılarak Risk Aksiyon Raporu oluşturuldu.

SAHİP OLDUĞUMUZ SERTİFİKALAR KAPSAMINDA ALDIĞIMIZ ÖZEL DENETİMLER SONUCUNDA KRİTİK SEVİYEDE TEK BİR BULGUYA RASTLANMAMIŞTIR.





**TAM da OLMASI
GEREKTIĞİ GİBİ ...**

Kurumsal İletişim ve Marka Yönetimi Bölümü

Kurum içi haberleşmeyi sağlama, kurumsal kimliği koruma, yaygınlaştırma, takım çalışmasını güçlendirme, bireysel ve genel motivasyon amacıyla düzenlenen organizasyonlar sayesinde çalışma arkadaşlarımıza moral verildi.

Sektördeki hedeflerimizi, kurumsal anlayışımızı, iş süreçlerimizi ve başarı hikayemizi anlatan filmler; kısa introlar halinde videolarla digibordlarda ve infografiklerde paylaşıldı.

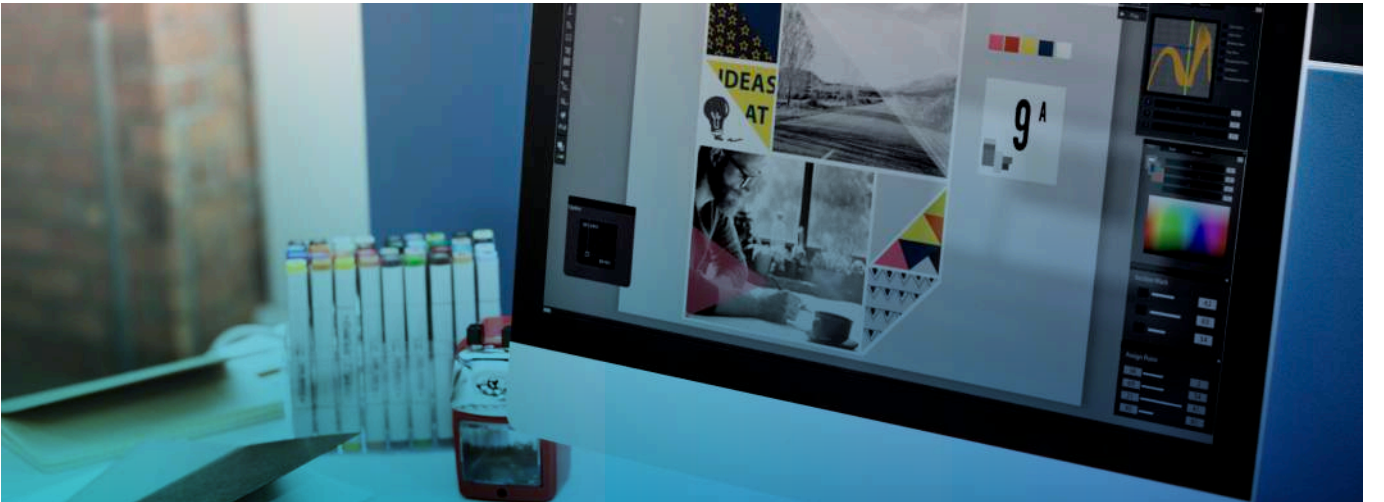
Birlikte başarmanın, başarının arkasında durmanın, paylaştıkça artan başarılarımızın sevinci yaşandı.

Yıl içerisinde şirketimiz bünyesinde kullanıma sunulan uygulamalar için kurumsal arka plan ve logo tasarım çalışmaları yapıldı.

Türkiye'nin yepyeni markası olan TAM binası için; mimari, dekorasyon, görsel düzenlemeler, bizi en iyi şekilde tanıtacak her şeyin altında bir kurgusunun ve hikayesinin olduğu yaşayan bir ofis tasarlandı.

TAM'ın marka bilinirliğinin artırılması için kabin dönüşüm sürecinden başlayarak, TAM App yapısı, TAM web sitesi ayrıca yeni dönem Bileşim web sitesi çalışmaları gerçekleştirildi.

TAM markasının ortak marka olarak kullanılması ve marka bilinirliğinin sağlanması amacıyla, platform katılımcısı Bankaların ATM'lerinin, oluşturulan TAM (Türkiye'nin ATM Merkezi) marka ve logosu ile folyo kaplama yöntemiyle giydirilmesi, TAM marka görünürlüğünün öne çıkartılması yönünde alınan karara istinaden Banka Kurumsal yetkilileri ile yaygınlaştırma süreci boyunca çalışmalar koordineli olarak yürütüldü.



İnsan Kaynakları Bölümü

Bileşim, değişime açık, inovatif, bilgi potansiyelini sürekli geliştiren, kalite odaklı ve profesyonel çalışma değerlerinden ödün vermeden, çalışanlarının eğitim ve kariyer gelişimi için gereken tüm adımların atılmasını sağladı.

Şirketimiz **2021** yılı sonu itibarı ile konusunda uzman, kalite odaklı ve profesyonel çalışma ilkelerini benimsemiş **328** kadrolu **203** sözleşmeli olmak üzere toplam **531** çalışanı ile hizmet vermektedir.

Yenilikçi ve dinamik yaklaşımlarıyla yaptıkları işe coşku katan, çalışanlarının %78 Y, %2'si Z kuşağı ve yaş ortalaması 33 olan Şirketimizin, **% 84**'ü üniversite mezunu olup, kadın erkek dengesinde eşitlikçi bir yaklaşım benimsenmektedir.

2021 yılında 55 çalışanımızın üst ünvanlara geçisi sağlanırken bunun yanısıra yapılan sınavlarda başarılı olan 51 dış kaynak çalışanımız kadromuza dahil edildi.

2021 yılında kişi başı **27 saat** eğitim verilerek sektörün değişen ihtiyaçlarına hızlı ve etkin cevap verebilecek gelişim trendleri yakından takip edildi. Çalışanların gelişim alanlarına odaklanan kişiselleştirilmiş ve kolay ulaşılabilir eğitimlerin alınması sağlandı.

Bileşim kurumsal hedeflerinin yüksek performanslı çalışanlarıyla daha verimli çalışma düzeylerinin yakalandığı görüldü.

Çalışanlarımızın sağlık ve güvenliğini odağımıza almanın yanı sıra, yürürlükteki mevzuatlara uyumu sağlama prensibiyle oluşturulan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu'nun faaliyetleri kapsamında, 2021 yılında İş Güvenliği Uzmanı ve İş yeri Hekimimiz tarafından **880 saat** hizmet verildi.



Satın Alma Bölümü

Tedarik yönetiminde;

Şirketimizin büyüme stratejileri çerçevesinde, 2021 yılında yaklaşık 158 Mio TL'lik alım gerçekleştirildi.

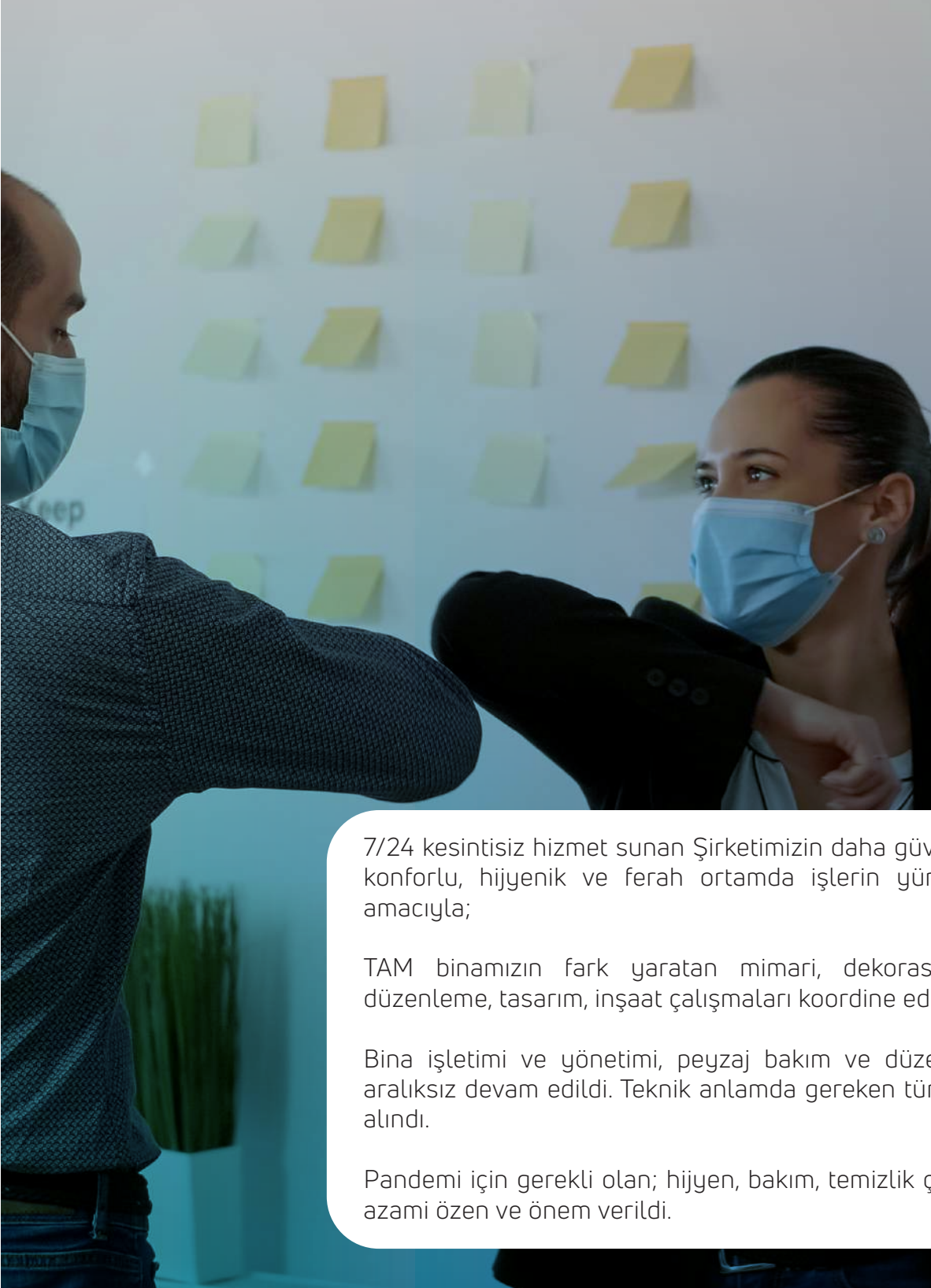
Bir yıllık dönemdeki tedarik sürecinde gerçekleştirmiş olduğumuz satın alma süreçleri ile ortalama %12 oranında indirim sağlanarak yaklaşık 19 Mio TL kazanım sağlandı.

Sözleşme yönetiminde;

Mevcut ve yeni sözleşme süreçlerinde ilgili tüm bölümlerle ortak hareket edilerek yaklaşık 80 adet tedarikçi sözleşmesi tamamlandı.

Teknolojik yeniliklerin bölümümüzde de kullanılabilmesi için satın alma süreçlerinin dijital platformlar üzerinden yürütülebilmesi adına çalışmalara devam edilmektedir.





7/24 kesintisiz hizmet sunan Şirketimizin daha güvenli, sağlıklı, konforlu, hijyenik ve ferah ortamda işlerin yürütülebilmesi amacıyla;

TAM binamızın fark yaratan mimari, dekorasyon, görsel düzenleme, tasarım, inşaat çalışmaları koordine edildi.

Bina işletimi ve yönetimi, peyzaj bakım ve düzenlemelerine aralıksız devam edildi. Teknik anlamda gereken tüm aksiyonlar alındı.

Pandemi için gerekli olan; hijyen, bakım, temizlik çalışmalarına azami özen ve önem verildi.

Mali İşler ve Finansal Raporlama

Bölümü



2021 yılında beklenti ve eğilimlerin önceden tespit edilmesine, güçlü finansal performansımız da eşlik etti.

Müşterilerinden aldığı güç ve güvenle her yıl daha iddialı hedefler belirleyerek, global ölçekte rekabetçi konumunu güçlendiren Bileşim, şirketimizin ödenmiş sermayesi TAM programının gereksinimlerine uygun olarak,

2020 yılında 26 milyon TL'den 145 milyon TL'ye artarken bugün 340 Milyon TL'ye çıkarıldı.

2021 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 ciro **% 23 artarak 162 mio TL'ye ulaştı.**

2021 yılında yaptığımız teknolojik altyapı, makine parkuru, TAM programı yazılım ve donanım yatırımları sonucu duran varlığımız **2 katına çıkarılarak 120 milyon TL'ye ulaştı.**

Şirket ciromuz, % 23 artarak 162 mio TL, aktif büyüklüğü ise %8 artarak 204 mio TL'ye ulaşmıştır.

BİLEŞİM A.Ş. 31.12.2021 TARİHLİ BİLANÇOSU

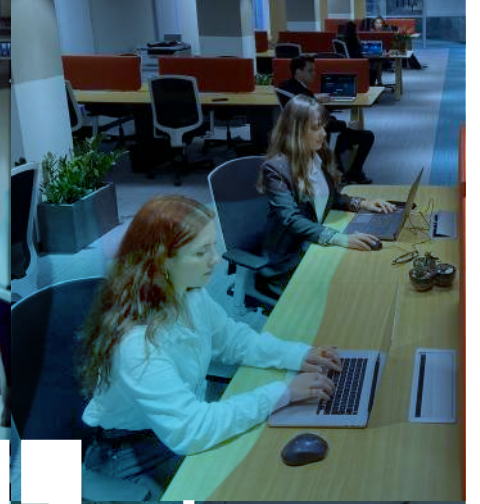
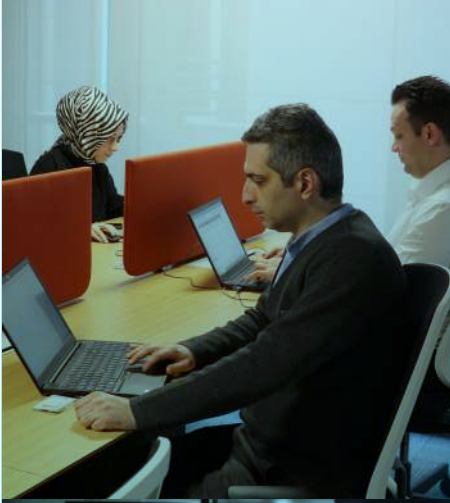
AKTİFLER	31.12.2020 TL	31.12.2021 TL
I- DÖNEN VARLIKLAR	135.784.015,17	78.043.501,25
A-HAZIR DEĞERLER	112.188.293,09	50.549.876,21
Kasa	7.886,13	18.159,34
Bankalar Hesabı	112.180.406,96	50.531.716,87
Diğer Hazır Değerler	0,00	0,00
B-MENKUL KIYMETLER	0,00	0,00
C-KAMU KESİMİ, TAHVİL, SENET VE BONOLARI	0,00	0,00
D-DİĞER MENKUL KIYMETLER	0,00	0,00
E-TİCARİ ALACAKLAR	13.197.706,54	13.835.726,40
Alıcılar	13.183.852,40	13.821.872,26
Verilen Depozito ve Teminatlar	13.854,14	13.854,14
Diğer Ticari Alacaklar	0,00	0,00
F-DİĞER ALACAKLAR	1.875.423,45	2.138.173,69
Personelden Alacaklar	9.359,31	25.770,56
Diğer Çeşitli Alacaklar	1.866.064,14	2.112.403,13
G-STOKLAR	1.132.560,42	1.766.479,85
Kart Basım ve Baskı Ofisi Matbuat Stok	1.131.033,12	1.766.479,85
Toner Stok	1.527,30	0,00
H- VERİLEN SİPARİŞ AVANSLARI	1.541.505,00	0,00
I-GELECEK AYLARA AİT GİDER VE GELİR TAH.	4.983.389,42	5.216.185,51
Gelecek Aylara Ait Giderler	3.045.923,98	5.045.660,29
Gelecek Aylara Ait Gelir Tahakkuk	1.937.465,44	170.525,22
İ-DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	865.137,25	4.537.059,59
Devreden Katma Değer Vergisi	771.217,62	4.537.059,59
Peşin Ödenen Vergiler ve Fonlar	93.919,63	0,00
II- DURAN VARLIKLAR	53.041.049,28	120.763.795,98
A-TİCARİ ALACAKLAR	26.433,58	38.437,79
Verilen Depozito ve Teminatlar	26.433,58	38.437,79
B-MALİ DURAN VARLIKLAR	95.784,52	0,00
Bağlı Menkul Kıymetler	95.784,52	0,00
İştirakler	0,00	0,00
İştiraklere Sermaye Taahhütleri (-)	0,00	0,00
Diğer Mali Duran Varlıklar	0,00	0,00
C-MADDİ DURAN VARLIKLAR	13.845.117,62	36.880.226,41
Tesis, Makine ve Cihazlar	17.601.027,29	17.742.061,36
Taşıtlar	112.418,31	112.418,31
Demirbaşlar	7.870.269,09	42.795.854,92
Birikmiş Amortismanlar (-)	-11.738.597,07	-23.770.108,18
D-YAPILMAKTA OLAN YATIRIMLAR	36.128.089,80	15.789.897,73
E-MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	2.606.971,10	66.585.545,32
Haklar	3.385.146,75	68.189.369,05
Özel Maliyetler	1.904.281,86	4.355.697,93
Leasing ile Alınan Sabit Kıymetler	0,00	0,00
Diğer Maddi Olmayan Duran Varlıklar	2.383.483,84	5.808.071,37
Birikmiş Amortismanlar (-)	-5.065.941,35	-11.767.593,03
F-GELECEK YILLARA AİT GİDERLER	338.652,66	1.469.688,73
AKTİF TOPLAMI	188.825.064,45	198.807.297,23

BİLEŞİM A.Ş. 31.12.2021 TARİHLİ BİLANÇOSU

PASİFLER	31.12.2020 TL	31.12.2021 TL
I- KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	15.944.156,37	22.410.238,13
A-MALİ BORÇLAR	0,00	0,00
Finansal Kiralamalar	0,00	0,00
Ertelenmiş Finansal Kiralamalar	0,00	0,00
B-TİCARİ BORÇLAR	8.145.999,40	11.688.868,78
Satıcılar	5.361.090,52	2.074.403,63
Alınan Depozito ve Teminatlar	136.506,66	172.983,11
Diğer Ticari Borçlar	2.648.402,22	9.441.482,04
C-DİĞER BORÇLAR	1.012.490,31	1.095.521,85
Personele Borçlar	17.953,75	74.255,32
Diğer Çeşitli Borçlar	994.536,56	1.021.266,53
D-ÖDENECEK VERGİ VE DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	1.672.573,56	4.640.903,62
Ödenecek Vergi ve Fonlar	523.627,91	1.053.236,72
Ödenecek KDV	428.088,30	2.591.568,23
Ödenecek Sosyal Güvenlik Kesintileri	720.857,35	996.015,67
Ödenecek Geçici Vergi	0,00	0,00
Ödenecek Diğer Yükümlülükler	0,00	83,00
E-BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	0,00	- 4.845.042,80
Dönem Karı, Vergi ve Diğer Yasal Yük. Karşılığı	3.078.509,47	577.961,71
Dönem Karı, Peşin Öd.Vergi/Diğer Yük. (-)	-3.078.509,47	- 5.423.004,51
Gider Tahakkukları	0,00	0,00
F-GELECEK AYLARA AİT GELİR GİDER TAHAK.	5.113.093,10	9.829.986,68
Gider Tahakkukları	5.113.093,10	9.829.986,68
II- UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	19.140.641,34	25.759.332,01
A-BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	19.140.641,34	25.759.332,01
Kıdem Tazminatı ve İzin Karşılıkları	19.140.641,34	25.759.332,01
III -ÖZKAYNAKLAR	153.740.266,74	150.637.727,09
A-ÖDENMİŞ SERMAYE	145.000.000,00	145.000.000,00
Sermaye	145.000.000,00	145.000.000,00
B-SERMAYE YEDEKLERİ	0,00	0,00
Diğer Sermaye Yedekleri	0,00	0,00
C- KAR YEDEKLERİ	5.065.393,47	8.740.266,74
Yasal Yedekler	5.065.393,47	5.249.137,13
Olağanüstü Yedekler	0,00	3.491.129,61
D- GEÇMİŞ YILLAR KARLARI	0,00	188.818,40
E- GEÇMİŞ YILLAR ZARARLARI	0,00	0,00
F -DÖNEM KARI / ZARARI		
G-VERGİ VE YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER KARŞILIĞI		
H- DÖNEM NET KARI / ZARARI	3.674.873,27	-3.291.358,05
PASİF TOPLAMI	188.825.064,45	198.807.297,23

BİLEŞİM A.Ş. GELİR TABLOSU

	31.12.2020 TL	31.12.2021 TL
A- BRÜT SATIŞLAR	132.907.913,96	166.019.056,77
1- Yurtiçi Satışlar	131.581.582,70	163.913.502,83
2- Yurtdışı Satışlar	0,00	0,00
3- Diğer Gelirler	1.326.331,26	2.105.553,94
B- SATIŞTAN İNDİRİMLER (-)	164.406,48	3.935.583,96
1- Satıştan İadeler (-)	164.406,48	3.935.583,96
NET SATIŞLAR	132.743.507,48	162.083.472,81
C- SATIŞLARIN MALİYETİ (-)	115.286.543,36	163.521.046,57
1- Satılan Hizmet Maliyeti (-)	113.941.409,74	163.489.931,57
2- Satılan Ticari Mallar Maliyeti (-)	0,00	0,00
3- Diğer Satışların Maliyeti (-)	1.345.133,62	31.115,00
FAALİYET KARI	4.776.353,52	-18.715.871,06
E- DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KARLAR	3.221.609,86	16.657.143,49
0 - İştiraklerden Temettü Gelir ve Karlar	0,00	0,00
1- Faiz Gelirleri	2.009.255,89	15.840.524,55
2- Menkul Kıymet Satış Karları	0,00	0,00
3- Kambiyo Karları	780.550,62	302.533,00
4- Diğer Olağan Gelir ve Karlar	30.462,38	0,00
5 - Konusu Kalmayan Karşılıklar	401.340,97	514.085,94
F- DİĞER FAAL. OLAĞAN GİDER VE ZARARLAR(-)	860.976,29	1.064.510,33
1-Kambiyo Zararları	860.976,29	1.064.510,33
OLAĞAN KAR	7.136.987,09	-3.123.237,90
G- OLAĞANDIŞI GELİR VE KARLAR	338.372,13	488.408,11
1- Geçmiş Dönem Gelir ve Karları	0,00	0,00
2- Diğer Olağandışı Gelir ve Karlar	338.372,13	488.408,11
H- OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLAR	721.976,48	78.566,55
1- Geçmiş Dönem Gider ve Zararları	608.470,20	0,00
2- Diğer Olağandışı Gider ve Zararlar	113.506,28	78.566,55
DÖNEM KARI	6.753.382,74	-2.713.396,34
I-DÖNEM KARI VERGİ ve YASAL YÜKÜMLÜLÜK KARŞILIKLARI (-)	3.078.509,47	577.961,71
DÖNEM NET KARI	3.674.873,27	-3.291.358,05



TAM da OLMAMIZ
GEREKEN YERDE,
BİLEŞİM AİLESİNDEYİZ...

Adres: Yenişehir Mahallesi Çağlayan Sokak
No: 16 34779 Ataşehir / İstanbul
Telefon: +90 216 558 22 00
E-mail: info@bilesim.net.tr

www.bilesim.net.tr