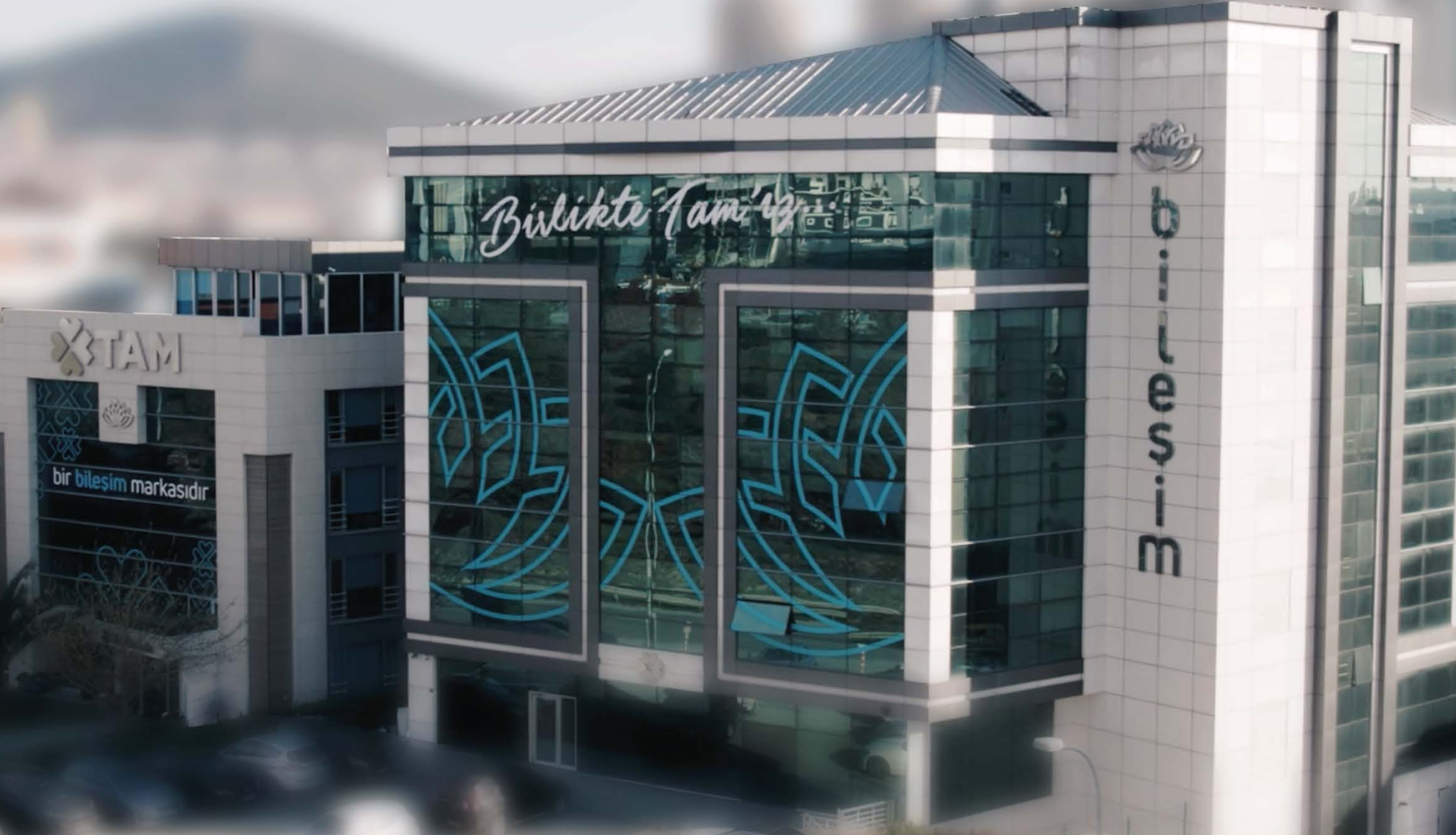


2022

bileşim

Finansal Teknolojiler ve Ödeme Sistemleri



İçindekiler

► Hakkımızda

Sunuş.....	1
1998'den Bugüne Bileşim.....	2
Kurumsal Profil.....	4
Değerlerimiz.....	6
Yönetim Kurulu Başkanı Ergin KAYA'nın Değerlendirmesi.....	8
Genel Müdür Murat HAKSEVEN'in Değerlendirmesi.....	10
Yönetim Kurulu Üyelerimiz.....	12
Organizasyonumuz.....	14

► Hizmetlerimiz

ATM.....	18
Baskı Ofisi.....	19
Çağrı Merkezi.....	20
Katma Değerli Servisler.....	21
Merkezi Operasyon.....	22
Kart Kişiselleştirme ve Gönderi.....	23
Saha Yönetimi.....	24
Üye İşyeri ve POS.....	26
Sertifikasyon.....	27

► 2022'de Bileşim

TAM ATM Operasyonları.....	31
Müşteri Operasyonları.....	35
Bilgi Teknolojileri.....	38
İç Sistemler.....	43
Bilgi Güvenliği.....	45
Kurumsal İlişkiler, Pazarlama ve Uyum.....	47
Finansal İşlemler ve İnsan Kaynakları.....	54

► Mali Tablolar

Bilanço.....	60
Gelir Tablosu.....	62

Sunuş

Operasyonel mükemmeliyet ile özel durumlara özel çözümler üreten, ödeme sistemleri alanında "güvenilir finansal oyuncu"

1998 yılında, T.C. Ziraat Bankası'nın Ödeme Sistemleri ve Alternatif Dağıtım Kanalları'ndaki teknoloji ve operasyon ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan Bileşim, 2002 yılında Halkbank ve Ziraat Bankası ortaklık yapısı ile Türkiye'nin iki büyük bankasına hizmet vermeye başlamıştır. 2013 yılında %100 Halk Bankası bağlı ortaklığı olan Bileşim, Şubat 2020 itibarıyla da T.C. Ziraat Bankası, Türkiye Halk Bankası ve Türkiye Vakıflar Bankası'nın ortaklığı ile üç kamu bankasının iştirak şirketi konumuna gelmiştir.

Çeyrek asırlık yolculuğunda sektördeki birçok ilke imza atan, sektörün ihtiyaçlarına yönelik geliştirdiği yenilikçi, teknolojik, operasyonel uçtan uca çözümlerle ve bünyesinde barındırdığı katma değerli birçok servisin yanında ATM, Üye İşyeri, Saha Destek Operasyonları, Çağrı Merkezi, Kart Kişiselleştirme ve Baskı Ofisi gibi alanlarda birden fazla hizmeti bir arada sunması sayesinde finansal kuruluşlar tarafından tercih edilen Şirketimiz, finansal teknolojiler alanında dünyada bir ilk olan, Türkiye'nin ATM Merkezi (TAM) projesinin teknoloji sahipliği ve operasyon merkezi olma rolünü de üstlenmiştir.

6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ile ülkemizde de otoriteler tarafından düzenlenen bir sektör haline gelen ödeme sistemleri dünyasında, T.C. Merkez Bankası lisanslı az sayıdaki sistem işleticisinden biri olan Şirketimiz, BDDK Destek Hizmetleri Yönetmeliği'ne ve PCI-DSS gerekliliklerine uyumluluğunun yanı sıra, Mastercard ve Visa gibi uluslararası düzenleyici kuruluşların da sertifikalandırdığı bir organizasyondur.

► 1998'den Bugüne Bileşim

1990'lar



Ziraat Bankası Kart ATM ve POS operasyonlarını yürütmek üzere uzman kadrosuyla 1998 yılında Ziraat Kart İşlemleri A.Ş. adıyla kurulmuştur.

- 1998 Türkiye'nin ilk ödeme sistemleri hizmeti
- 1999 İlk sınır ötesi hizmet sağlayıcı

Çeyrek Yüzyıllık Tecrübe
Tecrübeli Çalışanlar
Güncel & Güçlü Altyapı

2000'ler



Bileşim A.Ş. 2002 yılında Halkbank ve Ziraat Bankası ortaklık yapısı ile Türkiye'nin iki büyük bankasına hizmet vermeye başlamıştır.

- 2002 Birden fazla kamu bankasına hizmet
- 2004 KGS Uygulamasını ilk devreye alan hizmet sağlayıcı
- 2004 İlk sınır ötesi çağrı merkezi hizmeti
- 2005 İki banka arasında ortak POS uygulamasını ilk hayata geçiren hizmet sağlayıcı
- 2005 KGS/EPCA Ödeme sistemlerinde En Yaratıcı Ürün ve Ön Ödemeli Kart Ödülü
- 2006 PCI Sertifikasını Türkiye'de ilk Avrupa'da ikinci olarak alan hizmet sağlayıcı
- 2006 EMV Projesi Chip&PIN Geçişi
- 2007 Temassız KGS'li çalışabilen ilk perso kartı basımı

2010'lar



2013 yılından itibaren BKM üyesi olarak faaliyet göstermeye başlamıştır.

- 2013 yılında %100 Halk Bankası Bağlı Ortaklığı.
- 2011 Mastercard Vendor Sertifikasyonu
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- BKM NFC Projesi
- 2013 İlk 500 Bilişim Şirketi Dış Kaynak Kullanım Hizmet Kategorisi Birinciliği
- 2015 İlk 500 Bilişim Şirketi Dış Kaynak Kullanım Hizmet Kategorisi Üçüncülüğü
- 2019 Türkiye'nin ATM Merkezi olma sorumluluğu

Bilgi Güvenliği ve
Uluslararası Sertifikasyonlar

2020'ler



2020 yılı itibarı ile üç büyük kamu bankasının (Türkiye VakıfBank T.A.O, Türkiye Halk Bankası A.Ş. ve T.C. Ziraat Bankası A.Ş.) ortaklığı ile kamu bankaları iştiraki statüsüne geçmiştir.

- 2020 yılında Merkez Bankası Sistem İşleticiliği Lisansını alarak Bileşim Finansal Teknolojiler ve Ödeme Sistemleri A.Ş. unvanını almıştır.

Ölçülebilir ve Yönetilebilir Hizmet Ağıyla
Desteklenen Operasyonel Mükemmeliyet

► Kurumsal Profil



MİSYONUMUZ

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



VİZYONUMUZ

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



STRATEJİMİZ

Hızlı, esnek ve organizasyonel yapımız ve özel durumlara özel çözümler geliştiren ekip arkadaşlarımız ile operasyonel mükemmeliyeti istikrarlı bir şekilde sürdürmek.

Güvenilir Finansal Oyuncu

Değerlerimiz



**Finansal ve
Temel Bankacılık
İnovasyonu**



**Müşteri Odaklı
Yaklaşım**



**Doğru Metot ile
Kalıcı Çözümler**



**Operasyonel
Süreçleri
Dijitalleştirme**

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 ve 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 mi+syonumuzla yenilikçi çözümlerde varız.



► Yönetim Kurulu Başkanı

Ergin KAYA'nın Değerlendirmesi

Değerli Paydaşlarımız,

2022 yılı, teknolojiye dayalı sektörlerin tamamında olduğu gibi ödeme sistemleri dünyasında da birçok yeni fikir ve ürünün gündemimize girdiği ve dijital dönüşümün hız kesmediği bir yıl olmuştur.

Biz, Bileşim Ailesi olarak 25. faaliyet yılımıza adım attığımız bu dönemde de paydaşlarımızın ihtiyaçlarına sadece cevap vermekle yetinmeyip, yeri geldiğinde yön de verdik. Esnek ve endüstriyel standartlardaki teknolojik altyapımız ve yetkin, yetenekli insan kaynağımız sayesinde müşterilerimize hep beklentilerinin üzerinde, rekabetçi ve sürdürülebilir hizmetler sunmaya devam ettik.

Ekip arkadaşlarımızın bağlılığını ve kurumsal aidiyetlerini önceleyip çalışanlar tarafından tercih edilen bir marka olma yönünde önemli adımlar attık. Çoklu yetenekleri, sürekli öğrenmeyi, kişisel gelişimi desteklemeyi, iletişim ve uyumu, takım çalışması ve özveriyi öne çıkararak çok sayıda İK çalışmasına ve uygulamasına imza atmaya devam ettik.

Hiç şüphesiz müşteri memnuniyeti ve sadakati alanında da kendimizi geliştirmeye devam ederek, sadece hizmet verdiğimiz müşteriler için değil, sektördeki tüm oyuncular için akla ilk gelen ve güvenilir iş ortağı olma iddiamızı pekiştirdik.

7 kamu bankasının yaklaşık 20 bin ATM'sini ve ATM uygulamalarını tek bir marka altında birleştirmek üzere devam eden TAM (Türkiye'nin ATM Merkezi) projesinde önemli merhaleleri geride bıraktık. 2022 Haziran ayında başlayan yaygınlaşma ile birlikte 2022 yılı sonunda 1.500 adede yakın TAM ATM'yi bankalarımız ile birlikte sahada kullanılabilir hale getirdik.

Sektörümüze yepyeni bir boyut katan, aynı zamanda teknolojik olarak da birçok yeniliği içinde barındıran böylelikle paydaşlarımızın endüstrideki rekabet gücünü artıran bu projeyi hiç şüphe yok ki katılımcı bankalarımızın iş birliği ve desteği ile bu noktaya taşıdık.

Bu vesile ile Bileşim Ailesi olarak, güven ve desteklerini bizden esirgemeyen, bugüne kadar olduğu gibi 2022 yılındaki başarımızda da pay sahibi olan başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimizi sunuyor, elde edilen başarının en önemli aktörlerinden olan Bileşim çalışanlarını tebrik ediyorum.



► Genel Müdür

Murat HAKSEVEN'in Değerlendirmesi

Değerli Paydaşlarımız,

2022 yılı, pandeminin hayatımızda oluşturduğu kısıtların geride kaldığı ve tüm alanlarında faaliyetlerin normalleştiği bir yıl oldu.

Bileşim Ailesi olarak 25. faaliyet yılımıza adım atarken, duyduğumuz heyecanı kurulduğumuz ilk günkü gibi canlı tutarak, bilginin deneyimin itici gücüyle sektöre ve müşterilerimize değer katmanın gururunu yaşıyoruz.

Ödeme sistemlerinde konvansiyonel ürün ve platformların dijitale dönüşümünün ve her geçen gün farklı forma evrilisinin devam ettiği 2022 yılında, sektördeki toplam kredi kartı sayısı 83,8 milyondan 99,5 milyona, banka kartı sayısı 150,1 milyondan 168,9 milyona, ön ödemeli kartlar 57,1 milyondan 71,6 milyona çıkmış, bu sayılarla birlikte işlem adetlerinde %41 ve işlem tutarlarında ise %118 oranında artış yaşanmıştır.

Pandeminin etkisiyle 2020 ve 2021 yıllarında çok hızlı artan e-ticaret işlemleri 2022 yılında tüm dünyada olduğu gibi normal artış seyrine geri dönmüştür. Bu dönemde temassız kartların kullanımında yükseliş eğilimi artarak devam etti, keza mobil ve karekodlu işlemlerde de çok önemli artışlar meydana gelmiştir. Öyle ki, mobil ve karekodlu işlemler 2022 yılında toplam işlemlerin %1'ine yaklaşmış, temassız işlemler ise ilk defa toplam işlemler içerisinde %50'nin üzerinde paya sahip olmuştur.

Aslında rakamların bize verdiği ortak mesaj; insanlarımızın her geçen yıl toplam harcamalarının daha büyük bir kısmını ödeme sistemleri araçlarıyla yapıyor olmalarıdır. Nitekim, 2021 yılında her 100 Liralık harcamanın 299 Lirası ödeme sistemleri araçlarıyla yapılırken, 2022 yılında bu rakam 31,8 Liraya çıkmıştır.

Biz de Bileşim Ailesi olarak; değişimin içinde hep yer almak ve bu değişime itici güç olmak olan hedefimizi 2022 yılında da azimle sürdürmeye devam ettik.

Nitekim, sektördeki bu değişimler 2022 yılında Bileşim tarafında da köklü değişim ve dönüşümleri ivmelendirmiştir.

Üretken projelerin nitelikli çalışanlarla yapılabileceği inancımızın yansıması olarak, 2022 yılında da insan kaynağına yatırımlarımızı artırarak sürdürdük. Özellikle teknoloji alanında hizmet veren takım arkadaşlarımızın Türkiye'nin ATM Merkezi (TAM) Projesi'nde daha yoğun yer alması ile birlikte büyüyen takımımızın mutluluğunu ve kurum bağlılığını önceleyerek, onların gelişimine katkıda bulunan bir çok İK programını uygulamaya aldık. Keza, bu dönemde ülkemizin önde gelen üniversite ve akademik organizasyonları ile de iş birliği yaparak hem çalışanlarımızı hem de Kurumumuzu zenginleştirmeyi ve üniversitelere de katkıda bulunmayı hedefledik.

Hizmet verdiğimiz tüm kulvarlarda hem sayısal hem de niteliksel gelişmeler yaşanmış olmasının yanında; 2020 yılında Türkiye'nin ATM Merkezi Projesi'ni hayata geçirme misyonu üstlenmiş olan Şirketimiz, 2021 yılında başarıyla atmış olduğu adımları 2022 yılında hızlandırarak devam ettirmiş ve şahada yaygınlaşan 1.500 adede yakın ATM, değil Ülkemiz ve yakın coğrafyamız dünyada eşi benzeri bulunmayan işlem çeşitliliği ile Türkiye'nin ATM Merkezi haline gelmiştir.

Bu dönemde olağanüstü durum merkezi, veri güvenliği, sağlam ve sürdürülebilir teknolojik altyapı ve en önemlisi yetenekli ve yetkin insan kaynağı yapısı ile de proje paydaşı bankalarımızın sorumluluk, misyon ve vizyonları ile uyumlu servis seviyelerine ulaşılmıştır.

Amacımız, 2023 yılının sonuna dek proje paydaşlarımızın tüm ATM'lerini sisteme dahil etmektir.

25 yıla ulaşan tecrübemiz, güvenilirliğimizi her geçen gün pekiştirmiş ve geldiğimiz bu noktada yukarıda sıraladığımız büyüklüklerin her geçen yıl artan bir kısmına dokunan finansal oyuncu olma özelliğine kavuşmuştur.

Sadece tecrübeyle değil;

- Farklı ve çevik iş modellerimiz,
- İşimizi severek icra etme ve ülkemize hizmet etme şiarımız,
- İlham veren ve destekleyici kurum kültürümüz,
- Ortak aklın önemine olan inancımız,
- Çalışanlarımıza değer veren yaklaşımımız,
- Gelişmelere açık olan algımız,
- Doğru zamanlamaya hassasiyetimizle yaptığımız iş önceliklendirmelerimiz,

sayesinde **"Güvenilir Finansal Oyuncu Olmak"**, güven kazanmak kadar o güveni her daim korumaya yönelik motivasyonumuzun en büyük ispatıdır! Tüm bu gelişmelerin ışığında, bu süreçte emek veren tüm çalışma arkadaşlarıma, bize bu yolculukta iştirak eden, bizi destekleyen ve güvenen, başta müşterilerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkür ederim.



► Yönetim Kurulu Üyelerimiz



► **Ergin KAYA**
Yönetim Kurulu Başkanı

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nden mezun olmuştur. Bankacılık hayatına 1989 yılında Türkiye 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 Dijital Dönüşüm'den sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini yürütmektedir.

2011 yılı Ağustos ayından itibaren Şirketimiz Yönetim Kurulu'nda görev alan Sn. KAYA, Ekim 2016 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu Başkan Vekili, Temmuz 2018 tarihi itibarıyla 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-Aralık 2019 döneminde Kart Operasyonları Bölüm Başkanı, Aralık 2019-Eylül 2020 döneminde Operasyon Merkezi-2 Bölüm Başkanı olarak görev yapmıştır. Eylül 2020 döneminde Kartlı Sistemler Bölüm Başkanı olarak atanmış olup, görevine devam etmektedir.

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



► **Ahmet Sedat POSTACIOĞLU**
Yönetim Kurulu Üyesi

2001 yılında ODTÜ Matematik Bölümü'nden 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.



► **İsmail HALICI**
Yönetim Kurulu Üyesi

2009 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat Bölümü'nden mezun olmuştur. Mesleki kariyerine Hazine Müsteşarlığı'nda 2011 yılında Stajyer Hazine Kontrolörü olarak başlamış, 2017 yılında Hazine Kontrolörü olarak atanmıştır.

2011-2021 yılları arasında Hazine Kontrolörü olarak AB'den IPA kapsamında sağlanan fonların denetimi, kamu bankalarının gelir kaybı incelemeleri ve GSM operatörlerinin hazine payı incelemeleri gibi çeşitli denetim faaliyetlerinde bulunmuştur.

2021 yılı Aralık ayından itibaren Hazine ve Maliye Bakanlığı Özel Kalem Müdürlüğü'nde danışman olarak görev almaktadır. Aralık 2022 tarihinde Şirketimize Yönetim Kurulu Üyesi olarak atanmıştır.

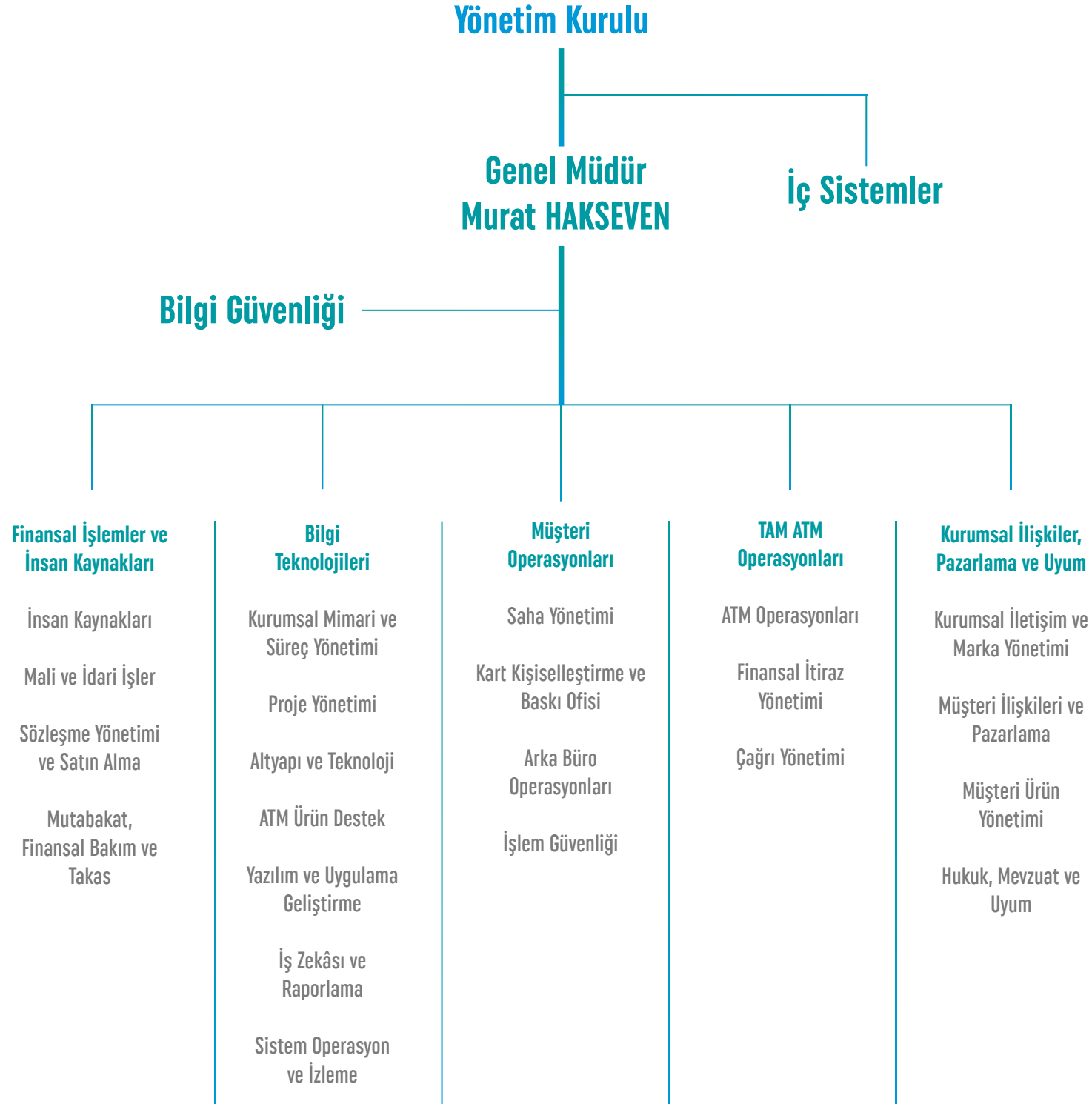


► **Murat HAKSEVEN**
Yönetim Kurulu Üyesi

Yıldız Teknik Üniversitesi Bilgisayar Bilimleri Mühendisliği Bölümü'nden mezun olduktan sonra, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Üretim Yönetimi Bölümü'nde yüksek lisansını tamamlamıştır. Ayrıca Yazılım Güvenilirlik Modelleri ve Yazılım Geliştirme Metodolojileri konularında akademik çalışmalar yapmıştır.

İş hayatına bankacılık sektöründe bilgi teknolojileri alanında başladı. Kamu ve özel sektör kurumlarında, Yazılım, Süreç, Network/Sistem, Veri Tabanı, Bilgi Güvenliği ve Proje Yönetimi alanlarında çalıştı. Sırasıyla Bilgi Teknolojileri Yöneticiliği, Yazılım ve İş Geliştirme Direktörlüğü, IT ve Operasyonlardan sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı ve Genel Müdürlük görevlerinde bulunmuştur. Nisan 2022 tarihine kadar Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nde Genel Müdür olarak görev yapan Sn. Murat HAKSEVEN Nisan 2022 tarihinde Bileşim A.Ş.'de Genel Müdür olarak görevine başlamış olup iyi derecede İngilizce bilmektedir.

► Organizasyonumuz



Hizmetlerimiz



► ATM

Güvenilir, hızlı ve sürekli çözümler için...

Alanında uzman ekibimiz ve teknolojik altyapımızla, yurt içi ve yurt dışında bulunan iş ortaklarımıza hızlı, güvenilir ve kaliteli ATM çözümleri sunuyoruz.

ATM ağını merkezi olarak 7/24 monitör eden ekiplerin yanında, yurt geneline yayılmış hizmet birimleri ile marka bağımsız tüm ATM'ler için teknik servis ve saha hizmeti veriyoruz.

Hizmetlerimiz:

- 7/24 ATM monitoring
- FLM-SLM takibi
- Envanter yönetimi
- ATM fraud takibi
- Şikâyet yönetimi
- Nakit tahminleme
- Teknik destek çağrı işlemleri
- Yurt içi, KKTC ve yurt dışı hizmet verme imkânı
- ATM kullanıcı eğitimi
- Yazılım yaygınlaştırma ve takip işlemleri
- Vendor takibi ve kontrat yönetimi



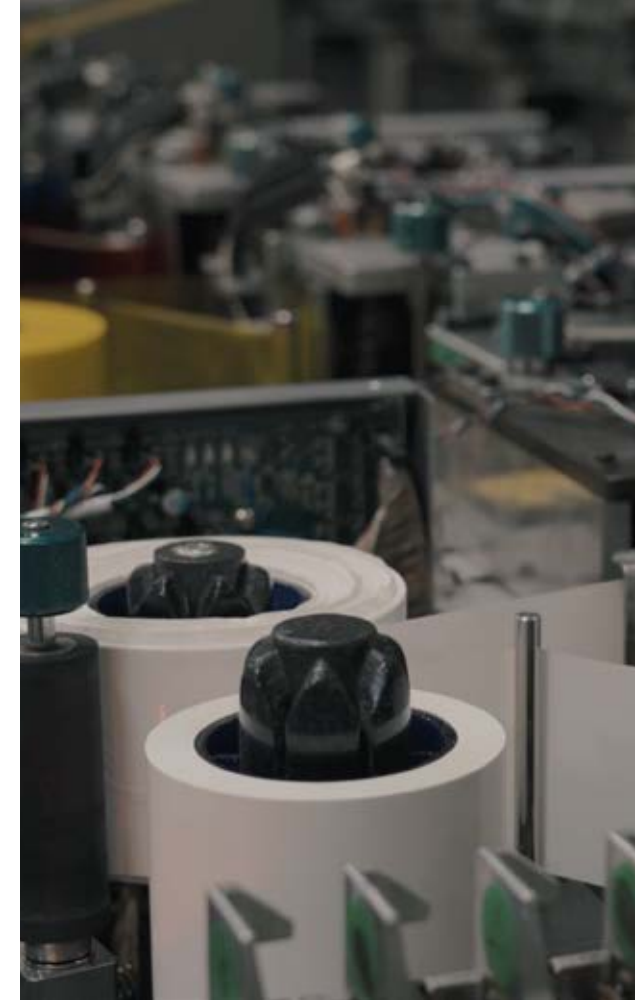
► Baskı Ofisi

Sırrımız: Teknoloji ile birleşen kalite...

Gelişmiş baskı ofisi teknikleri, güncel yazılım ve güçlü makine parkurumuz ile iş ortaklarımızın tüm ekstre ve mektup basım taleplerini kaliteli üretim anlayışı ile gerçekleştiriyoruz.

Hizmetlerimiz:

- Fiziki ekstre basım, zarflama, gönderim
- Uyarı mektubu basımı ve zarflı/zarfsız gönderimi
- Sigorta poliçe basım, zarflama hizmetleri
- Insert temin/ekleme
- Basımı öncesi format ve basım düzenlemeleri
- Baskı görsel tasarım hizmetleri
- Barkod çözümleri
- Elektronik arşiv hizmeti
- Yeni nesil page-mailer ile zarfsız gönderim
- İade ekstrelerinin raporlanması
- Üretim kalite kontrol işlemleri
- Ön basımlı (crack) şifre basım ve gönderimi



► Çağrı Merkezi

Sesinizi duyurmanın en kolay yolu...

Güçlü teknolojiye sahip çağrı merkezimizle tahsilat, satış ve pazarlama, geri kazanım ve ikna aramaları gerçekleştirerek çözüm odaklı hizmetler sunuyoruz.

Tele-satış ekibimiz ve satış deneyimimiz ile teknolojik altyapıyı kullanarak çözüm odaklı adımlar atıyoruz.

Hizmetlerimiz:

- Gelen çağrı
- Tahsilat aramaları
- Ödeme sözü alma
- Kanuni takip
- İstihbarat
- Satış ve pazarlama aramaları
- Geri kazanım ve ikna aramaları
- Aktivasyon
- Müşteri elde tutma



► Katma Değerli Servisler

Global standartlarda kalite...

Hizmetlerimiz:

• Harcama itirazları

Harcama itirazlarını alanında uzman ekibimizle, uluslararası kartlı ödeme sistem kuruluşları tarafından oluşturulan chargeback prosedürü çerçevesinde sonuçlandırıyoruz.

• Güvenlik

Risk odaklı yaklaşımı ile Güvenlik Operasyonları ekibi, kart, üye işyeri ve ATM işlemlerini 7/24 izleyerek tespit edilen sahtecilik vakalarını detaylı incelemeye tabi tutuyor, banka ve müşterilerinin sahtecilik nedeniyle oluşabilecek finansal riskinin minimize edilmesini sağlıyoruz.

- Sahtecilik riski taşıyan işlemlerin izlenmesi
- Sahte işlem bildirimi
- Amaç dışı kullanım tespitleri
- Sahtecilik riski olan üye işyerlerinin tespiti
- Resmi kurumlara yazışmaları
- Parametre güncellemeleri

• Takas

- Incoming ve outgoing operasyonları
- Data ve dosya transferleri



► Merkezi Operasyon

Eş güdümlülük odağında kaliteli hizmetler...

Mutabakat, finansal bakım, arka büro, kart takip/iptal işlemleri, kurye dağıtım performansı izleme ve raporlama gibi alanlarda birden fazla hizmeti bünyemizde barındırarak kalite odaklı hizmet sunuyoruz.

Hizmetlerimiz:

- Bilgi güncelleme
- Kart data aktarımı
- Ekstre, şifre, kredi kartı gönderimleri
- Kart iptal/kanuni takip işlemleri
- Bilgilendirme, SMS ve e-posta gönderimi
- Muhasebe kayıtlarının oluşturulması
- Mutabakat işlemleri
- Finansal bakım operasyonları
- İçerik ve görsel bazlı ekstre kontrolleri ve onayı
- Kurye firmaları SLA takibi ve yönetimi



► Kart Kişiselleştirme ve Gönderi

Marka bağımsız kart kişiselleştirme...

Deneyimli kadromuz ile kredi kartı, banka kartı basım operasyonlarını titizlikle yöneterek iş ortaklarımıza hız ve kalite odaklı bir hizmet sağlıyoruz.

Güçlü ve yenilenmiş makine parkurumuz, basım öncesinden sonrasına uzanan üretim kalite tekniklerimiz ve deneyimli ekip arkadaşlarımız ile kredi kartı/banka kartı/şifre basım operasyonlarını titizlikle yürütüyor; basım sonrası çoklu kurye yapısı ile eş zamanlı çalışarak ürünlerin müşterilere hızlı ve güvenli bir şekilde gönderimini sağlıyoruz.

Hizmetlerimiz:

- DOD (Drop on Demand), kabartma, termal ve indent kart kişiselleştirme operasyonları
- Metal Kart Kişiselleştirme operasyonları
- Kart zarflama operasyonları
- Insert temin/ekleme
- Acil kart taleplerinin karşılanması
- VIP ve kutulu özel kart gönderimi
- Plastik kart üzerine logo/fotoğraf basımı
- Barkodlu gönderi sistemi
- İmha takip ve raporlama
- Üretim kalite kontrol işlemleri



► Saha Yönetimi

Tecrübeden gelen uzmanlık...

Türkiye genelinde geniş kitlelere ulaşan uzman saha ekibi ile pazarlama ve dağıtım konularında etkin hizmet sağlıyoruz.

Saha ekibimiz ile potansiyel pazarlama/satış noktaları ve müşterilerini tespit ederek satış öncesi ve sonrası hizmet vererek finans kuruluşlarına ait ürünlerin tanıtım, pazarlama ve satış destek çalışmalarını başarılı bir şekilde gerçekleştiriyoruz.

Hizmetlerimiz:

- POS ve çapraz ürün satış destek
- Reklam ve promosyon malzeme uygulamaları
- Toplu kart dağıtım işlemleri



► Üye İşyeri ve POS

Üye işyeri ve POS konularında müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik hızlı, güvenilir ve kaliteli bir hizmet sunuyoruz.

Hizmetlerimiz:

- Üye işyeri işlemleri
- POS saha yönetimi
- POS stok tedarik ve takibi
- Sanal POS işlemleri
- Ortak POS ve ÖKC başvuru, vendor işlemleri ve parkur yönetimi
- Uzaktan/yerinde uygulama yaygınlaştırma işlemleri



► Sertifikasyon

Ödeme sistemleri otoritelerince getirilen zorunluluklar kapsamında, kart, ATM, POS ve bunlara bağlı sistemlere ilişkin sertifikasyon süreçlerini başarılı bir şekilde yürütüyoruz.

Hizmetlerimiz:

- Sertifikasyon
 - Kart şemaları terminal sertifikasyonları
 - Chip Issuing ve Host Acquiring sertifikasyonları
 - Yeni BIN ve ürün sertifikasyonları
 - Mastercard/Visa EMV Key ve Issuer Public Key sertifikaları yönetimi
- Danışmanlık
 - Ödeme sistemleri proje yönetimi ve yeni teknolojiler
 - Key management ve HSM yönetimi
 - Issuing/acquiring EMV parametre yönetimi
 - EMV chip personalizasyon validasyonu,
 - Chip ve uygulama test/kontrol işlemleri



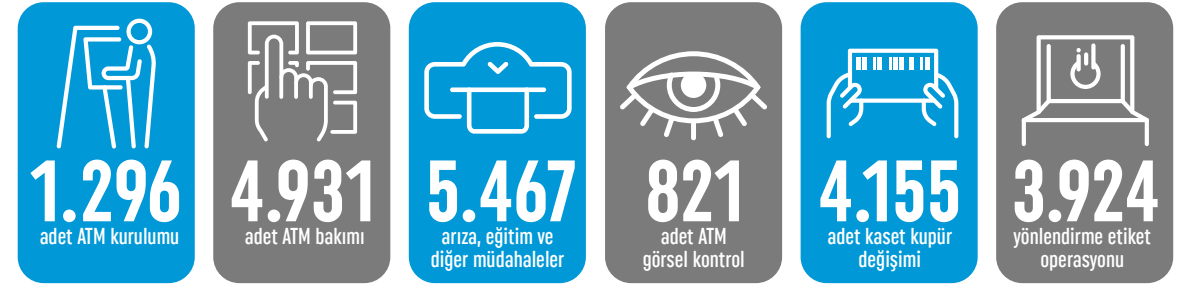


2022'de
Bileşim



TAM ATM Operasyonları

► TAM ATM Operasyonları



Toplamda 20.594 adet operasyon gerçekleştirilmiştir.

TAM ATM projesi kapsamında; 2022 yılında 1.212 adet ATM'nin TAM ATM'ye geçişi yapılmıştır.

ATM Terminal Yönetimi ve Verimlilik Servisi olarak;

Halkbank Yazılım ve Ürün Yönetimi birimleri tarafından iletilen;

- Ödemelerde banknot para üstü verilmesi geliştirmesi,
 - Kampanya görsel gönderimleri ve yeni reklam görsel gönderimleri,
 - 100'ün üzerinde kurum için ATM'lerden ödeme yapılabilmesi için update gönderimleri,
 - Karekod ile para yatırma işleminin yaygınlaştırılması,
 - Güncel para dosyalarının gönderimleri,
 - DCC yapısının devreye alınması
- ile ilgili işlemler gerçekleştirilmiştir.

- TAM projesi kapsamında 1.212 adet ATM için terminal tanımı ve envanter girişi yapılmıştır.
- 2.000 üzerinde ATM için log alımı yapılarak arıza çözümlerinin sağlanması için saha firmalarına inceleme yaptırılmıştır.



Toplamda 59.955 adet operasyon gerçekleştirilmiştir.

ATM İzleme Servisi olarak;

► Halkbank 81.885 adet çağrı karşılamıştır.

► Karşılama oranı %93
Servis seviyesi %82

► Toplamda 11.538 adet dış arama gerçekleştirilmiştir.

TAM ATM projesi kapsamında ise;

► TAM ATM 32.650 adet çağrı karşılamıştır.

► Karşılama oranı %88
Servis seviyesi %85

► Toplamda 17.868 adet dış arama gerçekleştirilmiştir.

Şubelerden gelen 25.499 adet journal talebi karşılanarak, 12.223 adet müşteri şikâyeti cevaplanmıştır. ATM İzleme Ekibi, Çağrı Merkezi yapısından çıkarılarak Çözüm Noktası (Teknik Destek) statüsünde hizmet vermeye başlamıştır.

► Finansal İtiraz Yönetimi

2022 yılında Halkbank'a ait kart ve terminaller için iletilen toplam **158.762 adet**, **217 milyon TL** itiraz çözümlenmiştir. Kart kuruluşlarının süreçlerindeki değişiklikler **19.980** kaydımızı etkilemiş, bu kayıtlarla birlikte işlem hacmimiz **%24** artış göstermiştir.

89.810 kart hamili itirazı incelenerek, **%78'i olumlu** sonuçlandırılmıştır.

25 adet Arbitration dosyamız doğru ve etkin kural takibi neticesinde Yurt İçi ve/veya Yurt Dışı Hakem Heyetlerine taşınmış, BKM/Visa/Master Hakem Komiteleri tarafından yapılan incelemeler sonucu lehimize karar verilmiştir. Bu kararlar bilgi ve birikimlerimizi artırarak kadromuzun uzmanlaşmasını desteklemiştir.

TAM Platformu'nda 7 banka müşterisinin **24.615 adet**, **65 milyon TL** tutarında itirazı çözümlenmiştir.

Harcama İtirazları ve Şikâyet Yönetimi süreçlerinde 6 adet robotik süreç etkin kullanılmış, 2 adet yeni robotik süreç daha planlanmıştır. Otomatik e-posta bildirimleri, otomatik dosya oluşturulması sağlanarak kaynak ve zaman tasarrufu sağlanmıştır.

Teknolojik gelişmeler, Ödeme Kuruluşları'nca yayınlanan bilgi bültenleri/kural değişiklikleri takip edilerek iş süreçlerine uyarlanması ve teknik geliştirme taleplerinin yapılması sağlanmış, iç ve dış kaynak eğitimlerle ekip bilgisi güçlendirilmiştir.

TAM Platformu ve BKM A.Ş. nezdinde gerçekleşen komite toplantıları aylık kesintisiz devam etmiş, paylaşılan öneriler ile itiraz yönetiminin etkin işletilmesinde sektöre katkı sağlanmaya devam edilmiştir.

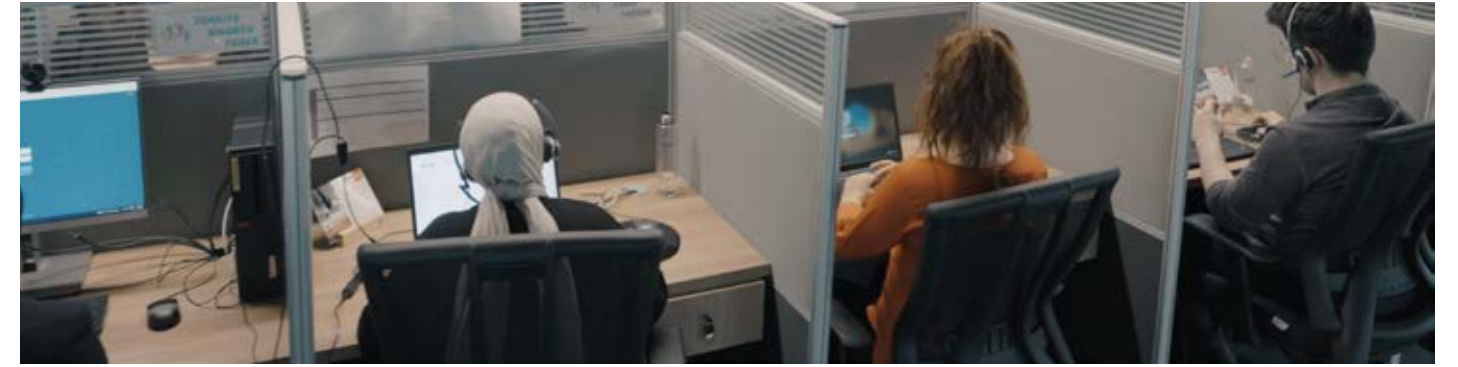


► Çağrı Yönetimi



4 MİLYON
müşterimiz ile temas kurduk.

Çağrı Yönetimi olarak 2022 yılında yürüttüğümüz operasyonlarda sürdürülebilir verimlilik, **7/24 kesintisiz hizmet ve özellikle "Müşteri Odaklı" bakış açımızla hizmet vermeye devam ettiğimiz bir yıl oldu.**



► Sigorta alanında yaklaşık **1.5 milyon** müşterimiz ile temas kurulmuştur. Türkiye Sigorta için 7/24 çalışma düzeninde elementer branşında edinmiş olduğumuz tecrübemiz ile hizmet çeşitliliğimizi artırarak özel sağlık sigortası ve asistans hizmeti vermeye başlanmıştır. Böylece gerek sağlık gerekse konut ya da yol yardımı durumlarında zor durumda kalan müşterilerimizin yanında olduk.

► Türkiye Hayat Emeklilik için yaklaşık **1 milyon** müşterimiz ile kontak kurulmuştur. 2015 yılından itibaren hizmet veriyor olmamızın getirdiği tecrübe ile müşterilerimizin bireysel emeklilik sözleşmeleri için beklentilerini en iyi şekilde karşılamaya devam edilmesi hedeflenmiştir.

► Hibrit çalışma modelini, sistemli ve verimli kullanarak ekibin **%60'ının** uzaktan çalışması sağlanmıştır. İstanbul'daki merkez yapılanmamızın yanı sıra **Manisa, Niğde, Düzce, Trabzon, Kocaeli**'de hizmet vererek mekân bağımsız çalışma yapısının avantajlarından faydalanılmıştır.

► Farklı kanallardan talepte bulunan ve poliçe yenileme tarihi gelen müşterilerimize yılın ikinci yarısından sonra dedike ekip ayırarak kasko, trafik, konut sigortası satışları gerçekleştirilmiş ve Türkiye Sigorta için ekstra katma değer yaratılmıştır.

► Halkbank adına gerçekleştirdiğimiz memnuniyet anket aramaları kapsamında yaklaşık **335 bin** müşterimizin görüşleri alınmıştır. Anket sonuçlarına göre müşterilerimizin **%93 oranında** memnuniyetinin olmasının haklı gururu yaşanmıştır. Aralık ayında başladığımız Şifrelerim Güvende Sigorta satış aramaları ile ayrıca bir katma değer yaratılması hedeflenmiştir.

► **Müşteri odaklı** yaklaşım ile müşterilerimizin hedef ve beklentileri benimsenmiş, kaliteyi ve verimliliği artırarak hedeflerimiz gerçekleştirilmiştir.

► Ani çağrı artışı yaşanan durumlarda, müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak uzaktan çalışabilmenin vermiş olduğu esneklikle müşterilerimize hızlı bir şekilde hizmet verilmiştir.

► 2022 yılında başladığımız TAM Çağrı Merkezi hizmetlerinde **3.500 adet** çağrı ile paydaş banka müşterilerimizin yönlendirmeleri gerçekleştirilmiştir.

► Mevzuatlara hakim kadromuz, tecrübeli çalışanlarımız ile **Müşteri Odaklılık** değerimizden vazgeçmeden yeni işlerle hizmet vermeye devam edilmesi amaçlanmıştır.

Müşteri Operasyonları

► Saha Yönetimi



124.779 farklı firmaya,
294.815 ziyaret gerçekleştirdik,
44.450 yeni müşteri ziyareti gerçekleştirdik.



25.824 farklı üye iş yerine,
32.264 adet POS satışı yapıldı.



2012 yılı Ağustos ayında kurulan "Saha Yönetimi" bölümü ile şirketimizin operasyonel hizmetlerine ilave olarak;

- POS Satış Destek,
 - Üye İşyeri Görünürlük Destek,
 - Toplu Kart Dağıtım,
 - POS Operasyonları
- (POS toplama-kurulum-teknik destek) faaliyetleri yürütülmeye başlanmıştır.

Yıl içerisinde yaklaşık 102.000 firma ziyareti sonucunda, 25.824'ün üzerinde üye işyeri kazanımı ve bu üye işyerlerine 32.264 adet üzerinde POS cihazı kazanımı gerçekleştirilmiştir.

2021 yılı son çeyreğinde POS'unu aktif kullanmayan müşterilerimize (1.000 TL altı ciro sahibi müşteri) saha ekiplerimiz tarafından "ikna ziyaretleri" düzenlenmeye başlanmıştır.

2022 yılı genelinde; inaktif listesinde olan ve saha personelimiz tarafından ikna edilen işyerlerine ait POS cihazlarından yaklaşık 500 milyon TL ciro gerçekleşmiştir.

25 farklı üniversite ve kurumda toplam 223 stant, 514 geçici personel ile yaklaşık 78.500 adet JetKart dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Dağıtım esnasında 72.750 adet Paraf Kredi Kartı başvurusu alınmıştır.

124.779 firmaya kampanya, reklam ve promosyon malzemesi uygulamak üzere toplamda 294.815 rutin ziyaret gerçekleştirilmiştir. 44.450 yeni müşterimize hoş geldin ziyareti düzenlenmiştir.

2022 Kasım ayında Bankamız adına, Halkbank Şube ve üye işyerlerinde kapalı/inaktif olan POS cihazlarının geri alım projesi başlatılmıştır. 1 Kasım-30 Aralık 2022 tarihleri arası toplam 6.157 adet POS cihazı, şube ve üye işyerlerinden teslim alınarak tekrar sahada kullanıma kazandırılmıştır.

► Kart Kişiselleştirme ve Baskı Ofisi



Her geçen gün gelişen teknolojilerin yardımı ile çözüm odaklı, yenilikçi, rekabetçi ve öncü hizmet anlayışını hizmet verdiğimiz bankalara yeni ürünlerin hızlı ve güvenli bir şekilde verilmesinin önemini yaptığımız altyapı ve donanım yatırımları ile sağlamlaştırarak kabartma baskı, termal baskı, DOD (Drop-on Demand) baskı teknolojileri yanı sıra hizmet verdiğimiz kurumların yeni ürünü Metal Kart Kişiselleştirme operasyon hizmeti verilmeye başlanmıştır.

Fark yaratabildiğimiz ve rekabet avantajımızın yüksek olduğu Kart Kişiselleştirme operasyonları 2022 yılında 12 milyon üzerinde gerçekleşmiştir.

Bankaların yoğun e-ekstre dönüşümü kapsamında gelişen dijital dünyanın imkânlarını kullanarak ekstre/mektup/fatura gibi fiziksel basıma konu olan dokümanların bir bölümünü e-posta ve internet ortamına taşımasından kaynaklanan sektörel bir daralma yaşanmasına rağmen, hizmet verdiğimiz kurumların ürünlerini güvenli ve kaliteli bir şekilde kısa sürede hizmete sunmanın sonucu olarak, Baskı Ofisi Servisimizde yüksek üretim teknolojisi ve kapasitesi ile konusunda uzman personeliyle 2022 yılında 57 milyon baskı gerçekleştirerek tüm zamanların üretim rekoru elde edilmiştir.

► Arka Büro Operasyonları



2022 yılında yeni işler ile çeşitlendirdiğimiz operasyon portföyümüz ve artan işlem hacmimiz ile toplam işlem sayımız 2 milyon olarak gerçekleşmiştir. Uzaktan/ofisten yürüttüğümüz hibrit çalışma metodu ve verimliliğimizi artıran iş geliştirme önerilerimizin uygulamaya alınması sayesinde işlemlerimiz SLA taahhütlerimize uyumlu olarak sonuçlandırılmıştır. Yıl toplamında 24 üniversite için 155 bin üniversite kartının data aktarım operasyonları gerçekleştirilmiştir.

Kurye operasyonlarında 2022 yılı toplamında kuryeye verilen ve saha dağıtım operasyon ve yönetimi yapılan kart sayısı 2,5 milyona ulaşmış olup, dağıtım devamı eden Aralık ayı kartları dahil teslim oranı %92 ve teslim iş günü 5,5 olarak gerçekleşmiştir. Yeni uygulama olarak Eylül 2022'den itibaren başlayan premium metal kart dağıtım ve saha operasyonlarının yönetilmesine devam edilmektedir.

Dağıtım için kuryeye verilen metal kart sayısı 718, müşteriye teslim edilen kart oranı %91 ve teslim iş günü 2,2 olmuştur. İş akışı gereği müşterilere adresinde teslim edilemeyen metal kartlar takip edilerek diğer saha ziyareti şubelerine yapıldığından, dağıtım süresi sonunda kurye teslim performansı %100 olarak gerçekleşmiştir.

► İşlem Güvenliği



Ekibimiz ile dinamik seyreden fraud trendleri yakından takip edilerek, fraud modülümüzde yazılan gerçek ve gerçeğe çok yakın zamanlı senaryolar ile yaklaşık 219 milyon TL sahtecilik işlemi engellenmiştir.

E-ticaret ekosistemindeki veri sızıntı vakalarında, erken tespit ve sektördeki diğer bankalarla yapılan bilgi alışverişi sayesinde 19.474 kart için gerekli aksiyonlar alınarak yüksek oranda sahte işlem gerçekleştirilmesinin önüne geçilmiştir.

7/24 ATM kaynaklı proview izleme operasyonu ile 23.145 adet kamera kaydı incelenmiş ve 9 adet şüpheli vaka Banka ile paylaşılmıştır.

Sahte işlemlerin tüm işlem tutarına oranı (*10.000) olan basis point değerinin 0.57 ile 0.95 olan sektör ortalamasının altında kalması sağlanmıştır.

Bilgi Teknolojileri

► Proje Yönetimi



2022 yılının en önemli projelerinden biri olan Olağanüstü Durum Merkezi (ODM) kapsamında, TAM ikincil sistemlerinin Ankara'daki KKB Anadolu Veri Merkezi'nde, hedeflenen sürelerde, mevcut iş sürekliliği ve felaketten kurtarma senaryolarını karşılayabilecek kapasitede yapılandırılması ve herhangi bir felaket senaryosunda TAM iş, süreç ve hizmetlerinin kesintisiz, sürdürülebilir ve aynı hizmet kalitesini sağlayacak şekilde ODM çözümü ile geçiş ve geri dönüş planları sunulmaktadır. Bu sayede kurumsal olarak Bileşim'in altyapı gücünü ortaya koymakla birlikte olası bir afet anında minimum iş kaybı/süreci ile TAM ATM'leri hizmete devam edebilecektir.

Mali İşler Raporlama projesi ile birbirinden bağımsız data kaynaklarını, birleştirilmesi gereken tüm bilgileri tek bir ekrandan görüntüleyebilmek, veri görselleştirme sayesinde canlı pano ve raporları etkili bir şekilde sunabilmek için MS Power BI Desktop uygulaması üzerinden takibinin sağlanabileceği bir yapı oluşturulmuştur.

İntranet projesi ile birlikte şirket içi iletişimi artırarak, kurumsal bilgi havuzunu dolduracak nitelikte farklı departmanların yaptığı çalışmalardan haberdar olmak, başarılı çıktı üreten personeli tebrik etmek, şirkette olan en son gelişmeleri takip edebilmeye olanak sağlamaktadır. Kurumsal aidiyet kavramına katkı sağlayarak, iletişimi canlı tutacak platform kurum envanterimize kazandırılmıştır.

2022'de RPA teknolojisi yatırımlarımız devam etmiş, yeni alınan robotla birlikte toplam robot sayımız 3'e yükselmiştir. 5 yeni süreç geliştirilmiş, 8 süreç ise revize edilmiştir. Robotları TAM programı kapsamındaki 3 ayrı operasyon için tasarlayarak, hizmet vermiş olduğumuz 7 ayrı bankaya, belirlenen SLA sürelerinden daha hızlı ve hatasız çıktı üretilmesi sağlanmıştır.

► Kurumsal Mimari ve Süreç Yönetimi

Kalite ve Süreç Yönetimi tarafından 188 adet doküman revizyonu, 16 adet doküman iptali, 30 adet yeni doküman kalite yönetimi sisteminde işleme alınmıştır. Kalite Yönetim Sistemi standardı referans alınarak 30 adet kalite iç tetkik yapılmış olup ve raporlar bölüm sorumluları ile paylaşılmıştır. 2023 yılında mevcut süreçlerin yeniden yapılandırılarak dijital yetkinliği gelişmiş süreçlerin oluşturulması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda uygulama araştırma ve firma görüşme çalışmalarına başlanmıştır.

TAM programı kapsamında Bileşim iş birimleri ve paydaş bankalarımızla yapılan çalışmalarla 48 adet iş sürecinin tasarımı tamamlanmıştır.

Bilgi teknolojileri hizmet yönetimi (ITSM) kapsamında, İstek Yönetimi, Bulgu Yönetimi, Sorun Yönetimi, Talep Yönetimi ve Değişiklik Yönetimi süreçlerinin uçtan uca takip edildiği TAM Talep Yönetimi Platformu TAM programı kapsamındaki paydaş bankalarımızın ve Bileşim iş birimlerinin kullanımına açılmıştır.

Saha Hizmet Yönetimi Projesi kapsamında ATM envanterinin tanımlanması, ATM üzerinde oluşan ikinci seviye arızaların (SLM) ilgili ATM firmasına iletilmesi, sürecin uçtan uca takibi ve Bileşim saha ekibine atanan işlerin mobil uygulama üzerinden takibi ile ilgili çalışmalar uygulamaya alınmıştır. Şirketimizin tüm varlıklarının tek bir uygulama üzerinde kayıt altına alınabilmesi için TAM Talep Yönetimi Platformumuz üzerinde konfigürasyon çalışması yapılmış ve tüm bölümlerin kullanımına açılmıştır.

► Altyapı ve Teknoloji

İş Sürekliliği Projesi

Olağanüstü Durum Merkezi Devreye Alma hazırlık çalışmaları tamamlanmıştır. Bu kapsamda, TAM tarafında aktif-pasif standby ODM yapısının kurgulanması, bu yapı doğrultusunda gerekli olan:



Altyapı İyileştirmeleri Kapsamında Yapılan Çalışmalar



TAM tarafında mevcutta kullanılan fiziksel Fail Over Cluster yapıdaki veri tabanı sunucuları sanallaştırılarak Always On mimariye geçirilmiş olup, daha güvenilir, kesintisiz ve performanslı çalışması sağlanmıştır.



ATM parkurunun büyümesine paralel olarak TAM tarafındaki sanal sunucu parkuru 120'den 300 adede çıkarılmıştır.



Üretim/üretim harici ortam internetleri ayrıştırılarak performans ve güvenlik noktalarında iyileştirmeler uygulamaya alınmıştır.

Sızma Penetrasyon Testleri

Düzenli bir şekilde kurum içi "Sızma testleri"/"Güvenlik açıkları testleri" ile birlikte "Kod kalitesi tarama" çalışmaları planlanarak hayata geçirilmiştir. Testler sonucunda alınan raporlar doğrultusunda bulguların giderilmesine yönelik çalışmalar ilgili sorumlu gruplar tarafından yapılarak, açıkların zamanlı kapatılması gerçekleştirilmiş olup, regülatif denetimlerde sunulacak rapor kanıtlarının da dönemsel olarak oluşturulması ve proaktif güvenlik aksiyonları sağlanmıştır.

► ATM Ürün Destek



TAM Platformu yaygınlaşma sürecinde, saha ekiplerince daha hızlı aksiyon alınabilmesi amacıyla paydaş bankalarımızın sahip oldukları 4 farklı marka altındaki 22 farklı model altında 52 farklı donanım konfigürasyonunu tek bir kurulum imaj yapısı ve menüsü altında birleştirilerek Türkiye'deki bankaların içerisinde bir ilke imza atılmıştır. Diğer taraftan, proje başlangıcından bu yana bankalarımızın yeni satın aldıkları modeller de bu yapıya dahil edilerek genişlemektedir. ATM kullanıcı menülerinde ortak menü ve müşteri kampanyaları gösterim ve yönetim yapıları geliştirilmiştir. Paydaş bankalarımızdan ve operasyon ekiplerimizden gelen ek talepler doğrultusunda 1.000 uzman/gün üzerinde ek geliştirme yapılmıştır.

ATM test otomasyon uygulamasının kurulum evreleri tamamlanmış olup, 11 farklı ATM simülatörü ile fiziksel ATM'den bağımsız olarak otonom regresyon testleri gerçekleştirilebilmektedir.

ATM'ler üzerinde Windows kullanıcı yönetiminin BDDK yönetmeliklerine uygun olarak uzaktan yönetimi ve güncellenmesi amacıyla geliştirilen uygulama devreye alınmıştır. Kullanılan tüm marka ve model ATM'lerde uygulamaların ve erişimlerin kontrollü olarak kısıtlanmasına yönelik yapılar devreye alınmıştır. ATM'lerin uygulama seviyesinde uzaktan yönetimi, otomatik güncellenmesi, donanım arızalarının oluşmadan önlenmesi amacıyla istatistiksel modeller geliştirilmesine yönelik yeni bir uygulama tasarlanması için inovasyon çalışmalarına başlanmıştır.

► İş Zekâsı ve Raporlama

TAM Projesi'nin başlangıcında Bileşim ve TAM Projesi paydaş bankalarının iş kollarından alınmış olan isterlerin temel olarak alındığı Bileşim Veri Ambarı ve İş Zekâsı Platformu'nun tasarım ve geliştirme çalışmaları tamamlanmış, paydaş bankaların raporlama platformuna erişimi sağlanmıştır. 2022 yılında operasyonel ve anlık raporlama kapsamında yapılan yeni rapor taleplerinin geliştirilmesi veri ambarı platformundaki data temel alınarak tamamlanmıştır.

Veri ambarı platformunun, rapor içeriği ve tarihsel data açısından zenginleştirilmesi çalışması devam etmiştir. İş kollarından kullanıcıların anlık raporlama (ad-hoc) ihtiyaçlarını kendilerinin karşılayacakları self-service iş zekâsı (self-service business intelligence) çalışmalarına başlanmıştır.



► Sertifikasyon



2022 yılında tamamladığımız çalışmalar içerisinde kapsam ve nitelik açısından öne çıkan proje ve çalışmalarımız:

- Halkbank için 28 adet issuing/acquiring sertifikasyon projesi gerçekleştirilmiştir.
- Halkbank için 11 adet issuing/acquiring ödeme sistemleri uygulama projesinde banka ekibi ile birlikte çalışılmıştır.
- Bileşim Kart Basım Parkuru devamlılığı ve personalizasyon sistemi için yıl içerisinde toplam 285 mesai saatlik çalışma yapılmıştır.
- Issuing/acquiring EMV işleyişi, HSM ve anahtar yönetimi ve diğer ödeme sistemleri konularında Bileşim birimlerine ve hizmet verdiğimiz bankalara destek verilmiş ve danışmanlık çalışmaları yapılmıştır.

► Yazılım ve Uygulama Geliştirme



Yazılım ve Uygulama Geliştirme Bölümü olarak 2022 yılı içinde alt yüklenici firmadan TAM Platformu kaynak kodları temin edilmiştir. Bununla birlikte Yazılım Geliştirme Yaşam Döngüsü süreciyle hem alt yüklenici firma çalışanlarının hem Bileşim çalışanlarının Bileşim bünyesindeki ortamda yazılım geliştirmelerini yapabilmeleri sağlanmıştır. Devops süreçlerinin otomatize edilmesiyle, kaynak kodlar otomatik olarak derlenip ilgili ortamlara dağıtılacak şekilde paketlerin oluşması sağlanmıştır.

Kod geliştirmeleri devam ederken, belli periyotlarla kodun güvenlik taramaları Fortify aracı ile yapılmıştır. Burada tespit edilen bulgular önem derecesine göre kategorize edilmiş düzeltilmesi sağlanmıştır. Buna ek olarak uygulama kodunun derlenmesi aşamasında, kod kalitesine yönelik taramalar Sonarqube aracı ile otomasyona eklenmiştir. Buradaki tespitler sonrası kod kalitesini artırmaya yönelik geliştirmeler yapılmıştır.

TAM Platformu'ndaki ATM sayısının artış planlaması yapılırken sistem üzerindeki yük testleri çalışmaları önem kazanmıştır. Bu testler için satın alınan bir araç ile parametrik bir yapıda TAM Platformu'na gelecek işlem sayısı adım adım artırılarak yük testleri yapılmıştır ve aralıklarla testler devam etmektedir.

Uygulama logları ve sunucu üzerindeki birtakım logları merkezileştirecek bir yapı kurulması planlanmıştır. Bunun için Elasticsearch kurulumları test ortamlarında kurulmuş ve izlenerek üretim ortamına kurulmasına başlanmıştır. TAM Platformu temel olarak web servis altyapısını kullanmaktadır. Uygulamaların banka servislerini çağırdığı noktada bir orkestra şefi gibi servislerin yönetimini sağlayacak API Gateway uygulaması devreye alınmıştır. Bu uygulama sayesinde bankalar ile bağlantı noktasındaki güncellemeler kaynak koda müdahale etmeden tek bir yerden yapılabilecek hale gelmiştir.

Devam eden kart basım faaliyetleri için bazı bankalarla entegrasyon çalışmaları yapılmıştır. Bileşim bünyesinde kullanılmak üzere "Performans Değerlendirme Sistemi" uygulaması da geliştirilerek 2022 yılı değerlendirme aşamalarında kullanılmıştır.

► Sistem Operasyon ve İzleme

BT Sistem İzleme ekibimiz; 7/24 uçtan uca kurumumuza ait tüm sanal altyapı, depolama üniteleri, network, data hatları, sistem, uygulama ve veri tabanı altyapılarını belirlenmiş eşik değerleri ile interaktif olarak izleyerek oluşan alarmlarda ilgili iş birimlerimizi anında haberdar ederek ihtiyaç halinde de gerekli aksiyonları alarak süreci tamamlamışlardır.

İç Sistemler

► İç Sistemler

İç Sistemler, Şirket faaliyetlerinin niteliğine göre mesleki uzmanlığa sahip yeterli sayıda personeli ile görevlerini sürdürmektedir. Kanun ve diğer yasal düzenlemeler ile Şirket içi mevzuat, politika ve hedefleri doğrultusunda Yönetim Kurulu'na bağımsız ve objektif güvence sağlanması amaçlanmıştır. Bu bağlamda İç Sistemler'in faaliyetleri aşağıda belirtilmiştir:

Şirket varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde Kanun ve Kanun'a ilişkin alt düzenlemeler ve uluslararası denetim standartlarına uygun olarak yürütülmesini, sisteminin ve süreçlerinin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve gerekli bilgilere zamanında ulaşılabilirliğini sağlamak amacıyla tüm Şirket bölümlerini ve faaliyetlerini kapsayacak şekilde İç Sistemler Bölümü yapılandırılmıştır. Bu sebeple; İç Sistemler, faaliyetlerin yürütülmesine yönelik süreçlerin ve bilgi sistemlerinin kontrolünü, periyodik kontrollerinin bir parçası olarak tasarlamıştır. Risk odaklı yaklaşım ile hazırlanan yıllık denetim planı çerçevesinde, Şirket'in iş birimlerinde merkezden ve yerinden kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

Denetim faaliyetleri, Yönetim Kurulu adına denetim çalışmaları ve ihtiyaç olması halinde inceleme ve soruşturma çalışmalarından oluşturulmuştur. İnceleme ve soruşturma faaliyetleri sonucunda tespit edilen eksikliklere yönelik yazılan bulguların takibi gerçekleştirilmiş olup, ayrıca söz konusu eksiklik, hata ve risklerin yeniden ortaya çıkmaması adına ilgili Şirket yöneticileri ile karşılıklı olarak değerlendirmeler yapılarak tedbirler alınması, iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve maliyet azaltıcı tedbirlerin alınması için danışmanlık sağlanmıştır. Ayrıca daha etkin bir denetim yapısının gerçekleştirilmesi için iş birimleri ile iletişim halinde olup, hizmet kalitesinin yükseltilmesi için yeni çözümler üretilmiştir.



Bilgi Güvenliği

► Bilgi Güvenliği

Üyesi olduğumuz Mastercard Global Tedarikçi Program üyeliği dönemsel sertifika yenileme denetimi başarıyla tamamlanarak sertifikamız yenilenmiştir. Bilgi varlıklarımızın gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği, uluslararası standartlar ve sertifikasyon kurallarına uyumluluğu sağlanmıştır. Dönemsel Bilgi Güvenliği eğitimi gerçekleştirilmiştir. TAM Platformu kurulum ve izleme süreçlerinde destek sağlanmıştır.



Kurumsal İlişkiler, Pazarlama ve Uyum

► Hukuk, Mevzuat ve Uyum



Hukuk, Mevzuat ve Uyum faaliyetlerimiz, geçtiğimiz dönemde profesyonel bir hukuk bürosundan hizmet almak suretiyle sürdürülürken, Şirketimiz organizasyon yapısında yapılan revizyon ile bu türden faaliyetlerin, koordinasyonu için şirket bünyesinde bir avukat istihdam edilmiştir.

2022 yılının ikinci yarısından sonra yapılan değişiklik sonrasındaki dönemde, 40'a yakın müşteri ve tedarikçi sözleşmesi sonuçlandırılmış, ayrıca T.C. Merkez Bankası, BDDK, KVKK gibi düzenleyici kuruluşların mevzuatlarına uyum ile ilgili gerekli çalışmalar yapılmıştır.

Özellikle Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun gereklilikleri kapsamında çalışanlarımızın eğitimleri tamamlaması, harici hukuk büromuz ile organize edilmiştir. Şirketimiz bölümlerinin başta İnsan Kaynakları, Satın Alma ve Kurumsal Müşteri İlişkileri olmak üzere hukuki destek talepleri karşılanmıştır.

► Müşteri İlişkileri ve Pazarlama



2022 yılında mevcut ve potansiyel müşterilerimiz ile etkileşimin devamlılığını sağlayarak, ürün, hizmet yelpazemizde yer alan ve uzmanlığımız olan tüm iş alanlarında, özel projelerde hizmet sunabilmek için çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

2022 yılında büyüyen ekibimiz ile mevcut ve potansiyel müşterilerimize Şirketimizin tüm yeni gelişmelerinin tanıtıldığı, yeni taleplerinin alındığı ziyaretler gerçekleştirilmiştir. Yeni müşteri kazanımı ve portföy gelişimine ilişkin olarak, ana faaliyet konularımız içinde yer alan kart kişiselleştirme, TAM Türkiye'nin ATM Merkezi faaliyetlerinin müşteri yönetiminde tüm süreçlerin koordinasyonu, baskı ofisi hizmetleri ile çağrı merkezi hizmetleri alanlarında faaliyetler gerçekleştirilerek potansiyel müşterileri aktif müşteriye çevirme gayretlerimiz yoğunlaşmış ve bunun sonucu olarak da müşteri portföyümüze üç yeni kurumsal iş ortağı dahil edilmiştir.

Müşterilerimizin Şirketimizle iletişimde ilk temas noktası olma, müşterilerimizden gelecek talep, soru ve sorunların hızla karşılanıp/doğru noktalara iletilip taahhüt edilen servis seviyelerine uygun çözümler üretilebilmesi için kurgulanan "Müşteri Talep Yönetim" sistemimizin çalışmaları başlatılmış olup 2023 yılının ilk yarısında devreye alınması hedeflenmiştir.

► Müşteri Ürün Yönetimi



Ürün Yönetimi Bölümü, Şirketimizin uzun vadeli karşılaştırmalı üstünlükleri de dikkate alınarak, yakalanan başarıyı artırma ve değerini yükseltmeye yönelik faaliyetlere odaklanılması; bu doğrultuda stratejik pazarlama planlamasıyla başlayan, sektör, müşteri ve işletme analizini kapsayan rekabetçi pazar analizi ile devam eden, rakip markaların mevcut ve gelecekteki pazar konumlarının belirlenmesi ve buna bağlı olarak en uygun konumlama alternatiflerinin seçilmesi, uygulanması ve değerlendirilmesi ile son bulan faaliyetleri gerçekleştirmek üzere organizasyonumuza dahil edilmiştir. Ürün Yönetimi Bölümü olarak Şirketimizin üretim faaliyetlerinin tümünün organizasyonuna, sürdürülmesine ve kontrolüne dahil olurken, aynı zamanda; bütünsel bakış açısı ile ürünlerin özellikleri, fiyatlama, rakipler karşısındaki durumu, ürünün kullanıcıları gibi unsurlar göz önüne alarak çalışmalarını sürdürecektir. Bileşim strateji ve konumlanma çalışmalarının bir parçası olarak ürün portföyümüzün hedef segmentlerin ihtiyaçları doğrultusunda oluşturulması da Ürün Yönetimi Bölümümüzün hedefleri arasındadır. Mevcut görev tanımları ile 2022 yılında çalışmalarına devam eden MIS/Raporlama Servisi; uzman ve deneyimli kadrosu ile Raporlama ve Analiz ihtiyaçlarına uygun çözümler üretilerek, doğru veriler ile etkin karar alma sürecinde iş desteği sağlanmaya ve kurumsal sürdürülebilirlik politikalarına uyum misyonu ile üzerine düşen sorumluluklarını yerine getirmeye devam etmiştir.

BKM, Mastercard, Visa sertifika otoriteleri için bankamız adına hazırlanan sektör verilerini ve paylarını içeren bütüncül analiz ve raporlar, gelişim ve sektördeki diğer bankalara göre durum değerlendirmesi içeren raporlarıyla, veri tabanı üzerindeki sorgulardan yararlanılarak hazırlanan raporlar hedeflenen sürelerde başarı ile teslim edilmiştir. Doğru veriye ulaşmak için; veri tabanında var olan çok sayıdaki veri tablo ve başlığı arasından talep edilen kriterleri düzenleyerek, yeni ve mevcut rapor tasarımlarında da çözüm odaklı desteğe kesintisiz olarak devam edilmiştir. Rutin raporlara ek olarak anlık rapor talepleri ile de hedef müşteri kitle analizi, marka kampanya değerlendirme analizi, vade yenileme kart raporu, kampanya SMS ve e-posta gönderim dataları, üniversite bazlı kart şifre ve işlem analizi, üye işyeri ekstre raporları hazırlanmıştır.

Veri tabanı üzerinden yapılan sorgularla, bankamız adet ve cirolarının tek elden doğru sonuçlarla raporlanması ve banka sistemine entegre edilmesi sağlanmış. SQL kaynaklı data setlerinden Bileşim ve banka kullanıcıları için 10 bine yakın sorgu tasarlanarak hazırlanmıştır. Anlık raporlamaların haricinde; günlük, haftalık, aylık ve dönemsel olmak üzere 25 binin üzerinde periyodik rapor talep sahipleri ile paylaşarak çözüm odaklı destek vermeye devam edilmiştir.

► Kurumsal İletişim ve Marka Yönetimi



Çalışanlarımızın motivasyonunu artırmak, iş stresini minimuma indirmek için çıktığımız bu yolda iç iletişim kapsamında vizyon, misyon ve stratejileri doğrultusunda;

Özgün, kendine güvenen, **"BİZ"** olmayı benimseyerek ait hissettiren, **"Birlikte TAM"**ız konseptini benimseyen, sorumluluk duygusunu temel alan, duyarlı, iddialı ve gerçekçi bir iletişim diliyle alın, heyecanlı, heyecan verici iletişim faaliyetlerini yürüttüğümüz bir yıl geçirdik.



► Sosyal Medya Yönetimi

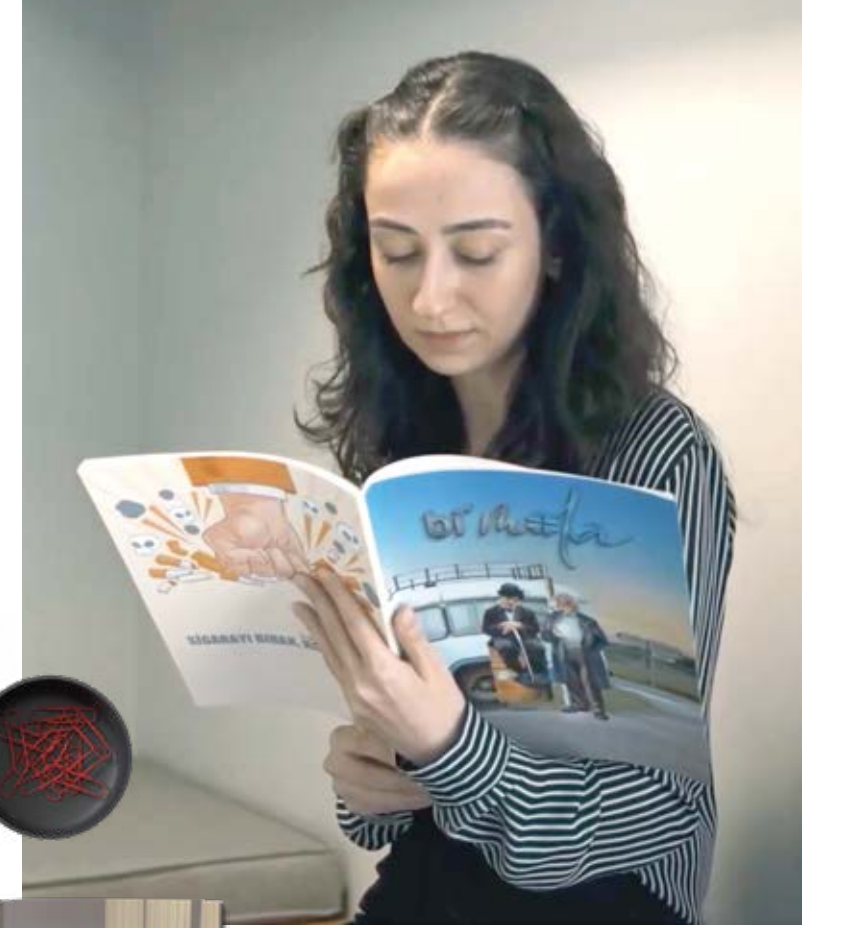
Güçlü, yenilikçi ve duyarlı duruşunu en iyi şekilde temsil edecek, sektörde kalıcı iz bırakan güncel post paylaşım hedefleriyle özdeşleşen, dinamik, güçlü, gelişen LinkedIn mecrasının doğasına uygun bir iletişim stratejisi ile samimi ve etkin bir iletişim sürdürmekteyiz.

Marka kimliğimize uygun görsel tasarımlar dizayn ederek özel gün ve haftalar, dini ve milli bayramlar olmak üzere, sektörel faaliyetleri yakından takip ederek video ve görsel paylaşımlar yapılmıştır. Marka imajına katkı sağlayarak uygun aday bulma, günümüz trendlerine uygun tasarımlarla İK biriminin işe alım sürecinde daha geniş bir aday havuzu oluşturulmasına katkı sağlanmıştır.



► bi'Mola Dergisi

2022'nin son çeyreğinde çalışanlarımızın hazırlamış olduğu, içerik ürettiği, "Kültür Sanat" temalı, kurum içi organizasyon ve faaliyetlerimize yer verdiğimiz, dijital trendleri yakından takip eden dergimiz için çalışmalara start verilmiştir. Çalışanların iç iletişimini, takım çalışmasına uyumu ve etkin rol alması, öz güvenini artırmasına yönelik yapmış olduğumuz bu proje ile, 2023 yılının ilk ayında çıkacak olan dijital dergimiz çalışanlarımızın kuruma aidiyet duygusunu artırmayı hedeflemektedir.



► bi'Sohbet

Çalışanlarımıza ilham olması adına sektörde iz bırakmış kişileri, Şirketimizde ağırlamaktan onur duyduk.

Bu kapsamda Eylül ayından itibaren her ay, kendi alanının en yetkin ve popüler isimlerini misafir edip, onların yaşam hikayelerini dinledik. Ekip arkadaşlarımızın merak ettiklerini sorma ve öğrenme fırsatı yarattık. Hiç şüphesiz onlara da az da olsa öğrettiklerimiz oldu.

Kısaca dinledik, anlattık, sorduk, öğrendik, öğrettik, ilham aldık, ilham verdik.



Finansal İşlemler ve İnsan Kaynakları



► İnsan Kaynakları

İnsan Kaynakları Ekibi olarak, Şirketimizin değerlerini benimseyen, konusunda uzman, kalite odaklı ve yetkin insan kaynağını sürekli kılmayı hedefliyoruz. Aday ve çalışan deneyimini daha iyiye taşıyacak, yenilikleri araştırarak, uygulamaya almayı önemsiyoruz. Çalışanlarımızın başarısını ve motivasyonunu artırmaya yönelik faaliyetlerimiz ile hareket ediyoruz. Samimi bir iş ortamında çalışmanın ve başarmanın heyecanına ilave olarak, hayatın özel anlarını birlikte paylaşmanın değerini biliyoruz.



2022 yıl sonu itibarıyla;



Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti Çalışmaları

2022 yılında iç iletişim faaliyetleri kapsamında; profesyonel iş yaşamı dışında sosyal paylaşımların çoğaltılması ve çalışan motivasyonunun artırılması amacıyla; özel gün kutlama ve paylaşımları ile birlikte birçok faaliyet gerçekleştirilmiştir.

Eğitim ve gelişime verdiğimiz öneme yönelik olarak; 2022 yılında her bir çalışma arkadaşımıza toplamda 16 saat eğitim planlaması yapılmıştır. Çalışma arkadaşlarımızın ihtiyaç duydukları mesleki ve kişisel eğitim-gelişim alanlarına odaklanan kişiselleştirilmiş eğitimler planlanmıştır.

2022 yılında Şirketimizin kurumsal akademisinin oluşturulması için ilk temelleri atılmıştır. Çalışma arkadaşlarımızın eğitim ve gelişim süreçlerinde önemli bir parça olacak "Bileşim Akademi" oluşum sürecindeki ilk faaliyetlerimiz, yöneticilerimizle birlikte hep beraber gerçekleştirilmiştir.

İşe Alım, Kariyer ve Performans Yönetimi Çalışmaları

Ekiplerimizdeki deneyimli personel ihtiyacını karşılamak üzere, en doğru adaya ulaşmak için yoğun iş görüşmeleri yapılmaktadır. Bu kapsamda 2022 yılında 547 aday ile görüşme gerçekleştirilmiştir.

2022 yılında Şirketimizin ilk genç yetenek programının kurgusuna başlanmıştır. Program çerçevesince yeni mezun ve stajyer işe alım süreçleri adım adım tasarlanmıştır. Yeni mezun işe alım programıyla, üniversiteden yeni mezun olacak genç yetenekleri tam zamanlı kadrolu olarak; stajyer programımızla, üniversitelerin 3 ve 4. sınıf öğrencilerini part time olarak işe başlatmaya yönelik çalışmalarımız devam etmektedir.

Bu programlarımızla Şirketimizin kültürüyle harmanlanmış, yetişmiş donanımlı insan kaynağını bünyemize kazandırarak, ülke ekonomisine de destek olunması amaçlanmıştır. 2022 yılında birçok sürecimiz dijital platforma taşınarak, verimlilik ve zaman yönetimi açısından Şirketimize katma değer sağlanmıştır. Yetkinlik bazlı performans yönetimi sistemimizin dijital platforma taşınmasıyla, performans takibinin daha etkin ve gelişim odaklı olması amaçlanmıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız kapsamında çalışma ortamımızı sürekli iyileştirmeyi hedef alarak, çalışanlarımızın sağlığının ve güvenliğinin korunmasına yönelik çalışmalarımız sürdürülmektedir. Bu çalışmalar doğrultusunda 2022 yılında İş Güvenliği Uzmanımız ve İş Yeri Hekimimiz tarafından 1.200 saat hizmet verilmiştir.

Uzaktan çalışmanın verimliliğe ve çalışan memnuniyetine olan olumlu katkısı dikkate alınarak, hibrit çalışma modeli desteklenmiştir.

Çalışanlarımızın hem iş hem de sosyal ortamdaki mental sağlığına verdiğimiz önem çerçevesince, 2022 yılında 7/24 online psikolojik danışmanlık hizmeti uygulamaya alınmıştır. Online psikolojik danışmanlık hizmeti ile çalışanlarımız, ücretsiz olarak istedikleri saatte ve istedikleri konuda hizmet aldığımız firmanın psikolojik danışmanlık hattını arayarak kolaylıkla bu hizmetten faydalanmıştır.

Çalışanlarımızın sağlığına yönelik yıl içinde belli aralıklarla psikolojik söyleşi, webinar, kurum içi etkinlik ve bilgilendirmeler gerçekleştirilmiştir. Yıl boyunca devam edecek faaliyetlerimizle, çalışanlarımıza farkındalık kazandırılması amaçlanmıştır.

► Mali ve İdari İşler



Müşterilerinden aldığı güç ve güvenle her yıl daha iddali hedefler belirleyerek global ölçekte rekabetçi konumunu güçlendiren Bileşim, Şirketimizde ödenmiş sermayesi TAM Projesi'nin gereksinimlerine uygun olarak, 2022 yılında 145 milyon TL'den 340 milyon TL'ye çıkarılmıştır. 2022 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 %90 artarak 315 milyon TL'ye ulaşmıştır.**

TAM Projesi ile birlikte tüm teknolojik altyapı ve işletimini de güçlendirerek, bilançodaki duran varlık yatırımlarını **126 milyon TL'ye çıkarmış, aktif büyüklüğü ise 2 katı artarak 427 milyon TL'ye ulaşmıştır.**

► Sözleşme Yönetimi ve Satın Alma



Tedarik yönetiminde; şirketimizin büyüme stratejileri çerçevesinde, 2022 yılında yaklaşık **198 milyon TL'lik** alım gerçekleştirilmiştir. Bir yıllık dönemde tedarik sürecinde gerçekleştirmiş olduğumuz satın alma süreçleri ile ortalama %15 oranında indirimle **yaklaşık 30 milyon TL** kazanım sağlanmıştır.

Sözleşme yönetiminde; mevcut ve yeni sözleşme süreçlerinde ilgili tüm bölümlerle ortak hareket edilerek yaklaşık **72 adet** tedarikçi sözleşmesi tamamlanmıştır. Ayrıca; teknolojik yeniliklerin bölümümüzde de kullanılabilmesi için satın alma ve sözleşme süreçlerinin dijital platformlar üzerinden yürütülebilmesi adına çalışmalara devam edilmektedir.

► Mutabakat, Finansal Bakım ve Takas



Mutabakat servisi olarak Halkbank'ın banka muhasebesi mutabakat operasyonları ve TAM Projesi mutabakat operasyonları olmak üzere 2 alanda hizmet verilmektedir;

- 1) Halkbank'ın banka muhasebesi mutabakat işlemlerinde 14 adet muhasebe skontunun mutabakatı yapılmıştır. İlgili skontlar için mutabakat operasyonu %95 güncel tarih üzerinden yürütülmektedir.
- 2) TAM Projesi mutabakat işlemlerinde aşağıda yer alan kalemlerde hizmet verilmektedir;
 - a) İlgili üyeler arasında yapılan takas operasyonlarını takip eden hesaplaşma süreçlerine dair mutabakat işlemleri yapılmaktadır. Bu kapsamda yapılan çalışmalar neticesinde 13.05.2022 tarihinde "Üyeler arası takas komisyonu" uygulamaya alınmıştır.
 - b) 2022 yılı içerisinde Üyelerin ATM kasa mutabakatlarına yönelik "ATM Kasa Noksanı" hizmet sürecine başlanmıştır. Bu kapsamda 507 adet şube talebiyle 354.883 adet kayıt incelemesi yapılmıştır.

2022 yılı içerisinde hizmet kapsamına aldığımız yeni operasyonlarımızla birlikte 9 yeni personel ile faaliyetlerimize devam edilmiştir.

Finansal bakım servisi olarak, 2022 yılında işlem hacmimizi bir önceki yıla göre %17,35 oranında artırarak toplam 221.067 adet işlem ile bankamız şube ve müşterilerine kesintisiz hizmet vermeye devam edilmiştir. Aylık ortalama 18.422 talep, SLA taahhütlerine uygun olarak karşılanmıştır. 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 edilmiştir. 2022 yılında Covid-19 salgını nedeniyle bankamızın yapmış olduğu borç yapılandırma iptal taleplerine istinaden 681 dosyada 6.586 adet müşteri için borç yapılandırma iptal işlemi ek personel istihdamına gerek olmadan aynı gün içinde sonuçlandırılmıştır.

11.06.2022 tarihinden itibaren BSMV oranının %10 olarak hesaplanması yönündeki çalışmaya istinaden; 11.06.2022 tarihinden 16.12.2022 tarihine kadar olan faize esas bakiyelerden eksik alınan BSMV'ler için toplam 12 dosyada 1.394.985 adet karta toplu finansal bakım ile BSMV ilavesi yapılmıştır.

Takas servisi 2022 yılında 143.514 adet işlem ile bankamız takas operasyonlarında finansal kayıp olmadan %100 başarı oranı ile hizmet vermeye devam edilmiştir. Takas operasyonları kapsamında; Halkbank takas outgoing, incoming, diğer dosya transferleri ve muhasebe operasyonları ile birlikte TAM takas ve hesaplaşma operasyonlarını günlük hesaplaşma kuralına uyum sağlanarak eksiksiz tamamlanmıştır.

Mali Tablolar



► Bileşim A.Ş. 31.12.2022 Tarihli Bilançosu

	31.12.2021	31.12.2022
AKTİFLER	TL	TL
I- DÖNEN VARLIKLAR	78.043.501	301.103.375
A- HAZIR DEĞERLER	50.549.876	209.644.074
Kasa	18.159	24.453
Bankalar Hesabı	50.531.717	209.619.622
Diğer Hazır Değerler	-	-
B- MENKUL KIYMETLER	-	-
C- KAMU KESİMİ, TAHVİL, SENET VE BONOLARI	-	-
D- DİĞER MENKUL KIYMETLER	-	-
E- TİCARİ ALACAKLAR	13.835.726	54.821.838
Alıcılar	13.821.872	54.807.984
Verilen Depozito ve Teminatlar	13.854	13.854
Diğer Ticari Alacaklar	-	0,00
F- DİĞER ALACAKLAR	2.138.174	921.207
Personelden Alacaklar	25.771	75.630
Diğer Çeşitli Alacaklar	2.112.403	845.577
G- STOKLAR	1.766.480	8.030.364
Kart Basım ve Baskı Ofisi Matbuat Stok	1.766.480	8.009.864
Toner Stok	-	20.500
H- VERİLEN SİPARİŞ AVANSLARI	-	1.535.661
I- GELECEK AYLARA AİT GİDER VE GELİR TAH.	5.216.186	18.742.754
Gelecek Aylara Ait Giderler	5.045.660	12.105.393
Gelecek Aylara Ait Gelir Tahakkuk	170.525	6.637.361
İ- DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	4.537.060	7.407.477
Devreden Katma Değer Vergisi	4.537.060	-
Peşin Ödenen Vergiler ve Fonlar	-	7.407.477
II- DURAN VARLIKLAR	120.763.796	126.012.883
A- TİCARİ ALACAKLAR	38.438	550.867
Verilen Depozito ve Teminatlar	38.438	550.867
B- MALİ DURAN VARLIKLAR	-	-
Bağlı Menkul Kıymetler	-	-
İştirakler	-	-
İştiraklere Sermaye Taahhütleri (-)	-	-
Diğer Mali Duran Varlıklar	-	-
C- MADDİ DURAN VARLIKLAR	36.880.226	33.178.182
Tesis, Makine ve Cihazlar	17.742.061	18.063.726
Taşıtlar	112.418	112.418
Demirbaşlar	42.795.855	51.619.695
Birikmiş Amortismanlar (-)	(23.770.108)	(36.617.658)
D- YAPILMAKTA OLAN YATIRIMLAR	15.789.898	16.915.062
E- MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	66.585.545	74.128.113
Haklar	68.189.369	78.093.272
Özel Maliyetler	4.355.698	6.150.664
Leasingle Alınan Sabit Kıymetler	-	0,00
Diğer Maddi Olmayan Duran Varlıklar	5.808.071	10.392.646
Birikmiş Amortismanlar (-)	(11.767.593)	(20.508.469)
F- GELECEK YILLARA AİT GİDERLER	1.469.689	1.240.659
AKTİF TOPLAMI	198.807.297	427.116.259

► Bileşim A.Ş. 31.12.2022 Tarihli Bilançosu

	31.12.2021	31.12.2022
PASİFLER	TL	TL
I- KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	22.410.238	42.207.834
A- MALİ BORÇLAR	-	-
Finansal Kiralamalar	-	-
Ertelenmiş Finansal Kiralamalar	-	-
B- TİCARİ BORÇLAR	11.688.869	17.213.470
Satıcılar	2.074.404	3.263.862
Alınan Depozito ve Teminatlar	172.983	210.615
Diğer Ticari Borçlar	9.441.482	13.738.993
C- DİĞER BORÇLAR	1.095.522	2.706.503
Personele Borçlar	74.255	9.356
Diğer Çeşitli Borçlar	1.021.267	2.697.146
D- ÖDENECEK VERGİ VE DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	4.640.904	9.932.519
Ödenecek Vergi ve Fonlar	1.053.237	1.678.946
Ödenecek KDV	2.591.568	5.555.465
Ödenecek Sosyal Güvenlik Kesintileri	996.016	2.698.108
Ödenecek Geçici Vergi	-	-
Ödenecek Diğer Yükümlülükler	83	-
E- BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	(4.845.043)	-
Dönem Kârı, Vergi ve Diğer Yasal Yük. Karşılığı	577.962	-
Dönem Kârı, Peşin Öd. Vergi/Diğer Yük. (-)	(5.423.005)	-
Gider Tahakkukları	-	-
F- GELECEK AYLARA AİT GELİR GİDER TAHAK.	9.829.987	12.355.342
Gider Tahakkukları	9.829.987	12.355.342
II- UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	25.759.332	51.892.691
A- BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	25.759.332	51.892.691
Kıdem Tazminatı ve İzin Karşılıkları	25.759.332	51.892.691
III- ÖZ KAYNAKLAR	150.637.727	333.015.734
A- ÖDENMİŞ SERMAYE	145.000.000	340.000.000
Sermaye	145.000.000	340.000.000
B- SERMAYE YEDEKLERİ	-	-
Diğer Sermaye Yedekleri	-	-
C- KÂR YEDEKLERİ	8.740.267	8.812.000
Yasal Yedekler	5.249.137	5.249.137
Olağanüstü Yedekler	3.491.130	3.491.130
Özel Fonlar	-	71.733
D- GEÇMİŞ YILLAR KÂRLARI	188.818	188.818
E- GEÇMİŞ YILLAR ZARARLARI	-	(3.335.499)
F- DÖNEM KÂRI/ZARARI	-	-
G- VERGİ VE YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER KARŞILIĞI	-	-
H- DÖNEM NET KÂRI/ZARARI	(3.291.358)	(12.649.585)
PASİF TOPLAMI	198.807.297	427.116.259

► Bileşim A.Ş. 2022 Gelir Tablosu

	31.12.2021 TL	31.12.2022 TL
A- BRÜT SATIŞLAR	166.019.057	314.853.862
1- Yurt İçi Satışlar	163.913.503	310.895.011
2- Yurt Dışı Satışlar	-	-
3- Diğer Gelirler	2.105.554	3.958.851
4- Satılan Ticari Mallar Maliyeti (-)	-	-
B- SATIŞTAN İNDİRİMLER (-)	3.935.584	7.943.512
1- Satıştan İadeler	3.935.584	7.943.512
NET SATIŞLAR	162.083.473	306.910.350
C- SATIŞLARIN MALİYETİ (-)	163.521.047	336.406.107
1- Satılan Hizmet Maliyeti (-)	163.489.932	336.348.322
2- Diğer Satışların Maliyeti (-)	31.115	57.785
BRÜT SATIŞ KÂRI VEYA ZARARI	(1.437.574)	(29.495.758)
D- FAALİYET GİDERLERİ (-)	17.278.297	23.914.873
1- Genel Yönetim Giderleri (-)	17.278.297	23.914.873
FAALİYET KÂRI VEYA ZARARI	(18.715.871)	(53.410.630)
E- DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KÂRLAR	16.657.143	41.932.783
0- İştiraklerden Temettü Gelir ve Kârlar	-	-
1- Faiz Gelirleri	15.840.525	37.666.902
2- Menkul Kıymet Satış Kârları	-	-
3- Kambiyo Kârları	302.533	2.861.070
4- Diğer Olağan Gelir ve Kârlar	-	-
5- Konusu Kalmayan Karşılıklar	514.086	1.404.811
F- DİĞER FAAL. OLAĞAN GİDER VE ZARARLAR (-)	1.064.510	1.560.593
1- Kambiyo Zararları	1.064.510	1.560.593
OLAĞAN KÂR VEYA ZARAR	(3.123.238)	(13.038.440)
G- OLAĞAN DIŞI GELİR VE KÂRLAR	488.408	575.493
1- Geçmiş Dönem Gelir ve Kârları	-	-
2- Diğer Olağan Dışı Gelir ve Kârlar	488.408	575.493
H- OLAĞAN DIŞI GİDER VE ZARARLAR	78.567	186.639
1- Geçmiş Dönem Gider ve Zararları	-	-
2- Diğer Olağan Dışı Gider ve Zararlar	78.567	186.639
DÖNEM KÂRI VEYA ZARARI	(2.713.396)	(12.649.585)
I- DÖNEM KÂRI VERGİ VE YASAL YÜKÜMLÜLÜK KARŞILIKLARI (-)	577.962	-
DÖNEM NET KÂRI VEYA ZARARI	(3.291.358)	(12.649.585)

bileşim

Finansal Teknolojiler ve Ödeme Sistemleri

Bileşim Finansal Teknolojiler ve Ödeme Sistemleri

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