



Gelişim
Odaklı Değişim

2024
FAALİYET RAPORU

// İÇİNDEKİLER



02	SUNUŞ
03	1998'DEN BUGÜNE BİLEŞİM
04	DEĞERLERİMİZ
05	YÖNETİM KURULU BAŞKANI SN. MUSTAFA ERMİŞ'İN DEĞERLENDİRMESİ
06	GENEL MÜDÜR SN. MURAT HAKSEVEN'İN DEĞERLENDİRMESİ
07	YÖNETİM KURULU ÜYELERİMİZ
08	ORGANİZASYONUMUZ
9	HİZMETLERİMİZ
13	BİLEŞİM'DE 2024
14	1- YÖNETİM KURULU'NA ve GENEL MÜDÜR'E BAĞLI BİRİMLER 1-1. İç Sistemler 1-2. Bilgi Güvenliği ve Yönetişim
17	2- BİLGİ TEKNOLOJİLERİ 2-1. Altyapı ve Teknoloji 2-2. Proje ve Süreç Yönetimi 2-3. İş Zekası ve Raporlama 2-4. Yazılım ve Uygulama Geliştirme
25	3- TAM ATM ve POS OPERASYONLARI 3-1. TAM ATM Yönetimi 3-2. TAM Çözüm ve Müşteri Operasyonları Merkezi 3-3. ATM Analiz ve Test 3-4. POS Teknik Destek ve Saha Hizmetleri
35	4- DESTEK HİZMETLERİ ve KURUMSAL İLİŞKİLER YÖNETİMİ 4-1. İnsan Kaynakları 4-2. Kurumsal İlişkiler, Ürün Yönetimi ve Hukuk 4-3. Sözleşme Yönetimi ve Satın Alma 4-4. Kart Kişiselleştirme ve Baskı Ofisi 4-5. Mali ve İdari İşler 4-6. Mali Tablolar
55	5- BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

// SUNUŞ

1998 yılında, T.C. Ziraat Bankası'nın ödeme sistemleri ve alternatif dağıtım kanallarındaki teknoloji ve operasyon ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan Bileşim, 2002 yılında Ziraat Bankası ve Halkbank ortaklık yapısı ile Türkiye'nin iki büyük bankasına hizmet vermeye başlamıştır. 2013 yılında %100 Halk Bankası bağlı ortaklığı olan Bileşim, Şubat 2020 itibarıyla da Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş., Türkiye Halk Bankası A.Ş. ve Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.'nun 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, 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, sağlayıcılığı 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, PCI CARD PRODUCTION ve PCI-DSS gerekliliklerine uyumluluğunun yanı sıra, Mastercard "Global Vendor Certification Program" (GVCP) ve VISA "Approved Vendor Provider" (AVP) gibi uluslararası düzenleyici kuruluşların da sertifikalandırdığı bir organizasyondur.

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 ihtiyaçlara özel çözümler üreten ekibimizle, operasyonel mükemmeliyeti istikrarlı bir şekilde sürdürmek.

// 1998'DEN BUGÜNE BİLEŞİM

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 Bileşim A.Ş., ilk sınır ötesi hizmet sağlayıcısı

2000'ler

Bileşim A.Ş. 2002 yılında Ziraat Bankası ve Halkbank 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
- 2004 EMV kart kişiselleştirme
- 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 kişiselleştirilmiş kredi kartı basımı

2010'lar

2013 yılından itibaren BKM üyesi Servis Sağlayıcı Kuruluş statüsünde faaliyet göstermeye başlamıştır.

- 2011 Mastercard Vendor Sertifikasyonu
- 2011 ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- 2011 BKM NFC Projesi
- 2013 yılında %100 Halk Bankası Bağlı Ortaklığı
- 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

2020'ler

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

- 2020 yılında T.C. Merkez Bankası Sistem İşleticiliği lisansı.
- Şirketin ticari ünvanında güncelleme (Bileşim Finansal Teknolojiler ve Ödeme Sistemleri A.Ş.).
- 2024 yılında Türkiye'nin 81 ilinde hizmet vermeye başlayan ve toplam sayısı 8.250 adede ulaşan Türkiye'nin en büyük ATM ağı.

// DEĞERLERİMİZ



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 misyonumuzla yenilikçi çözümlerde varız.

”

// YÖNETİM KURULU BAŞKANI SN. MUSTAFA ERMİŞ'İN DEĞERLENDİRMESİ



Değerli Paydaşlarımız,

2024 yılı, Bileşim A.Ş. için önemli dönüm noktalarından biri oldu. Dijitalleşen dünyada finansal teknolojiler alanında güçlü ve yenilikçi adımlar atarak, müşterilerimize sunduğumuz hizmetleri bir üst seviyeye taşımaya devam ettik.

Yıl içerisinde TAM ATM Platformuna aktarılan ATM sayısı sürekli artış gösterirken, tüm Türkiye sathına yayılan TAM ATM Platformunun bilinirliğini Mayıs ayında gerçekleştirdiğimiz lansman programımız ile taçlandırmış olduk.

Türkiye’de bankacılık sektörü, finansal teknoloji (fintech) alanındaki hızlı gelişmelerle birlikte önemli bir dönüşüm yaşamaktadır. Bankalar, dijitalleşme ve müşteri deneyimini iyileştirme hedefiyle fintech çözümlerini benimseyerek süreçlerini optimize etmektedir. Yapay zeka, büyük veri analitiği gibi yenilikçi teknolojiler, risk yönetimi, dolandırıcılık önleme ve soruna yönelik daha detaylı hizmetler sunma gibi alanlarda etkin şekilde kullanılmaktadır. Bileşim olarak, günümüzde hızla gelişen teknolojik altyapıları yakından takip ederek, mevcut iş süreçlerimizi ve müşteri odaklı hizmetlerimizi sürekli geliştiriyoruz. Gelişim odaklı bir kurum olarak, yenilikçi çözümlerimizle hizmet kalitemizi artırmaya ve finans sektörüne değer katmaya devam ediyoruz.

Finansal teknolojilerde operasyonel mükemmeliyet, dijital dönüşüm ve müşteri odaklı yaklaşımı benimsiyoruz. 2024 yılı itibarıyla, sürekli gelişim ve inovasyonu ön planda tutarak yeni projelerimizle sektöre yön vermeye devam edeceğiz.

Bu süreçte emeği geçen tüm çalışma arkadaşlarıma, iş ortaklarımıza ve bizi destekleyen değerli paydaşlarımıza teşekkür ederim.

Birlikte büyümeye ve gelişmeye devam edeceğiz.

// GENEL MÜDÜR SN. MURAT HAKSEVEN'İN DEĞERLENDİRMESİ



Değerli Paydaşlarımız,

2024 yılı, Bileşim A.Ş. olarak yenilikçi projelerimiz ve dijital dönüşüm stratejilerimizle sektördeki konumumuzu daha da güçlendirdiğimiz bir yıl oldu. Finansal teknolojiler alanında gelişen ödeme sistemleri ve altyapı servislerini yakından takip ederek, mevcut hizmetlerimizi müşteri ihtiyaçlarına göre sürekli geliştirmeye devam ediyoruz.

Mayıs ayında gerçekleştirdiğimiz TAM ATM Lansmanı ile Türkiye genelinde 81 ilde 8.250 TAM ATM’yi hizmete açarak finansal erişimi önemli ölçüde genişlettik. Kamu bankalarına ait yaklaşık 16 bin 500 ATM’nin tek çatı altında toplanmasını hedefleyen TAM (Türkiye’nin ATM Merkezi) Projesi,

ödeme sistemlerinde standartları yeniden tanımlayan bir dönüşüm oldu. Bu projeyle, bankalarımıza operasyonel verimlilik sağlarken, vatandaşlarımıza da hızlı, güvenilir ve kesintisiz finansal hizmet alabilme imkânı sunduk.

Hizmet kapasitemizi artırmak ve sektör ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verebilmek adına makine parkurumuzu her geçen gün güncelliyor, ürün bazlı üretim adetlerimizi artırıyoruz. Müşterilerimizin beklentilerine eksiksiz yanıt verebilmek için altyapımızı sürekli yeniliyor ve hizmet portföyümüzü genişletiyoruz. Bu kapsamda POS saha yönetimi hizmetimizde genişleme çalışmalarımıza aralıksız devam ederken, merkezi ekiplerin operasyonel süreçleri daha etkin bir şekilde denetlemesine ve müşteri deneyimini iyileştirmesine olanak tanıyan bir yapı oluşturuyoruz. Aynı zamanda, merkezi bir sistem üzerinden anlık veri takibi ve raporlama imkânı sunarak karar alma süreçlerini hızlandırdık.

İki yıl önce başlattığımız üniversiteler, akademik çevreler, sektördeki diğer paydaşlar ve meslek üst birlikleri ile iş birliklerini sürdürmeye devam ettik. İkinci dönem TAM Senlik Genç Yetenek Programı ile yıl boyunca yeni mezunları bünyemize katarken, uzun dönem stajyer uygulamamız ile de yetkin profesyonel adaylarını kariyerlerinin en başında tespit ettik. Bu sayede Şirketimiz teknik becerisi artmış, iş dünyasına adaptasyonu gelişmiş genç yetenekleri bünyesine katarken, üniversitelerimiz de çağdaş ve vizyoner iş olanaklarına sahip Şirketimizi öğrencilerine sunduğu alternatifler arasına katabilmişlerdir.

Geleceğe yönelik güçlü adımlar atmaya devam ederken, tüm iş ortaklarımıza, çalışanlarımıza ve müşterilerimize teşekkür ederim.

Birlikte daha büyük başarılarla imza atmaya devam edeceğiz.

// Yönetim Kurulu Üyelerimiz



Mustafa ERMiŞ
Yönetim Kurulu Başkanı



İhsan ÜNSAL
Yönetim Kurulu Başkan Vekili



Murat HAKSEVEN
Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

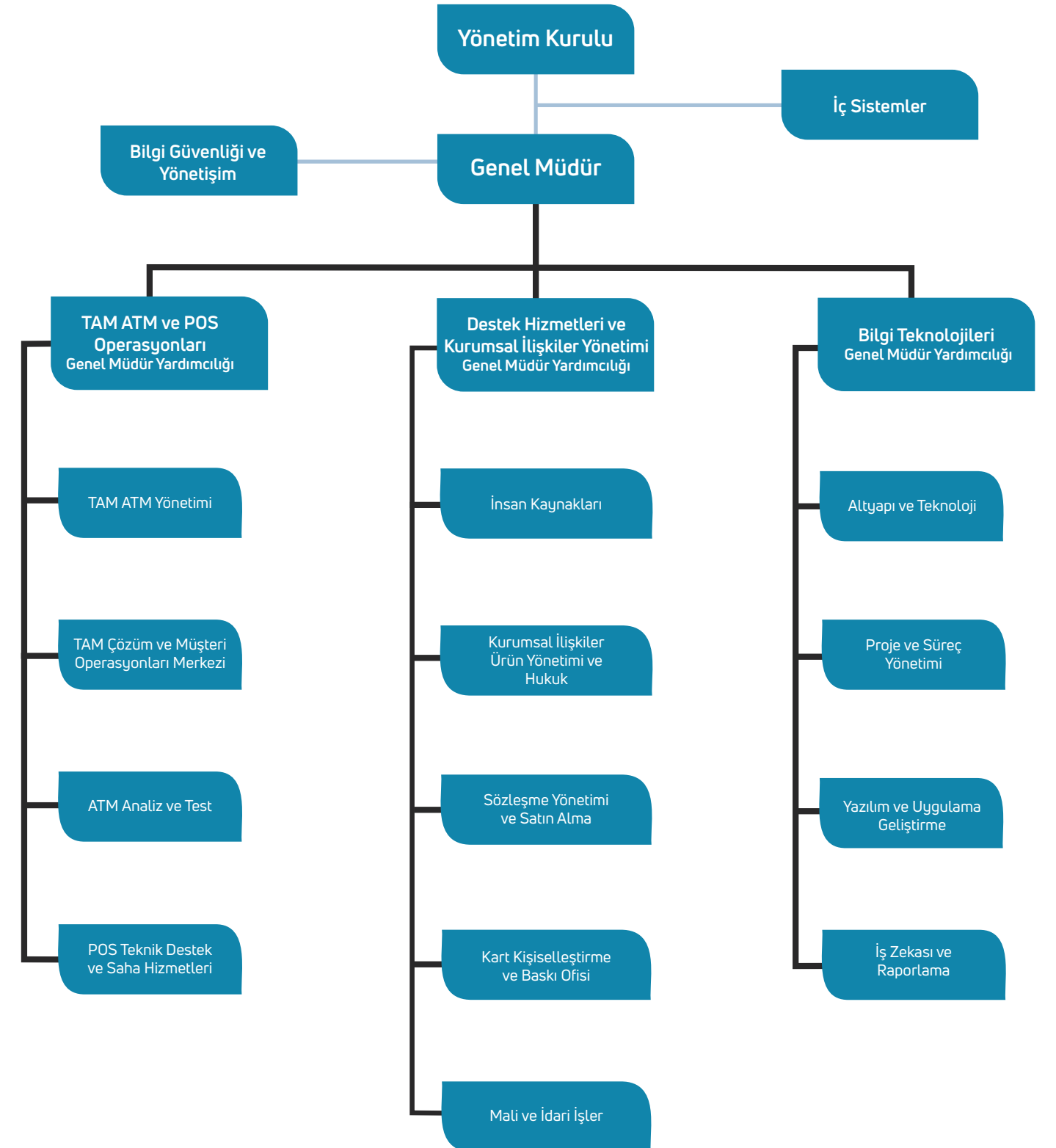


Mehmet Serhat KESKİN
Yönetim Kurulu Üyesi



Kübra ÖCAL DANIŞ
Yönetim Kurulu Üyesi

// Organizasyonumuz



// HİZMETLERİMİZ



ATM

Güvenilir, hızlı ve sürekli çözümler için...

Ortaklarımıza banka ve marka bağımsız, 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.

Kabiliyetlerimiz:

- FLM – SLM takibi
- Envanter yönetimi
- ATM fraud izleme ve yönetimi
- Şikâyet yönetimi
- Nakit tahminleme
- ATM kullanıcı eğitimi
- 7/24 ATM yönetim ve izleme
- Teknik destek çağrı işlemleri
- Yurt içi ve KKTC hizmet verme imkânı
- Yazılım yaygınlaştırma ve takip işlemleri
- Vendor takibi ve kontrat yönetimi
- Çok kurumlu ATM yönetim sistemi (Aynı anda birden çok kuruma hizmet verebilen teknolojik altyapımızla)



KART KİŞİSELLEŞTİRME

Marka bağımsız kart kişiselleştirme...

Deneyimli kadromuz ile kredi kartı, banka kartı, ön ödemeli kart ve şifre 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 dağıtım ve organizasyon yapısıyla eş zamanlı çalışarak ürünlerin müşterilere hızlı ve güvenli bir şekilde gönderimini sağlıyoruz.

Kart Kişiselleştirme Kabiliyetlerimiz:

- Kredi Kartı, Banka Kartı ve Ön Ödemeli Kart Kişiselleştirme
- Manyetik, Chip, MIFARE, Dual Inter Face, Combo Kart Kişiselleştirme
- Emboss, Lazer Baskı, Indent, DOD Baskı
- Fotoğraflı ve özel logolu kartlar
- Metal Kart Kişiselleştirme
- VIP, acil ve özel kart hizmetleri
- Data transfer, DLL ve script geliştirme



BASKI OFİSİ

Sırrımız: Teknoloji ile birleşen kalite...

Gelişmiş baskı ofisi teknikleri, güncel yazılım ve güçlü makine parkurumuz ile iş ortaklarımızın ekstre ve mektup basım taleplerini siyah-beyaz, tek renk ya da tam renkli baskı kabiliyetlerimiz ve kaliteli üretim anlayışımızla gerçekleştiriyoruz.

Kabiliyetlerimiz:

- Kredi kartı hesap ekstresi basım
- Uyarı mektubu ve muacceliyet ihtarnamesi
- Sigorta poliçe basımı
- Yatırım hesabı ekstre basımı
- Kampanya ve diğer bilgilendirme mektup basımı
- Mektup ve ekstre zarflama
- Ekstre ve mektup zarflarına insert ekleme
- Yeni nesil page mailer ile zarfsız gönderim
- Elektronik arşiv hizmeti
- Hizmetlere ilişkin raporlama

// HİZMETLERİMİZ



POS TEKNİK



Sırrımız: Teknoloji ile birleşen kalite...

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

Kabiliyetlerimiz:

- Banka/Marka bağımsız POS saha yönetimi
- POS stok takip ve yönetimi
- Uzaktan/yerinde uygulama yaygınlaştırma işlemleri
- Reklam ve promosyon malzemesi uygulamaları

SAHA HİZMETLERİ



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 ile müşterileri tespit ederek satış öncesi ve sonrasında finans kuruluşlarına ait ürünlerin tanıtım, pazarlama ve satış destek çalışmalarını yüksek standartlarla gerçekleştiriyoruz.

Kabiliyetlerimiz:

- Üye işyeri memnuniyet ölçümleri
- POS ve çapraz ürün satış destek
- Reklam ve promosyon malzeme uygulamaları



ÖZELLİKLİ OPERASYONLAR

Harcama itirazları; Finansal itirazları alanında uzman ekibimizle, kartlı ödeme sistemi kuruluşlarının kuralları ve Bankalarla belirlenmiş olan prosedürler çerçevesinde sektördeki en hızlı çözüm süreci ile itirazları sonuçlandırıyoruz.

Güvenlik; Risk odaklı yaklaşımı ile Güvenlik Operasyonları ekibi; TAM ATM'miz için, TAM Fraud uygulaması ile 7/24, Bankaların belirttiği güncel senaryolar ile güvenlik kontrolü sağlamaktayız.

Takas; BKM, Visa, Mastercard ve UnionPay gibi ödeme sistemi kuruluşlarının dönemsel raporlamaları yurt içi ve yurt dışı ödeme sistemleri kuruluşları ile olan dosya ve data transferlerini bunlara ilişkin operasyonları belirlenen zamanlara uygun şekilde bilgi birikimi yüksek ve deneyimli insan kaynağımız ile standartlara uygun bir şekilde yapıyoruz. Aynı zamanda TAM için oluşturulan yeni takas ve hesaplama operasyonlarını eksiksiz tamamlamaktayız.



MERKEZİ OPERASYONLAR

Eş güdümlülük odağında kaliteli hizmetler..

Mutabakat, finansal bakım, arka büro, kart takip/iptal kurye yönetimi, gecikmiş hesap takip ve yönetimi, yayın sistemi yönetimi ve bunlarla sınırlı olmayan ödeme sistemlerinin tüm merkezi operasyonlarını üst düzey bilgi birikimleri ve deneyime sahip ekibimizle endüstriyel standartları belirleyerek sunuyoruz.



ÖDEME ŞEMALARI SERTİFİKASYON

Ödeme Şemaları Sertifikasyonları: Sertifikasyon hizmetlerimiz, müşteri adına, Mastercard, Visa, Troy, Amex, Unionpay ve MIR gibi ödeme şemalarının uygulama öncesi talep ettiği her türlü kart ve benzeri uygulamaları içeren form faktörler ile müşteri host sistemleri için ve POS, ATM ve türevi ödeme kabul ve para çekme cihazları için sertifikasyon testlerinin yapılması ve resmi sertifikasyon süreçlerinin ödeme kuruluşları tarafından işlemlerinin müşteri adına yürütülmesi ve sonuçlandırılması çalışmalarını içermektedir.

Kabiliyetlerimiz :

- Kart Sertifikasyonları (Troy, Mastercard CPV/CNS, Visa VPA)
- Issuer Public Key Sertifika yönetimi
- POS Level 3 Terminal Integration Testing (TIP) Sertifikasyon testleri ve resmi Sertifikasyon sürecinin yürütülmesi
- ATM Level 3 Terminal Integration Testing (TIP) Sertifikasyon testleri ve resmi Sertifikasyon sürecinin yürütülmesi
- Issuing Sertifikasyonları ve projeleri (Visa ve Mastercard ürün/servis/field destekleme projeleri, NFC HCE Sertifikasyonu vb.)
- Acquiring Sertifikasyonları ve projeleri (Multicurrency acquiring para birimi ekleme, DCC sertifikasyon, 3D Secure MPI Client vb.)
- Yönetim ve Danışmanlık Hizmetleri

İç Sistemler Bölümü, Teftiş, İç Kontrol ve Bilgi Teknolojileri Denetimi Servislerinden oluşmaktadır. 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, strateji ve hedefleri doğrultusunda Yönetim Kurulu'na bağımsız ve objektif güvence sağlanması amaçlanmıştır. Bu bağlamda İç Sistemler Bölümü'nün faaliyetleri aşağıda belirtilmiştir:

Şirket varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde kanun ve Kanuna 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.

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 çalışmalarını da kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır.

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 geliştirilmesi, iyileştirilmesi ve maliyet azaltıcı tedbirlerin alınması, Şirketimiz ve hizmet verdiğimiz müşterilerimizin itibarını gözetmek için danışmanlık sağlanmıştır.

Ayrıca daha etkin bir denetim yapısının gerçekleştirilmesi için iş birimleri ile iletişim halinde olunarak, hizmet kalitesinin yükseltilmesi için yeni çözümler üretilmiştir.

// BİLGİ GÜVENLİĞİ ve YÖNETİŞİM

Bilgi Güvenliği ve Yönetişim Bölümü, Bilgi Güvenliği, Sertifikasyon, Risk Yönetimi ile İş Sürekliliği ve Kalite Servislerinden oluşmaktadır. Şirketimizin bilgi güvenliği süreçleri, uluslararası standartlar çerçevesinde sürekli olarak denetlenmekte ve geliştirilmektedir.

- PCI Card Production Standartları: Mastercard ve VISA tarafından, PCI Card Production standartlarına uygunluğumuz yerinde denetlenmiş ve bu yıl da sertifikasyona hak kazanılarak müşterilerimize sunduğumuz bilgi güvenliği hizmetinin devamlılığı sağlanmıştır.
- PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) denetimi başarı ile tamamlanmıştır.
- ISAE 3402 (Uluslararası Güvence Denetim Standardı) denetimi başarı ile tamamlanmıştır.
- Bilgi güvenliğinin temelinde teknolojiye çok insan faktörünün önemli olduğu bilinciyle, bilgi güvenliği farkındalık eğitimlerimiz tüm personelin katılımıyla gerçekleştirilmiş ve yeni siber tehditleri kapsayacak şekilde güncellenmiştir.
- Müşterilerimizin ve Şirketimizin, kanun koyucu tarafından belirlenen standartlara uyum sağlaması, uygulama süreçlerinin güvenli hale getirilmesi ve sürekli gözetim altında tutulması adına kontrol noktaları düzenli olarak gözden geçirilmiştir.
- Siber tehditleri minimize etmek için düzenli sızma testleri, zafiyet analizleri ve güvenlik iyileştirme çalışmaları yürütülmektedir.

Sertifikasyon

Sertifikasyon süreçlerimiz, müşteri adına, Mastercard, Visa, Troy, Amex, UnionPay ve MIR gibi ödeme şemalarının belirlediği uluslararası güvenlik ve teknik gereksinimlere uygun şekilde yönetilmektedir.

Ödeme Şemaları Sertifikasyonları

Sertifikasyon hizmetlerimiz, kart üretimi, POS, ATM, NFC HCE (Host Card Emulation), 3D Secure MPI ve benzeri ödeme sistemleri için gerekli testlerin yapılmasını ve resmî sertifikasyon süreçlerinin yürütülmesini kapsamaktadır.

Sertifikasyon Yönetim ve Danışmanlık Hizmetlerimiz

- Kart Sertifikasyonları (Troy, Mastercard CPV/CNS, Visa VPA)
- Issuer Public Key sertifika yönetimi
- POS Level 3 Terminal Integration Testing (TIP) Sertifikasyon testleri ve resmî sertifikasyon süreçlerinin yürütülmesi
- ATM Level 3 Terminal Integration Testing (TIP) Sertifikasyon testleri ve resmî sertifikasyon süreçlerinin yürütülmesi
- Issuing Sertifikasyonları ve Projeleri (Visa ve Mastercard ürün/servis/field destekleme projeleri, NFC HCE Sertifikasyonu vb.)
- Acquiring Sertifikasyonları ve Projeleri (Multicurrency acquiring, DCC sertifikasyonu, 3D Secure MPI vb.)

Tüm bu süreçlerde, ödeme kuruluşları ile iş birliği içinde, güvenlik standartlarının en yüksek seviyede sağlanması hedeflenmektedir.

Risk Yönetimi

Şirketimizde risk yönetimi süreçleri, hem operasyonel hem de bilgi sistemleri risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve azaltılması üzerine kuruludur.

- Düzenli risk analizleri yapılarak tehditlerin önceden tespit edilmesi sağlanmaktadır.
- Bilgi Sistemlerine yönelik güvenlik tehdit modelleme çalışmaları ile güvenlik açıkları ve olası saldırı senaryoları değerlendirilmektedir.
- Uyumluluk ve düzenleyici gereksinimler çerçevesinde risk azaltma stratejileri geliştirilmekte ve güncellenmektedir.
- Felaket senaryolarına karşı dayanıklılık testleri düzenli olarak yapılmaktadır.
- Sosyal mühendislik saldırılarına karşı farkındalık çalışmaları yürütülmektedir.

Risk yönetimi süreçlerimiz, Bilgi Güvenliği İş Sürekliliği ve Kalite Servisleri ile entegre şekilde yürütülerek, iş operasyonlarının kesintisiz devamlılığı sağlanmaktadır.

İş Sürekliliği ve Kalite

İş sürekliliği yönetimi kapsamında, BT altyapısı, veri merkezleri ve kritik iş operasyonları için sürekli izleme ve iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

- İş Sürekliliği Planları (BCP) düzenli olarak gözden geçirilmekte ve güncellenmektedir.
- Felaket Kurtarma Planları (DRP) doğrultusunda veri merkezlerinde yedekleme, senaryo testleri ve kriz yönetimi tatbikatları yapılmaktadır.
- Uyumluluk denetimleri ve kalite kontrolleri periyodik olarak yürütülerek, iş operasyonlarının sürekliliği sağlanmaktadır.
- Müşteri memnuniyeti odaklı kalite süreçleri, hizmet standartlarının en üst düzeye çıkarılması için uygulanmaktadır.

Bilgi güvenliği, risk yönetimi ve iş sürekliliği süreçlerimiz, sürdürülebilir bir kalite yönetim anlayışı ile entegre edilerek, Şirketimizin ve müşterilerimizin kritik iş süreçlerinin kesintisiz ve güvenli şekilde yürütülmesini sağlamaktadır.

Gelecek Hedeflerimiz

- Yapay Zeka ve Otomasyon: Siber güvenlik ve risk yönetimi alanlarında yapay zeka ve otomasyon teknolojilerini daha fazla kullanmayı planlıyoruz.
- Yeni Sertifikasyonlar: ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi gibi yeni sertifikasyonlarla hizmet yelpazemizi genişletmeyi hedefliyoruz.
- Müşteri Odaklı Çözümler: Müşterilerimizin ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili çözümler sunmak için süreçlerimizi sürekli iyileştiriyoruz.

// BİLGİ TEKNOLOJİLERİ



// ALTYAPI ve TEKNOLOJİ

2024 yılı içinde olağanüstü Durum Merkezi ile ilgili iyileştirme çalışmaları yapılmıştır. Olağanüstü Durum Merkezi kapsamında test süreci işletilerek 24 saat süre ile tüm sistemler başarılı bir şekilde Ankara Veri Merkezi'nden çalıştırılmıştır.

Veri Tabanı Sistem Geliştirmeleri: Veri tabanı kaynaklı plansız kesinti süresi **3 dakika**; erişilebilirlik **%99.99** seviyesinde olmuştur.

Yapılan iyileştirme çalışmaları neticesinde, artan ATM ve işlem sayısına rağmen, veri tabanı sunucularında CPU kullanım oranı **%35** seviyesinden **%17** seviyesine indirilmiştir. Arşivleme çalışmalarına devam edilerek canlı sistemlerin veri boyutu yaklaşık **8 TB'da** tutularak, disk alanından **%90** tasarruf sağlanmıştır.

Veri tabanı hassas izleme metrikleri tanımlanarak olası risklere karşı önleyici önlemler alınmıştır.

Bir gün geriden gelen ortam oluşturularak;

- Eski veriye ihtiyaç duyulması durumunda yedekten geri dönme süresi beklenmeden eski veriye anında ulaşım imkânı sağlanmıştır.
- Veri tabanına direkt erişim ihtiyacı (management studio ile) bir gün geriden gelen ortamda sağlanmıştır.
- Geliştirici ve test ekipleri canlı veriye erişim ihtiyaçlarının çoğunu bir gün geriden gelen ortamda sağlayabilmektedir.

ReadOnly yükü async kopyaya taşınarak sync kopyada oluşacak yük nedeni ile yavaşlama riski minimize edilmiştir.

Altyapı Sistem Geliştirmeleri: Sanal sunucu altyapısında sistem iyileştirme çalışmaları yapılmıştır. Artan işlem adet sayısına cevap verebilmek amacı ile sanal sunucu altyapısında RAM artırımları yapılmıştır. Orta katman seviyesinde Microsoft IIS hizmetlerinde Microsoft ile iyileştirme çalışmaları yapılarak, işlem süreleri optimize edilmiştir. Regülatif denetimler kapsamında TAM Platformundaki SIEM (10 yıl), Elastic ve Database Archive dosyalarının loglanması, İstanbul ve Ankara lokasyonlarına konumlandırılarak devreye alınmıştır.

Kullanıcı Yönetimi Platformu devreye alınarak, Access Point hesaplarını oluşturma ve devre dışı bırakma işlemlerinin İnsan Kaynakları tarafından yapılması sağlanmıştır.

Altyapı ve Ağ Yönetimi Çalışmaları: Bankalar ile iletişimin sağlandığı network tünellerinin şifrelemeleri 3DES'ten AES 256'ya çekilerek veri güvenliği artırılmıştır. Maslak Teknokent ofisi

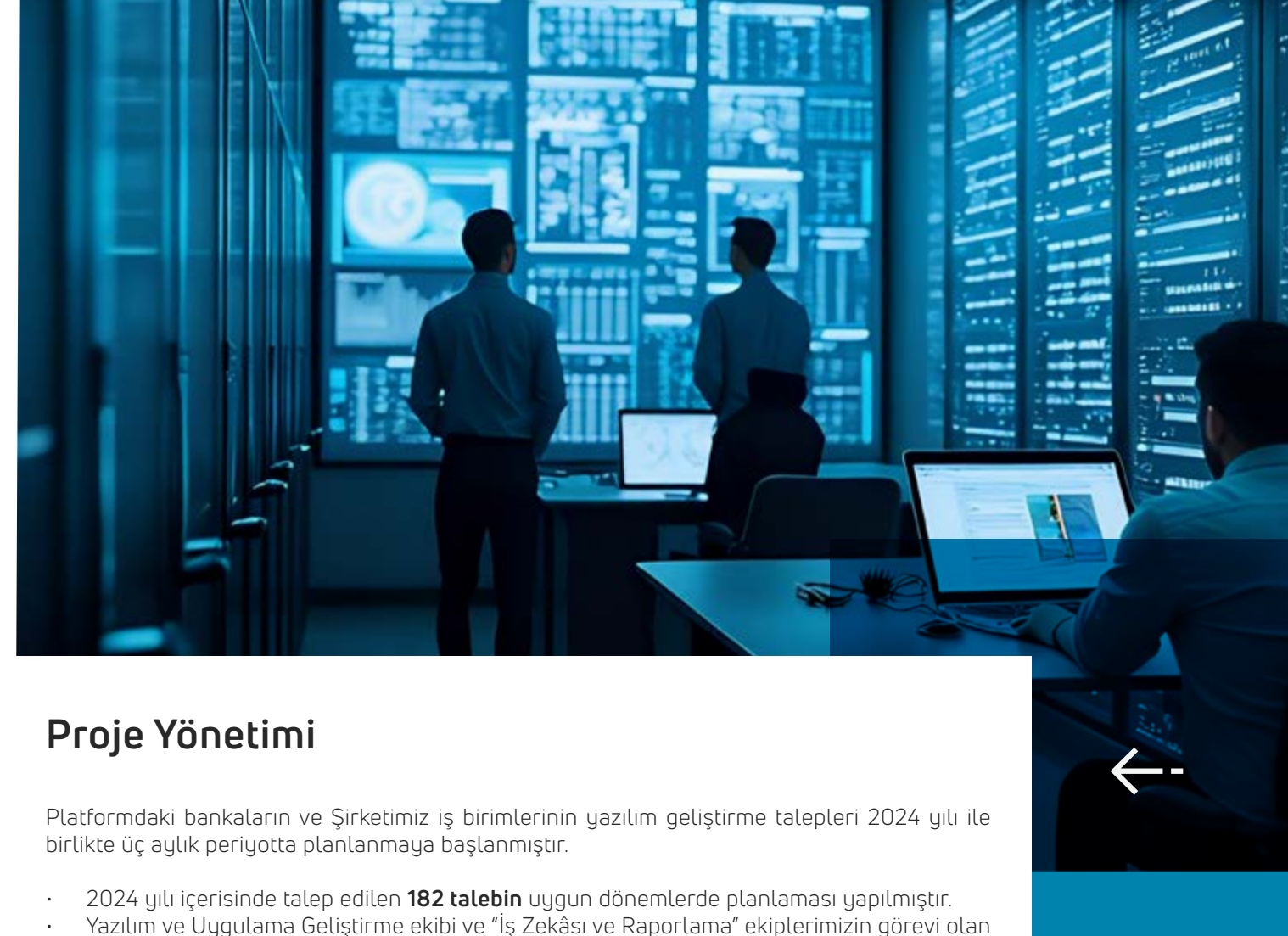
devreye alınmıştır. Ziraat Bankası ve Halkbank bağlantı yöntemleri değiştirilerek maliyet avantajı sağlanmıştır. Oluşabilecek ve gerçekleşen sorunlara karşı hızlı analiz ve çözüm sürecinin azaltılmasına yönelik network izleme ürünü devreye alınmıştır.

Siber Güvenlik Geliştirmeleri: SIEM ve SOC hizmeti devreye alınmıştır. Veri güvenliğinin artırılmasına yönelik uzak erişim bağlantılarında iki aşamalı doğrulama devreye alınmıştır. Veri güvenliği kapsamında kural sıkılaştırmaları ve iyileştirilmeleri yapılmıştır. Veri tabanı güvenliği için database firewall, regülasyonlara uyum ve yönetim için çeşitli uygulamalar devreye alınmıştır.

DevOPS Geliştirmeleri: Mevcut canlı sistemde statik kod analizi devreye alınmıştır. DevOPS altyapısının 2025 yılında tamamen devreye alınması için ilgili altyapı çalışmaları tamamlanmıştır.

Olağanüstü Durum Merkezi (ODM) 2024 yılı tatbikatına yönelik proje başarıyla yönetilmiş, Bilgi Teknolojileri ve operasyon ekiplerimizin yoğun katılımıyla tatbikat başarıyla icra edilmiştir. TAM ATM Platformundaki tüm ATM'lerin 24 saat boyunca Ankara'daki ikincil veri merkezimizden başarıyla hizmet verebildiği test edilmiştir.

// PROJE ve SÜREÇ YÖNETİMİ



Proje Yönetimi

Platformdaki bankaların ve Şirketimiz iş birimlerinin yazılım geliştirme talepleri 2024 yılı ile birlikte üç aylık periyotta planlanmaya başlanmıştır.

- 2024 yılı içerisinde talep edilen **182 talebin** uygun dönemlerde planlaması yapılmıştır.
- Yazılım ve Uygulama Geliştirme ekibi ve "İş Zekâsı ve Raporlama" ekiplerimizin görevi olan geliştirme talepleri sprint planları ile yakından takip edilmiştir.
- Yıl içinde gelen talepler yazılım ekibinin hızına uygun şekilde planlanmış olup, 3 haftalık periyotlardan oluşan **15 sprint** koşulmuştur.

AGILE metotla proje yönetimi genişletilerek sürdürülmüştür:

2024 yılında 9 adet yeni proje başlatılmış; önceki yıllardan devreden projelerle birlikte toplam 11 proje başarıyla tamamlanmıştır. 2024 yılı sonu itibarıyla ise geliştirme çalışmaları devam eden 8 proje üzerinde çalışmalar sürdürülmektedir.

Merkezi ATM Platformu Dönüşüm Programı:

2024 yılının son çeyreğinde başlatılan programı ile ATM platformumuzun modernizasyonu ile daha esnek, ölçeklenebilir, verimli, daha güvenli, kesintisiz ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşması hedeflenmektedir.

Şirketimizin stratejik hedeflerine uyumlu olarak şekillendirilen bu program kapsamındaki projeler, önümüzdeki dönemde geliştirilmeye devam edilecektir.

Kurumsal Mimari

Şirketimizin dijital dönüşüm stratejileri doğrultusunda hayata geçirilen Kurumsal Mimari Projesi, mevcut sistemlerin modernizasyonunu ve daha sade, entegre edilebilir, sürdürülebilir bir yapıya dönüşmesini hedeflemektedir. Bu kapsamda, uygulama bileşenlerinin modüler hale getirilmesi, öğrenme ve adaptasyon süreçlerinin kolaylaştırılması, servis kütüphanelerinin oluşturulması ve tekrarlayan işlemlerin yeniden kullanılabilir yapılara dönüştürülmesi amaçlanmaktadır.

Aynı zamanda, endüstri standartlarına uygun geliştirme ortamlarının benimsenmesi, entegrasyon süreçlerinin kolaylaştırılması ve yetkin insan kaynağına erişimin artırılması sağlanarak, eski teknolojilerden yeni nesil mimarilere geçiş gerçekleştirilmektedir. Bu dönüşüm süreci ile sistemlerin iş sürekliliğini tam anlamıyla desteklemesi, kaynakların verimli kullanılması, ölçeklenebilir mimariler oluşturulması ve bağımlılıkların azaltılması planlanmaktadır. Nihai hedef, güvenli, yüksek performanslı ve kesintisiz hizmet sunan bir platform oluşturmaktır.

Süreç Yönetimi

- Hızlı değişen rekabet koşulları ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda uçtan uca tasarlanmış ve dijital yetkinliği artırılmış süreçlerin oluşturulması için üniversitelerden akademisyenlerle Süreç İyileştirme Projesi tamamlanarak Kart Basım ve Satın Alma süreçlerimiz yeniden tasarlanmıştır.
- Doküman ve İş Akış Yönetim Platformu devreye alınmış; operasyon ve doküman yönetimine yönelik iş akışları düzenlenerek kullanıcıların hizmetine sunulmaya başlanmıştır.
- TAM ATM Platformu kapsamında hizmet verilen kurumların geliştirme taleplerine yönelik talep yönetim entegrasyonlarına devam edilmiştir.
- Bilgi Teknolojileri ve Operasyon ekiplerimizin ihtiyaçları doğrultusunda süreç geliştirme çalışmaları uygulama üzerinde modellenmiş ve devreye alınmıştır.

// İŞ ZEKASI VE RAPORLAMA

Veri Ambarı altyapısına yönelik FKM geçişleri başarılı bir şekilde tamamlanmıştır. (TAM) ATM izleme rapor talepleri ve Süreç Yönetimi kapsamında M-Files entegrasyonu rapor talepleri geliştirme çalışmaları tamamlanarak canlıya alınmıştır.

TAM İnsan kaynakları rapor geliştirilmiş, eksik kısımlar için ise çalışmalar sürdürülmektedir. Bankalardan gelen operasyonel rapor taleplerinin geliştirme çalışmalarına devam edilmektedir.

(TAM) İşlem adetlerinde oluşan anomaliler tespit edilerek operasyona "arıza bildirimi" üretecek alarm mekanizması kurularak devreye alınmış olup, bu konuda iyileştirme çalışmalarına devam edilmektedir.

(TAM) Nakit Yönetimine yönelik Makine Öğrenmesi destekli tahminleme altyapı ve algoritmalarının geliştirilmesine başlanmıştır.

(TAM) ATM izleme ve yönetim uygulamasına yönelik veri entegrasyonu çalışmaları gerçekleştirilmiştir.



// YAZILIM ve UYGULAMA GELİŞTİRME

Bankalarımızdan gelen yeni talepler değerlendirilmiş ve geliştirmeleri yapılmıştır.

Şirketimizin kurallarına uymakla yükümlü olduğu PCI DSS, PIN Security başlığında Key Blocks geçişini zorunlu kılmaktadır. TAM ATM Platformunda PIN güvenliği hedefi doğrultusunda gerçekleştirilen Key Blocks entegrasyon projesi ile anahtar güvenliğini de artıracak önlemler alınmıştır. Belirlenen yöntem TAM ATM platformundaki yapıya uyumlu hale getirilmiştir.

Uygulamaların versiyonlarının güncel sürümlere yükseltme çalışması yapılmıştır.

ATM üstünde iki ayrı uygulama olarak çalışan ATM Terminal Manager ve SOP (Supervisor Operator Panel) uygulamalarının birleştirilme çalışması fazlara ayrılmış şekilde gerçekleştirilerek

Prod ortamında yaygınlaştırılmaya başlanmış olup 4.000 adedi aşkın ATM'de yeni versiyon uygulamamız faaliyet göstermektedir. Geliştirmesi devam eden farklı modellerdeki çalışmalar tamamlandığında tüm ATM'lerimizde kullanılacaktır.

Dynamics 365 kapsamında;

Dynamics 365 uygulamasının yeni versiyonu hayata geçirilmiştir. Sistem üzerinde performans iyileştirmeleri gerçekleştirilerek kullanıcılara daha efektif çözümler sağlanması için çalışmalar yürütülmüştür.

Kart Basım Süreç İzleme ve İyileştirme Projesi kapsamında;

Kart basım operasyon süreçleri yeniden ele alınarak gerekli yazılım geliştirmeleri yapılmıştır. Bu sayede müşteri memnuniyeti ve üretimde verimlilik artışı sağlanmıştır.

TAM 360 (TAM ATM Platformu Mobil Uygulaması):

Sahada ilk müdahaleleri yapan ATM sorumlularının arıza ve bakiye durumlarını görebilecekleri, arıza bildirimleri push notification özelliği ile alabilecekleri ve başka birçok özelliği de içinde barındıran TAM 360 adını verdiğimiz mobil uygulama projesinin geliştirmelerine başlanmıştır. Projenin çıktısı olan mobil uygulamanın 2025 yılında devreye alınması planlanmaktadır.

ATM İzleme ve Yönetimi Uygulaması: Ürüne çok sayıda yeni fonksiyon eklenmiş, ATM yönetimi alanında sektörde muadili olmayan bu uygulamanın yetkinlikleri artırılmıştır. Bu geliştirmeler sayesinde daha önce kullanılan bazı yabancı uygulamalar envanterimizden çıkarılmış, bu uygulamaların sunduğu hizmetler yerli platform üzerinden sağlanmaya başlanmıştır.

// TAM ATM ve POS OPERASYONLARI



// TAM ATM YÖNETİMİ



3.632 Adet
TAM ATM Kurulumu



Toplamda 9.220 Adet
ATM Bakımı

3.831 Banksoft
5.389 TAM ATM



10.720 Adet
Arıza, Eğitim ve
Diğer Müdahaleler



2.109 Adet
ATM Görsel
Kontrolü



Toplamda 9.283 Adet
Kaset Küpür
Değişimi

2.303 Banksoft
6.980 TAM ATM

ATM Terminal Yönetimi ve Verimlilik Servis Hizmetlerimiz kapsamında;



- Kurum ödemelerinin yapılabilmesi için ATM'lere update gönderimleri (Prowiev üzerinden),
- Güncel para dosyalarının gönderimleri (Prowiev üzerinden),
- Banknot paraüstü ödeme yaygınlaştırılması gerçekleştirildi (Prowiev üzerinden),
- TAM projesi kapsamında **3.632 adet** ATM için terminal tanımı ve envanter girişi yapılmıştır.

TAM ATM projesi kapsamında; 2024 yılında **3.632 adet** ATM'nin TAM ATM'ye geçişi yapılarak toplam **8.287 adet** TAM ATM'ye ulaşılmıştır.

ATM İzleme Servisi hizmetlerimiz kapsamında;



TAM ATM 227.222 adet çağrı karşılanmıştır.

Karşılama oranı **%96** Servis seviyesi **%89** olarak gerçekleştirilmiştir.

Toplamda **9.575** adet dış arama gerçekleştirilmiştir.



Banksoft Halkbank ATM'si için **58.429 adet** çağrı karşılanmıştır.

Karşılama oranı **%92** Servis seviyesi **%82** olarak gerçekleştirilmiştir.

Toplamda **1.925** adet dış arama gerçekleştirilmiştir.

TAM kapsamında Şube/NOM/PGM yetkililerine **TAM ATM** Teknik çözüm eğitimleri verilmiştir.

Halkbank Dialog servisinden gelen **11.081 adet** müşteri şikayeti Rapsody adı verilen uygulama üzerinden cevaplanmıştır.



Toplamda 46.045 adet
operasyon gerçekleştirilmiştir.

// TAM ÇÖZÜM ve MÜŞTERİ OPERASYONLARI MERKEZİ

Takas

“ 2024 yılında **Visa, Mastercard, BKM, UnionPay** takas operasyonları ile toplam **32.510** adet işlem gerçekleştirilmiş ve finansal kayıp yaşanmadan **%100** başarı oranı ile tamamlanmıştır.

Takas operasyonları kapsamında, Halkbank Takas outgoing, incoming, diğer dosya transfer süreçleri **365 gün** kesintisiz tamamlanmış ve takas muhasebesi başarı ile çözümlenmiştir.

Aynı zamanda TAM kapsamında, Takas ve hesaplaşma operasyonları eksiksiz tamamlanmış ve TAM operasyonlarına ait geliştirmeler ve düzenlemelere devam edilmiştir.

PowerBI raporları için gerekli analiz ve tasarımların yapılarak kapsamlı raporların daha hızlı ve etkin bir şekilde alınması, Takas operasyon ve mutabakatlarındaki bulgular doğrultusunda sistemin iyileştirilmesi sağlanmıştır.

”



Mutabakat

“ 2024 yılı itibari ile bankalarımızın ilettiği “ATM Kasa Noksanı” ve “Tespiti Yapılamayan Kasa Farkları”na ilişkin sorunlar çözümlenmiş, bu kapsamda toplam **1.042 adet** şube talebi karşılanmış, **347.124 adet** işlem incelenmiştir. Ayrıca Jira uygulaması üzerinden iletilen sorunlar için üyelerimize cevap gönderimi yine aynı uygulama üzerinden sağlanmıştır. İki bankamız Jira entegrasyon sürecini tamamlamış, diğer üyelerimiz ile ilgili çalışmalar devam etmektedir.

”

Finansal İtiraz Yönetimi

TAM Platformu'nda 7 banka müşterisinin **275.451 adet, 1 milyar 692 milyon TL** tutarında itirazı çözümlenmiştir. İtiraz yönetiminde 4 robotik süreç etkin kullanılırken, 1 adet yeni robotik süreç yapısı daha planlanmıştır. Robotik süreç otomasyonu (RPA) ile etkin bir kaynak ve zaman tasarrufu sağlanmıştır. Ayrıca SLA'ye uyumlu kalınmış, diğer ödeme kuruluşlarının belirlediği itiraz çözüm sürelerinden daha kısa sürede itirazlar sonuçlanmıştır.

Bankalarla yapılan düzenli komite toplantılarında rakamsal veriler ve süreç iyileştirme önerileri değerlendirilmiş, süreçler sistemlere entegre edilerek daha hızlı çözümlere ulaşılmıştır. Ayrıca, artan ATM sayısına paralel olarak büyüyen ekibin eğitimleriyle bilgi birikimi güçlendirilmiştir.

Dijitalleşme ve iş birliği odaklı yaklaşımın ön planda tutulduğu TAM İtiraz Yönetimi süreçleri, finans sektöründe yenilikçi ve çok hızlı çözüm süreciyle örnek teşkil etmektedir. Müşteri memnuniyetini merkeze alarak yürüttüğümüz bu yolculukta, sektör lideri bir hizmet anlayışıyla ilerlemeye devam edilmektedir.

Müşteri /Kart Operasyonları Yönetimi

Müşteri ve Kart Destek Servisi olarak 2024 yılında da **1.973.774** adetlik işlem hacmi yakalanmıştır.

Kurye akıbet sorgulama ve farklı adrese/şubeye talimat girme operasyonlarında yapılan sistemsel geliştirmeler ile verimlilik artırılarak daha kısa sürede, daha çok müşteri talebi karşılanmıştır.

Kart iptal operasyonlarında ekip içi iletişim, iş başı eğitimleri hız kazandırılmış ve raporlamaya yönelik desteklerle de operasyonel risk minimize edilmeye çalışılmıştır.

2024 yılında da **28** Üniversite için **111.000 adet** kart datası hazırlama ve aktarım operasyonları gerçekleştirilmiştir.



1.973.774



İşlem
Hacmi



28

Üniversite

111.000



Kart
Datası

Raporlama ve Analiz

2024 yılında da uzman ve deneyimli kadrosu ile çalışmalarına devam eden Raporlama ve Analiz Servisi; Raporlama ve Analiz alanında doğru veriler ile etkin karar alma sürecinde iş desteği sağlamaya ve kurumsal sürdürülebilirlik politikalarına uyum misyonu ile üzerine düşen sorumluluklarını yerine getirmeye devam etmiştir.

Doğru veriye ulaşmak için; veri tabanında var olan çok sayıdaki veri tablosu ve başlığı arasından talep edilen kriterleri düzenleyerek, yeni ve mevcut rapor tasarımlarında da çözüm odaklı desteğine kesintisiz olarak devam etmiştir.

Rutin raporların yanı sıra anlık rapor talepleri ile de hedef müşteri kitle analizi, marka kampanya değerlendirme analizi, vade yenileme raporları,

kampanya SMS ve e-posta gönderim dataları, üniversite bazlı kart şifre ve işlem analizi, üye işyeri ekstre raporları, ATM ve ringpay raporları hazırlanarak paylaşılmıştır. Teftiş talepleri ile ilgili kapsamlı ve önemli rapor sorguları hazırlanarak detaylı analizler bankamız ile paylaşılmıştır.

BKM, Mastercard, Visa sertifika otoriteleri için bankamız adına hazırlanan sektör verilerini ve paylarını içeren bütüncül analiz ve raporları, gelişim ve sektördeki diğer bankalara göre durum değerlendirmesi içeren raporlarıyla, veri tabanı üzerindeki sorgulardan yararlanılarak hazırlanan raporlar, hedeflenen sürelerde başarı ile hazırlanarak teslim edilmiştir.

Analiz çalışmalarında sorgular ve raporlar üzerinden optimizasyon çalışmaları yapılarak raporların daha kısa sürede hazırlanarak hata oranının da minimize edilmesi sağlanmıştır.

SQL kaynaklı data setlerinden Bileşim ve Banka kullanıcıları için **8.808 adet** sorgu tasarlanarak hazırlanmıştır.

Anlık raporlamaların haricinde; günlük, haftalık, aylık ve dönemsel olmak üzere **28.241 adet** periyodik rapor talep sahipleri ile paylaşarak yeni rapor tasarımlarında da çözüm odaklı desteğe kesintisiz devam edilmektedir.

Güvenlik ve Parametre Yönetimi

2024 yılında **8.250** adet TAM ATM'miz için, TAM Fraud Uygulaması ile **7/24, 5** kategori **64** adet senaryo ile finansal güvenlik kontrolü sağlanmış, paydaş bankalarımızdan gelen yeni senaryo talepleri karşılanmaya devam edilmiştir.

Yine paydaş bankalarımızın ihraç ettiği BIN'ler BKM ile eş zamanlı olarak TAM sistemine tanımlanmıştır.



8.250

TAM ATM



5

TAM Fraud Kategori



64

Adet Senaryo

// ATM ANALİZ VE TEST



TAM Sistemine Yeni Cihaz İmajları Entegrasyonu:

TAM sisteminde yer alan bankalarımızın yeni almış olduğu ya da üreticilerin yeni çıkartmış oldukları ATM'lerin uyumlandırması kapsamında; DN Series, NCR 2064/2062 ve GRG H68VL model cihazların imajları başarılı bir şekilde sisteme entegre edilmiştir. Bu entegrasyon sayesinde, söz konusu ATM'lerin TAM sisteminde kullanımı başlamıştır.

Geliştirme ve İyileştirme Çalışmaları:

Sürekli iyileştirme ve geliştirme prensibi doğrultusunda, sistemlerimizde ve uygulamalarımızda çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalar sonucunda, 150 üzerinde uygulama geliştirmesi ve 600 üzerinde bulgu çözümü sağlanmıştır.

Yeni Operatör Panel Uygulaması Çalışmaları:

Yeni geliştirilen Operatör Panel uygulamasının sistemimizde var olan 5 farklı ATM üreticisinin 30 farklı modeli üzerinde çalışmasına yönelik çalışmalar tamamlanarak üretim ortamına alınmış olup, yaklaşık 4.000'in üzerinde ATM'de devreye alınmıştır. Yeni geliştirilen Operatör Panel Uygulaması, gelişmiş grafik menüleri sayesinde operatör deneyimini ileri seviyeye taşıyarak ATM operasyonlarını daha verimli hale getirmiştir.

ATM Sayaç Farklarına Yönelik Yapı Geliştirilmesi:

ATM'lerin sayaç farklarının oluşmasını engellemek üzere geliştirme yapılmıştır. Geliştirilen bu yapı sayesinde, sayaç farkı sorunları azaltılarak operatör memnuniyetini artırmanın yanı sıra operasyonel verimlilik de yükseltilmiştir.

ATM İzleme ve Yönetim Uygulaması ile ATM Yönetimine Kapsamlı Bir Yaklaşım:

ATM yönetim süreçlerini daha verimli ve güvenli hale getirmek amacıyla bu uygulama ile ATM donanım izleme, arıza yönetimi, dosya yönetimi, konfigürasyon yönetimi, whitelisting (izin verilen uygulamalar listesi), harici disk yönetimi, özelleştirilebilir rapor yönetimi ve görev dizisi yönetimi gibi özellikler tek bir uygulama altında toplanmıştır. Bu uygulamamız, ATM yönetiminde kapsamlı bir çözüm sunarak operasyonel süreçleri kolaylaştırmakta ve güvenliği arttırmakta olup, aynı zamanda yurt dışı menşeli bazı ürünlerin ikamesi olarak da kullanılmaktadır.

// POS TEKNİK DESTEK VE SAHA HİZMETLERİ



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

- POS Satış Destek,
- Üye İşyeri Görünürlük Destek,
- POS Saha Teknik (POS geri alım-kurulum-teknik destek),
- Ziraat Bankası Üye İşyeri Müşteri Ziyaretleri,
- Üniversite - Kampüs kart dağıtımı

faaliyetleri yürütölmeye başlanmıştır.

Üye iş yeri görünürlük çalışması kapsamında; kampanya, reklam ve promosyon malzemesi uygulamak üzere toplamda **106.000 adet** ziyaret gerçekleştirilmiştir.

2023 Ekim ayı itibarıyla POS Saha Teknik operasyon işlemleri sistem üzerinden karşılanmaya başlanmış ve personelimizin olduğu illerde toplam **37 bin** POS parkuruna hizmet verilmeye başlanmış ve bu kapsamda yaklaşık **80 bin** POS cihazına müdahale edilerek **%95 SLA** servis seviyesi ile başarıyla karşılanmıştır.

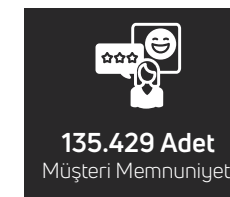
23 farklı üniversite ve kurumda toplam **77.905 adet** kampüs kartı dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Dağıtım esnasında yaklaşık **69 bin** adet Paraf kredi kartı başvurusu alınmıştır.

2024 Yılında Ziraat Bankası operasyonunda toplam **135.429 adet** müşteri memnuniyeti ziyareti gerçekleştirilmiştir.

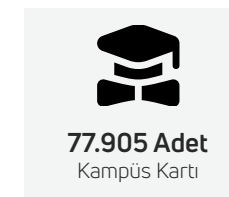
2024 yılında ek proje çalışmaları kapsamında ayrıca; **8.440 adet** POS model değişim, geri alım, yazarkasa müdahale vb. çalışmalar gerçekleştirilmiştir.



106.000 Adet
Firma Ziyareti



135.429 Adet
Müşteri Memnuniyeti



77.905 Adet
Kampüs Kartı



80.000 Adet
POS

// DESTEK HİZMETLERİ ve KURUMSAL İLİŞKİLER YÖNETİMİ



// İNSAN KAYNAKLARI



Güçlü İnsan Kaynakları, Güçlü Gelecek

Şirketimiz, en değerli varlığı olan insan kaynağını sürekli geliştirme ve güçlendirme vizyonu ile hareket etmektedir. 2024 yılı boyunca İnsan Kaynakları Bölümü olarak, çalışanlarımızın kariyer hedeflerine ulaşmalarını destekleyen ve aynı zamanda Şirket kültürümüzü daha da ileriye taşıyan adımlar atıldı.

Çeşitliliğin Gücüyle Büyüyen Bir Organizasyon

Şirketimiz, farklı sektörlerden gelen deneyimli profesyonelleri bünyesine katarak yenilikçi ve dinamik bir iş gücü oluşturmayı temel hedeflerinden biri olarak benimsemektedir. Çalışanlarımızın sahip olduğu geniş yetkinlik yelpazesi, iş yapış şeklimizi sürekli ileriye taşıyan ve bize rekabet avantajı sağlayan en önemli unsurların başında gelmektedir.

Organizasyonumuzda, kapsayıcı ve eşitlikçi bir çalışma ortamı sunarak, her bireyin potansiyelini en üst seviyeye çıkarmasına olanak tanıyoruz. Eğitim ve kariyer gelişim süreçlerini destekleyen projelerimiz, çalışanlarımızın hem bireysel hem de profesyonel yolculuklarında sürdürülebilir bir gelişim sağlamalarını amaçlamaktadır.

Farklı disiplinlerden gelen yeteneklerin bir araya geldiği, yenilikçi fikirlerin desteklendiği bir ekip yapısı oluşturmaya özen gösteriyoruz.

Kariyer gelişimini destekleyen fırsatlar ve projelerle çalışanlarımızın uzun vadeli başarısına yatırım yapıyoruz.

Şirket olarak, çalışan deneyimini sürekli iyileştiren ve her bireye eşit fırsatlar sunan bir yapı inşa etmek için çalışmaya devam ediyoruz.

Eğitim ve Gelişim Faaliyetleri

Çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimlerine verdiğimiz önemi 2024 yılı boyunca çeşitli eğitim programları ve gelişim fırsatları ile pekiştirdik. Her departmanın ihtiyaçlarına özel eğitimler düzenledik. Liderlik ve yönetim becerilerini geliştirmeye yönelik çalışmalar .

Öğrenme kültürümüzü sürekli kılmak ve çalışanlarımızın kariyerlerini desteklemek adına eğitim yatırımlarımıza önümüzdeki yıllarda da devam edeceğiz.

Performans Yönetimi

2024 yılında, performans değerlendirme sistemimizi hedef ve yetkinlik bazlı olacak şekilde dizayn ederek daha da güçlendirdik. Çalışanlarımızın bireysel hedeflerini netleştirerek, daha şeffaf ve objektif bir değerlendirme süreci oluşturduk. Yüksek performanslı çalışma kültürünü oluşturmada önemli rol oynayan temel, fonksiyonel ve yönetsel yetkinlik setlerimizi çalışanlarımızdan oluşan çalıştaylarla hep birlikte belirledik.

Bu süreçte yapılan çalışmalar, hem kişisel gelişimi desteklemek hem de Şirket hedeflerimize ulaşmak adına önemli bir adım olmuştur.





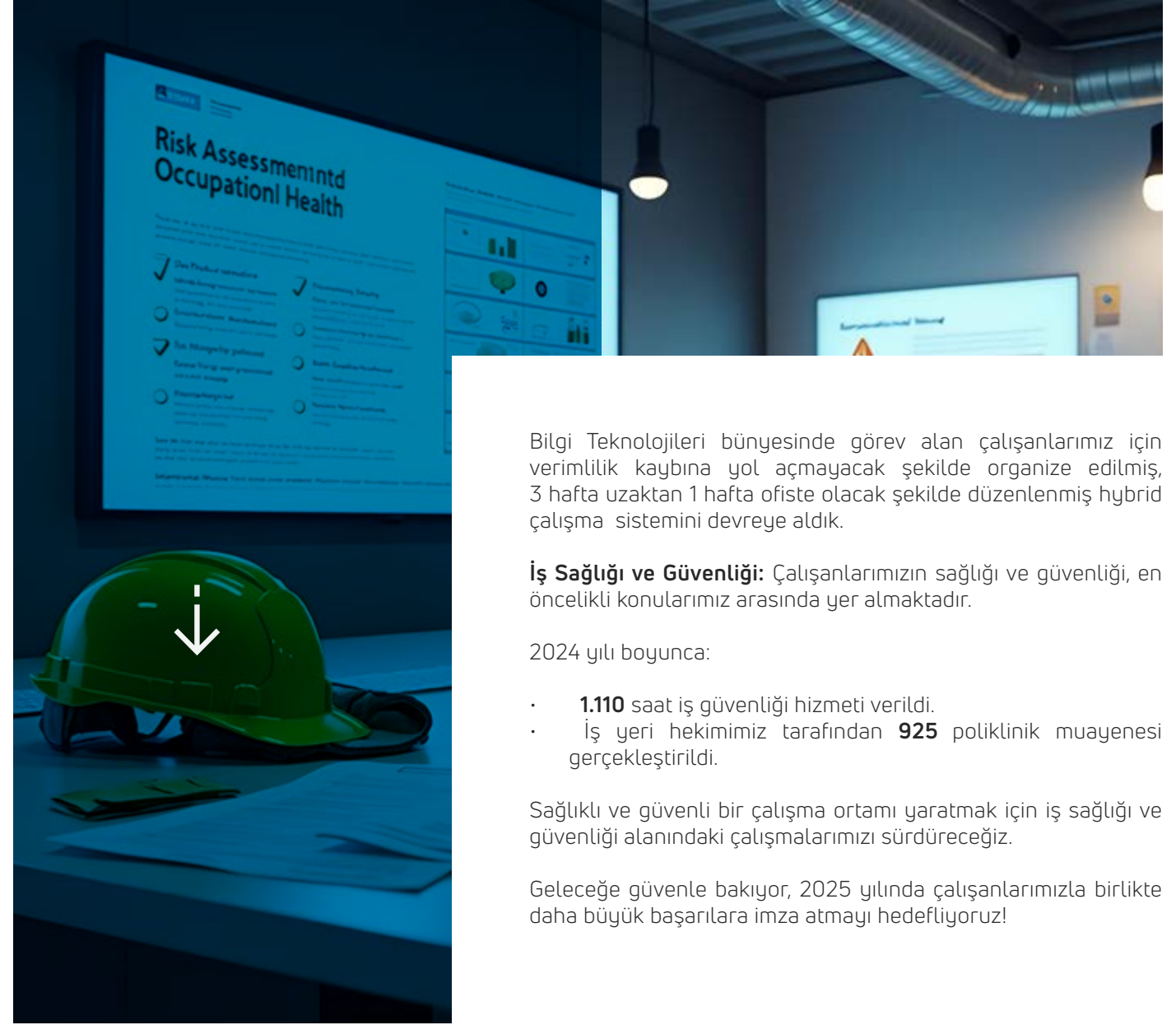
TAM Senlik Genç Yetenek Programı: 2024 yılında ikincisini uygulamaya aldığımız TAM Senlik Genç Yetenek Programımız kapsamında Bilgi Teknolojileri iş grubumuzda istihdam etmek üzere potansiyeli yüksek yeni mezunları MT, üniversitede öğrenimine devam eden genç yetenekleri ise uzun dönem stajyer olarak Şirketimize kazandırdık.

Koçluk ve Mentorluk Programları: Genç yetenekleri, bir yıl boyunca birebir koçluk seanslarıyla destekledik.

İç Rotasyon ve İşbaşı Eğitimleri: Çalışanlarımızın teknik becerilerini artırmaya yönelik farklı bölümlerde işbaşı eğitimleri sağlandı. Bu program sayesinde genç yeteneklerin iş dünyasına adaptasyonlarını hızlandırarak, uzun vadeli kariyer planlarına katkıda bulunduk.

Üniversite İş Birlikleri: Geleceğin yetkin profesyonelleri için, Ülkemizin önde gelen üniversiteleri ile kampüs etkinlikleri gerçekleştirildi.

Kariyer günleri ve kampüs etkinlikleri ile genç yeteneklerle bir araya geldik ve Şirketimizdeki kariyer fırsatları öğrencilere tanıttık. Bu iş birlikleri, Şirketimizin geleceğe yönelik yetenek kazanım stratejisini güçlendirmektedir.



Bilgi Teknolojileri bünyesinde görev alan çalışanlarımız için verimlilik kaybına yol açmayacak şekilde organize edilmiş, 3 hafta uzaktan 1 hafta ofiste olacak şekilde düzenlenmiş hybrid çalışma sistemini devreye aldık.

İş Sağlığı ve Güvenliği: Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği, en öncelikli konularımız arasında yer almaktadır.

2024 yılı boyunca:

- **1.110** saat iş güvenliği hizmeti verildi.
- İş yeri hekimimiz tarafından **925** poliklinik muayenesi gerçekleştirildi.

Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı yaratmak için iş sağlığı ve güvenliği alanındaki çalışmalarımızı sürdüreceğiz.

Geleceğe güvenle bakıyor, 2025 yılında çalışanlarımızla birlikte daha büyük başarılarla imza atmayı hedefliyoruz!



İletişim ve Marka Yönetimi

LinkedIn, Instagram, Facebook ve X (Twitter) gibi platformlarda Bileşim A.Ş. ve TAM ATM markaları adına paylaşımlarımıza devam ediyoruz. 2023 yılına kıyasla, 2024 yılında sosyal medya takipçi sayılarımızı iki katına çıkarmayı başardık.

İletişim ve Görsel Stratejiler

2024 yılında, yapay zeka destekli görseller ve FX teknolojilerini kullanarak hazırlanan etkileşimi yüksek içerikler üretmeye başladık. Görselleştirilmiş veri analizleri, AI tabanlı içerik üretimi ve interaktif dijital materyallerle marka algımızı güçlendirdik.

46. İstanbul Maratonu'na katılım sağlayarak, kurumsal kimliğimizi daha geniş kitlelerle buluşturduk.

Sosyal Medya Yönetimi ve Dijital Büyüme

2024 yılında, sosyal medya algoritmalarına uygun olarak planlanan içerik takvimleriyle paylaşımlarımızın etkileşim oranlarını artırmayı başardık. Özellikle LinkedIn başta olmak üzere, Instagram, Facebook ve X (Twitter) gibi platformlarda kurumsal ve bireysel kullanıcılarla daha güçlü bir iletişim kurduk.

Marka bilinirliğini artırmaya yönelik yürüttüğümüz görsel ve video içerik stratejilerimiz, sektörümüzde fark yaratmamızı sağladı. Özel gün ve haftalar, milli ve dini bayramlar, sektörel gelişmeler ve kurumsal başarılarımız sosyal medya içeriklerimizde geniş bir yer buldu.

TAM ve Bileşim Web Siteleri Yenilendi

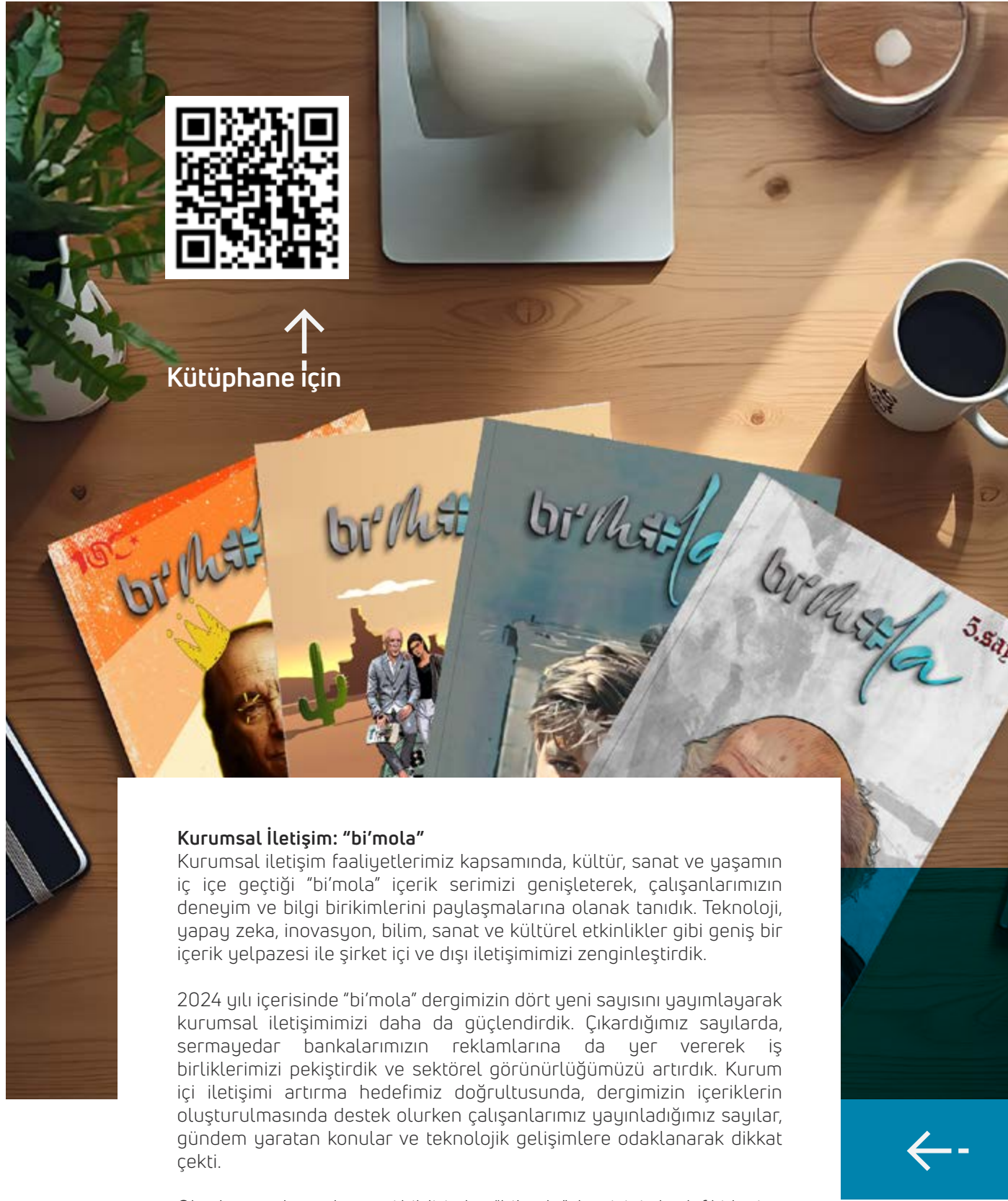
2024 yılı itibarıyla, www.tamatm.com.tr ve www.bilesim.net.tr web sitelerimiz görsel tasarım, kullanıcı deneyimi ve içerik açısından tamamen yenilenmiştir. Dijital dönüşüm stratejimiz doğrultusunda, modern ve kullanıcı dostu arayüzler oluşturularak ziyaretçilerimize daha hızlı, erişilebilir ve etkili bir deneyim sunulmuştur.

Bütün bunları yaparken hiç dış kaynak kullanmadık.

TAM ATM Lansmanı

Mayıs ayında gerçekleştirilen TAM ATM Lansmanı, 81 ilde 8.000 TAM ATM'nin hizmete sunulmasıyla büyük yankı uyandırdı. Bu önemli gelişme, kurumsal iletişim ve dijital pazarlama çalışmalarımızın merkezine yerleştirilerek geniş kitlelere duyuruldu. 7 kamu bankasının iş birliğiyle, Hazine ve Maliye Bakanımızın da teşrifleriyle icra edilen lansman organizasyonunda ve görsel çalışmalarında aktif rol oynayarak başarılı bir şekilde adımızdan söz ettirdik.





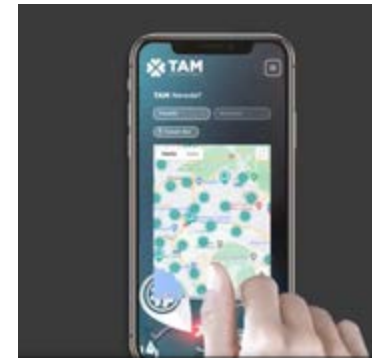
Kurumsal İletişim: "bi'mola"

Kurumsal iletişim faaliyetlerimiz kapsamında, kültür, sanat ve yaşamın iç içe geçtiği "bi'mola" içerik serimizi genişleterek, çalışanlarımızın deneyim ve bilgi birikimlerini paylaşmalarına olanak tanıdık. Teknoloji, yapay zeka, inovasyon, bilim, sanat ve kültürel etkinlikler gibi geniş bir içerik yelpazesi ile şirket içi ve dışı iletişimimizi zenginleştirdik.

2024 yılı içerisinde "bi'mola" dergimizin dört yeni sayısını yayımlayarak kurumsal iletişimimizi daha da güçlendirdik. Çıkardığımız sayılarda, sermayedar bankalarımızın reklamlarına da yer vererek iş birliklerimizi pekiştirdik ve sektörel görünürlüğümüzü artırdık. Kurum içi iletişimi artırma hedefimiz doğrultusunda, dergimizin içeriklerin oluşturulmasında destek olurken çalışanlarımız yayınladığımız sayılar, gündem yaratan konular ve teknolojik gelişimlere odaklanarak dikkat çekti.

Okurlarımızdan gelen geri bildirimler, "bi'mola" dergisinin hedef kitlesine başarıyla ulaştığını ve kurumsal iletişimde önemli bir etki yarattığını gösterdi. Çalışanlarımız ve iş ortaklarımızın memnuniyetini ölçmek için yapılan değerlendirmelerde, derginin bilgilendirici, yenilikçi ve ilham verici olduğu yönünde geri dönüşler aldık.

2025 yılında "bi'mola" dergimizi yeni sayılarla sürdürerek, hem şirket içi hem de dış iletişim platformlarında okurlarımızı bilgilendirmeye ve iletişimde fark yaratmaya devam edeceğiz.



İletişim ve Marka Yönetimi olarak dijital dünyada güçlü bir marka olma vizyonumuzu sürdürerek, teknolojik yeniliklerden faydalanan, dijital trendleri yakından takip eden ve müşteri odaklı bir iletişim stratejisi yürüten bir şirket olmaya devam edeceğiz.



Hukuk ve Uyum

Şirketimizin tüm birimleriyle koordineli bir şekilde yürütülen çalışmalar neticesinde çok sayıda müşteri ve tedarikçi sözleşmesi sonuçlandırılmış, ayrıca **T.C. Merkez Bankası, BDDK, KVKK** gibi düzenleyici kuruluşların mevzuatlarına uyum ile ilgili gerekli çalışmalar yapılmıştır.

Halihazırda özellikle Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun gereklilikleri kapsamında çalışanlarımızın eğitimlerinin tamamlanması, alanında uzman avukat ekibinden oluşan danışman hukuk büromuz ile organize edilmiştir. Şirketimiz bölümlerinin başta İnsan Kaynakları, Sözleşme Yönetimi ve Satın Alma ve Kurumsal Müşteri İlişkileri olmak üzere hukuki destek talepleri ve mevzuata uyum talepleri karşılanmıştır.

Kurumsal Müşteri İlişkileri Yönetimi

2024 yılı Kurumsal Müşteri İlişkileri Yönetimi başlığında, gerek mevcut gerekse de potansiyel müşterilerimizin ihtiyaçlarını doğru bir şekilde anlayarak; çözüm ve verim odaklı çalışmalarla tamamlanmıştır.

Her hizmet başlığımızda, sürdürülebilirlik ve eşsiz müşteri deneyimi yaratma bakış açımızı bu yılda da odak noktamıza alarak çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Kart Kişiselleştirme, Baskı Ofisi, POS saha operasyonları ve Türkiye'nin ATM Merkezi TAM Platformu hizmet alanlarımızda, hem globalde hem de yerel pazardaki yenilikleri takip ederek müşterilerimize pazarın beklentisine karşılık verme imkânı sağlarken mevcut ve potansiyel müşterilerimiz ile daha sık temasa geçilerek doğabilecek yan ve tamamlayıcı ihtiyaçlarını proaktif bir şekilde karşılamaya yönelik yeni çözümler sunulmuştur.

Kart Kişiselleştirme ve Baskı Ofisi hizmet alanında teknoloji alt tabanında verimli üretimler gerçekleştirdiğimiz, POS saha Operasyonları başlığında hizmet alanlarımızı arttırdığımız, Türkiye'nin ATM Merkezi TAM Platformu başlığında ise yaygınlaştırmanın devam ettiği ve proje hedeflerimize emin adımlarla ilerlediğimiz bir yıl olmuştur. Bu alanda mevcut müşterilerimizle yakın temasta olarak hem fiziki hem de online toplantılar gerçekleştirilmiş ve ihtiyaçları doğru anlama ve sonuçlandırma kısmında gerekli tüm adımlar atılmıştır.

Yeni hizmet alanı yaratma ve yeni müşteri kazanma amacımız doğrultusunda ise, potansiyel iş başlıklarını en doğru şekilde analiz ederek, müşterimiz olma potansiyeli olan tüm kontaklarımızla iletişim halinde olarak, mevcut kaynaklarımızla karşılayabileceğimiz yeni iş alanları yaratılmıştır.



Müşteri Talep Yönetimi

Müşterilerimizin, Şirketimiz ile iletişimde ilk temas noktası olma, müşterilerimizden gelecek talep, soru ve sorunların hızlıca karşılanması, doğru noktalara iletilmesi, taahhüt edilen servis seviyelerine uygun çözümler üretilebilmesi için oluşturulan Müşteri Talep Yönetimi bölümü olarak hizmet vermektedir. Talep yönetim sistemimiz ve iletişim kanallarımız üzerinden, TAM ATM ve Bileşim'in diğer hizmetleri kapsamında müşterilerimiz tarafından iletilen sorun ve talepler karşılanmakta, ilgili prosedürler çerçevesinde tüm süreçler yönetilmektedir.

Bankalarımız ile gerçekleştirdiğimiz sistem entegrasyonu çalışmalarımıza 2024 yılı içerisinde paydaşlarımızı/müşterilerimizi dahil edip, müşterilerimizden gelecek olan talep, sorun ve isteklerin Talep Yönetim Sistemi'miz üzerinden iletilme ve sonuçlandırılma çalışmalarımız tüm hızıyla devam etmektedir.

Müşterilerimiz ile temas halinde olduğumuz her iletişim alanında, katma değerli hizmetlerin verilmesini hedefleyen Müşteri Talep Yönetimi uzman ekibiyle çalışmalarına devam etmektedir.



// SÖZLEŞME YÖNETİMİ VE SATIN ALMA

Tedarik yönetiminde; planlı ve doğru öngörülerle, 2024 yılında Şirketimizin büyüme stratejileri doğrultusunda mal ve hizmet tedariki sağlama politikamız etkin bir şekilde sürdürülmüştür. Günümüzün hızla gelişen teknolojisine ve tedarik yöntemlerine uygun olarak tüm süreçlerimiz uçtan uca dijital ortamlarda yürütölmeye başlanmıştır.

Şirketimizin, büyüme odaklı stratejileri doğrultusunda 2024 yılında güçlü adımlar atılmıştır. Gerçekleştirilen kapsamlı satın almalar sayesinde tedarik gücümüzü artırırken, etkili satın alma süreçleriyle önemli bir maliyet avantajı elde edilmiştir. Bu etkin süreç, sadece finansal kazanımla sınırlı sonuçlar yaratmamış, doğru ve optimum ürün ve hizmet seçimlerimiz sayesinde, operasyonel verimliliğimize de ciddi katkı sağlanmıştır.

Sözleşme yönetiminde; hem tedarikçilerimiz hemde iç müşterilerimiz ile var olan iletişimimizin etkinliği artırılarak verimlilik ve fayda öncelenmiştir.

Mevcut tedarikçi listemizde yer alan tedarikçilerimiz ve piyasa araştırmaları sonucunda listemize yeni eklenen tedarikçilerimizle iletişimimizi ve işbirliğimizi sürekli ve canlı tutarak, sektörde yaşanan yenilikleri ve güncel gelişmeleri yakından takip etmeyi amaçlarken sermayeder bankalarımızın ilgili bölümleriyle de yakın ve etkili iletişim kurmak suretiyle şirket hedeflerimizin gerçekleşmesine destek olmaya çalışıyoruz.



// KART KİŞİSELLEŞTİRME VE BASKI OFİSİ

2023 yılında makine parkımıza dahil edilen son teknoloji ürünü **2 adet** DOD kart basım makinesi ile üretim kapasitemiz aylık **2 Milyon** adedin üzerine çıkmıştır, müşterilerde sayısal artış olmasının yanı sıra yeni müşteriler de portföyümüze dahil edilmiştir.

2024 yılında **15 milyona** yakın kart kişiselleştirme ve 16.500 adet metal kart kişiselleştirmesi gerçekleştirilmiştir.

Baskı Ofisi Servisimizde 2024 yılında **25 milyona** yakın baskı yapılmıştır.

Kart Basım Uygulamamız devreye alınmıştır: Kart Basım ofislerinde yürütülen manuel süreçlerin otomatize edilerek, hata oranının minimize edilmesi, raporlama ve iş süreçlerinin takip edilebilirliğinin artırılması amacıyla Kart Basım uygulaması iç kaynaklar ile geliştirilmiştir.



14
milyon
Kart Kişiselleştirme



16.500
adet
Metal Kart Kişiselleştirme



23
milyon
Baskı

// MALİ VE İDARİ İŞLER

Mali İşler

2024 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 ciromuz %15 oranında artarak **1,4 Milyar** TL'ye ulaşmıştır.

TAM ATM Projesi ile tüm teknolojik altyapı ve işletimini de güçlendirerek, bilançomuzdaki duran varlık yatırımları **1.125.369.436** TL'ye çıkarılırken, aktif büyüklüğümüz ise %5 azalmış **1.1 Milyar** TL olmuştur.

İdari İşler

Teknopark lokasyonumuzda bulunan ofisimizin tadilat ve alt yapı çalışmaları tamamlanmış ofis açılışı yapılmıştır.

Tam binası B2 katında Müşteri Saha Bölümü POS Operasyonları birimi ofisi için gerekli altyapı, tadilat ve diğer gereklilikler tamamlanarak çalışma alanı haline getirilmiştir.

Ankara Ulus lokasyonunda Müşteri Saha, ATM ve Bilgi Teknolojileri bölümleri için iş sürekliliği gayesiyle kiralanın alt yapı ve tadilat çalışmalarına başlanmıştır.

// TARİHLİ BİLANÇO

	31.12.2023	31.12.2024
AKTİFLER	TL	TL
I- DÖNEN VARLIKLAR	338.304.000	447.844.305
A-HAZIR DEĞERLER	190.812.247	285.991.477
Kasa	43.485	47.054
Bankalar	190.768.762	285.944.423
Diğer Hazır Değerler		-
B-MENKUL KIYMETLER		-
C-KAMU KESİMİ, TAHVİL, SENET VE BONOLARI		-
D-DİĞER MENKUL KIYMETLER		-
E-TİCARİ ALACAKLAR	52.998.469	118.303.262
Alıcılar	52.984.615	118.289.408
Verilen Depozito ve Teminatlar	13.854	13.854
Diğer Ticari Alacaklar		-
F-DİĞER ALACAKLAR	1.213.968	1.257.239
Personelden Alacaklar	62.573	219.258
Diğer Çeşitli Alacaklar	1.151.395	1.037.981
G-STOKLAR	25.367.929	21.233.207
Kart Basım ve Ekstre Basım Matbuat Stok	6.991.432	8.917.002
Diğer Stoklar	13.438.504	11.831.345
Verilen Sipariş Avansları	4.937.993	484.859
I-GELECEK AYLARA AİT GİDER VE GELİR TAH.	52.409.083	11.127.779
Gelecek Aylara Ait Giderler	38.520.243	-
Gelecek Aylara Ait Gelirler	13.888.840	11.127.779
İ-DİĞER DÖNEN VARLIKLAR	15.502.303	9.931.342
Devreden Katma Değer Vergisi	1.687.561	4.943.986
Peşin Ödenen Vergiler ve Fonlar	13.814.743	4.987.356
II- DURAN VARLIKLAR	436.170.118	557.045.648
A-TİCARİ ALACAKLAR	550.867	47.036
Verilen Depozito ve Teminatlar	550.867	47.036
B-MALİ DURAN VARLIKLAR		-
C-MADDİ DURAN VARLIKLAR	154.639.972	130.635.404
Tesis, Makine ve Cihazlar	225.709.152	289.588.790
Taşıtlar	3.922.264	5.041.077
Demirbaşlar	227.710.592	311.447.857
Birikmiş Amortismanlar (-)	(311.451.120)	(475.442.320)
Yapılmakta Olan Yatırımlar	8.749.083	-
E-MADDİ OLMAYAN DURAN VARLIKLAR	274.549.604	343.093.298
Haklar	318.015.388	425.497.024
Özel Maliyetler	48.500.020	80.310.040
Diğer Maddi Olmayan Duran Varlıklar	57.519.190	82.876.663
Birikmiş Amortismanlar (-)	(149.484.994)	(245.590.430)
F-GELECEK YILLARA AİT GİDERLER	6.429.675	83.269.911
AKTİF TOPLAMI	774.474.118	1.004.889.953

// TARİHLİ BİLANÇO (Yasal Mevzuata Göre)

	31.12.2023	31.12.2024
PASİFLER	TL	TL
I- KISA VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	130.206.527	200.167.372
A-MALİ BORÇLAR	7.647.059	7.647.059
Finansal Kiralamalar		-
Uzun Vadeli Kredilerin Anapara Taksit ve Faizleri	7.647.059	7.647.059
B-TİCARİ BORÇLAR	64.527.587	90.628.462
Satıcılar	15.136.952	6.686.468
Alınan Depozito ve Teminatlar	219.831	142.151
Diğer Ticari Borçlar	49.170.804	83.799.844
C-DİĞER BORÇLAR	10.184.711	11.709.429
Personele Borçlar	3.572.951	1.085.014
Diğer Çeşitli Borçlar	6.611.760	10.624.415
D-ÖDENECEK VERGİ VE DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER	15.542.767	17.671.702
Ödenecek Vergi ve Fonlar	3.840.199	7.253.493
Ödenecek KDV	2.851.840	
Ödenecek Sosyal Güvenlik Kesintileri	8.850.727	10.418.209
Ödenecek Geçici Vergi		-
Ödenecek Diğer Yükümlülükler		-
E-BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI		-
F-GELECEK AYLARA AİT GELİR GİDER TAHAK.	32.304.404	72.510.721
Gider Tahakkukları	32.304.404	72.510.721
II- UZUN VADELİ YABANCI KAYNAKLAR	50.618.261	37.205.882
A-MALİ BORÇLAR	24.852.941	17.205.882
Banka Kredileri	24.852.941	17.205.882
B-BORÇ VE GİDER KARŞILIKLARI	25.765.319	20.000.000
Kıdem Tazminatı ve İzin Karşılıkları	25.765.319	20.000.000
III -ÖZKAYNAKLAR	593.649.331	767.516.698
A-ÖDENMİŞ SERMAYE	1.402.352.950	1.802.369.580
Sermaye	340.000.000	340.000.000
Sermaye Düzeltmesi Olumlu Farkları	1.062.352.950	1.462.369.580
B-SERMAYE YEDEKLERİ		-
Diğer Sermaye Yedekleri		-
C- KAR YEDEKLERİ	72.218.729	96.947.391
Yasal Yedekler	56.358.010	76.562.453
Olağanüstü Yedekler	15.860.718	20.384.937
Özel Fonlar		
D- GEÇMİŞ YILLAR KARLARI		
E- GEÇMİŞ YILLAR ZARARLARI (-)	(880.922.348)	(1.132.202.590)
F -DÖNEM KARI VEYA ZARARI		-
G-VERGİ VE YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER KARŞILIĞI		-
H- DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI		402.318
PASİF TOPLAMI	774.474.118	1.004.889.953

// GELİR TABLOSU (Yasal Mevzuata Göre)

	31.12.2023	31.12.2024
	TL	TL
A- BRÜT SATIŞLAR	697.309.962	1.283.722.548
1- Yurtiçi Satışlar	686.205.395	1.264.262.593
2- Yurtdışı Satışlar	-	-
3- Diğer Gelirler	11.104.567	19.459.956
4- Satılan Ticari Mallar Maliyeti (-)	-	-
B- SATIŞTAN İNDİRİMLER (-)	34.038.231	67.677.069
1- Satıştan İadeler	34.038.231	67.677.069
NET SATIŞLAR	663.271.731	1.216.045.479
C- SATIŞLARIN MALİYETİ (-)	569.002.237	794.332.553
1- Satılan Hizmet Maliyeti (-)	568.850.924	794.158.335
2- Diğer Satışların Maliyeti (-)	151.314	174.217
BRÜT SATIŞ KARI VEYA ZARARI	94.269.493	421.712.926
D- FAALİYET GİDERLERİ (-)	145.685.566	418.232.308
1 - Araştırma ve Geliştirme Giderleri (-)	90.734.859	317.678.823
2- Genel Yönetim Giderleri (-)	54.950.706	100.553.485
FAALİYET KARI VEYA ZARARI	(51.416.072)	3.480.619
E - FİNANSMAN GİDERLERİ (-)	-	19.976.280
1 - Finansman Giderleri (-)	-	19.976.280
F- DİĞER FAAL. OLAĞAN GELİR VE KARLAR	56.421.200	72.882.791
0 - İştiraklerden Temettü Gelir ve Karlar	-	-
1- Faiz Gelirleri	48.444.755	71.818.964
2- Menkul Kıymet Satış Karları	-	-
3- Kambiyo Karları	1.366.467	1.063.827
4- Diğer Olağan Gelir ve Karlar	-	-
5 - Konusu Kalmayan Karşılıklar	6.609.978	-
G- DİĞER FAAL. OLAĞAN GİDER VE ZARARLAR(-)	3.412.104	57.505.756
1-Kambiyo Zararları	3.412.104	1.392.975
2 - Enflasyon Muhasebesi Zararları	-	56.112.781
OLAĞAN KAR VEYA ZARAR	1.593.024	(1.118.626)
H- OLAĞANDIŞI GELİR VE KARLAR	1.213.573	1.580.534
1- Geçmiş Dönem Gelir ve Karlar	-	-
2- Diğer Olağandışı Gelir ve Karlar	1.213.573	1.580.534
I- OLAĞANDIŞI GİDER VE ZARARLAR	2.594.531	59.590
1- Geçmiş Dönem Gider ve Zararlar	-	-
2- Diğer Olağandışı Gider ve Zararlar	2.594.531	59.590
DÖNEM KARI VEYA ZARARI	212.066	402.318
J- DÖNEM KARI VERGİ VE YASAL YÜKÜMLÜLÜK KARŞILIKLARI (-)	-	-
DÖNEM NET KARI VEYA ZARARI	212.066	402.318

// BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

BİLEŞİM FİNANSAL TEKNOLOJİLER VE ÖDEME SİSTEMLERİ A.Ş.
31 ARALIK 2024 TARİHLİ FİNANSAL DURUM TABLOSU

(Tutarlar aksi belirtilmedikçe Türk Lirası' nın (" TL") 31 Aralık 2024 tarihi itibarıyla satın alma gücü esasına göre TL cinsinden ifade edilmiştir.)

	(Bağımsız Denetimden Geçmiş) Cari Dönem 31 Aralık 2024	(Bağımsız Denetimden Geçmiş) Önceki Dönem 31 Aralık 2023
VARLIKLAR	Dipnot	
Dönen Varlıklar		
Nakit ve Nakit Benzerleri	289.378.520	278.290.290
Ticari Alacaklar	118.561.264	78.958.191
İlişkili Taraflardan Ticari Alacaklar	92.150.856	47.885.483
İlişkili Olmayan Taraflardan Ticari Alacaklar	26.410.408	31.072.708
Diğer Alacaklar	304.949	604.027
İlişkili Olmayan Taraflardan Diğer Alacaklar	304.949	604.027
Stoklar	8.724.652	29.210.740
Peşin Ödenmiş Giderler	69.044.860	54.716.587
İlişkili Olmayan Taraflara Peşin Ödenen Giderler	69.044.860	54.716.587
Cari Dönem Vergisi İle İlgili Varlıklar	4.987.356	19.945.556
Diğer Dönen Varlıklar	4.943.986	2.436.482
TOPLAM DÖNEN VARLIKLAR	495.945.587	464.161.873
Duran Varlıklar		
Diğer Alacaklar	47.036	795.335
İlişkili Olmayan Taraflardan Diğer Alacaklar	47.036	795.335
Kullanım Hakkı Varlıkları	58.193.735	67.161.869
Maddi Duran Varlıklar	211.785.986	264.409.108
Maddi Olmayan Duran Varlıklar	362.032.003	382.594.377
Peşin Ödenmiş Giderler	8.586.850	9.895.874
Ertelenmiş Vergi Varlığı	--	9.840.005
TOPLAM DURAN VARLIKLAR	640.645.610	734.696.568
TOPLAM VARLIKLAR	1.136.591.197	1.198.858.441

// BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

BİLEŞİM FİNANSAL TEKNOLOJİLER VE ÖDEME SİSTEMLERİ A.Ş.
31 ARALIK 2024 TARİHLİ FİNANSAL DURUM TABLOSU
(Tutarlar aksi belirtilmedikçe Türk Lirası' nın (" TL") 31 Aralık 2024 tarihi itibarıyla
satın alma gücü esasına göre TL cinsinden ifade edilmiştir.)

		(Bağımsız Denetimden Geçmiş) Cari Dönem	(Bağımsız Denetimden Geçmiş) Önceki Dönem
KAYNAKLAR	Dipnot	31 Aralık 2024	31 Aralık 2023
Kısa Vadeli Yükümlülükler			
Kısa Vadeli Borçlanmalar		--	--
Uzun Vadeli Borçlanmaların Kısa Vadeli Kısımları		10.682.063	15.293.167
Kiralama Yükümlülüklerinden Doğan Borçlar		25.095.368	19.548.764
Ticari Borçlar		83.867.879	79.251.770
İlişkili Olmayan Taraflara Ticari Borçlar		83.867.879	79.251.770
Çalışanlara Sağlanan Faydalar Kapsamında Borçlar		15.302.895	27.508.695
Diğer Borçlar		3.440.899	370.573
İlişkili Olmayan Taraflara Diğer Borçlar		3.440.899	370.573
Kısa Vadeli Karşılıklar		89.098.820	82.148.296
Çalışanlara Sağlanan Faydalara İlişkin Kısa Vadeli Karşılıklar		13.062.417	10.524.222
Diğer Kısa Vadeli Karşılıklar		76.036.403	71.624.074
TOPLAM KISA VADELİ YÜKÜMLÜLÜKLER		227.487.924	224.121.265
Uzun Vadeli Yükümlülükler			
Uzun Vadeli Borçlanmalar		17.205.882	35.882.371
Kiralama Yükümlülüklerinden Doğan Borçlar		23.269.649	35.773.405
Uzun Vadeli Karşılıklar		39.645.013	48.724.151
Çalışanlara Sağlanan Faydalara İlişkin Uzun Vadeli Karşılıklar		39.645.013	48.724.151
Ertelenmiş Vergi Yükümlülüğü		10.839.576	--
TOPLAM UZUN VADELİ YÜKÜMLÜLÜKLER		90.960.120	120.379.927
ÖZKAYNAKLAR			
Ödenmiş Sermaye		340.000.000	340.000.000
Sermaye Düzeltmesi Farkları		1.217.636.523	1.217.636.523
Kâr veya Zararda Yeniden Sınıflandırılmayacak Birikmiş Diğer			
Kapsamlı Gelirler veya Giderler		(12.982.426)	(10.326.368)
Tanımlanmış Fayda Planları Yeniden Ölçüm Kazançları/Kayıpları		(12.982.426)	(10.326.368)
Kârdan Ayrılan Kısıtlanmış Yedekler		54.690.816	54.690.816
Geçmiş Yıllar Kârları/Zararları		(747.643.722)	(504.972.674)
Dönem Net Kârı/Zararı		(33.558.038)	(242.671.048)
TOPLAM ÖZKAYNAKLAR		818.143.153	854.357.249
TOPLAM KAYNAKLAR		1.136.591.197	1.198.858.441

// BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

BİLEŞİM FİNANSAL TEKNOLOJİLER VE ÖDEME SİSTEMLERİ A.Ş.
31 ARALIK 2024 TARİHLİ KÂR VEYA ZARAR VE DİĞER KAPSAMLI GELİR TABLOSU
(Tutarlar aksi belirtilmedikçe Türk Lirası' nın (" TL") 31 Aralık 2024 tarihi itibarıyla
satın alma gücü esasına göre TL cinsinden ifade edilmiştir.)

		(Bağımsız Denetimden Geçmiş) Cari Dönem	(Bağımsız Denetimden Geçmiş) Önceki Dönem
KÂR VEYA ZARAR KISMI	Dipnot	1 Ocak - 31 Aralık 2024	1 Ocak - 31 Aralık 2023
Hasılat		1.364.085.066	1.185.458.576
Satışların Maliyeti (-)		(936.971.416)	(1.143.801.234)
Brüt Kârı/Zararı		427.113.650	41.657.342
Genel Yönetim Giderleri (-)		(40.882.056)	(57.467.400)
Pazarlama Giderleri (-)		--	--
Araştırma ve Geliştirme Giderleri (-)		(348.760.429)	(193.137.024)
Esas Faaliyetlerden Diğer Gelirler		2.446.386	16.484.149
Esas Faaliyetlerden Diğer Giderler (-)		(1.721.176)	(12.214.265)
Esas Faaliyet Kârı/Zararı		38.196.375	(204.677.198)
Yatırım Faaliyetlerinden Gelirler		80.212.309	89.377.632
Yatırım Faaliyetlerinden Giderler (-)		--	--
FİNANSMAN GİDERİ ÖNCESİ FAALİYET KÂRI/ZARARI		118.408.684	(115.299.566)
Finansman Giderleri (-)		(42.423.477)	(18.602.920)
Finansman Gelirleri (+)		--	--
Net Parasal Kazanç / (Kayıp)		(87.978.311)	(19.439.899)
SÜRDÜRÜLEN FAALİYETLER VERGİ ÖNCESİ KÂRI/ZARARI		(11.993.104)	(153.342.385)
Sürdürülen Faaliyetler Vergi (Gideri)/Geliri		(21.564.934)	(89.328.663)
Dönem Vergi Gideri/Geliri		--	(2.642.690)
Ertelenmiş Vergi Gideri/Geliri		(21.564.934)	(86.685.973)
DURDURULAN FAALİYETLER DÖNEM KÂRI/ZARARI		--	--
DÖNEM KÂRI/ZARARI		(33.558.038)	(242.671.048)
Pay Başına Kazanç			
Sürdürülen Faaliyetlerden Pay Başına Kazanç		(0,10)	(0,71)
DİĞER KAPSAMLI GELİR KISMI			
Kâr veya zararda yeniden sınıflandırılmayacaklar		(2.656.058)	2.539.594
Tanımlanmış Fayda Planları Yeniden Ölçüm Kazançları/Kayıpları		(3.541.411)	3.386.125
Kâr veya Zararda Yeniden Sınıflandırılmayacak Diğer Kapsamlı Gelire İlişkin Vergiler		885.353	(846.531)
Ertelenmiş Vergi Gideri/Geliri		885.353	(846.531)
DİĞER KAPSAMLI GELİR		(2.656.058)	2.539.594
TOPLAM KAPSAMLI GELİR		(36.214.096)	(240.131.454)



Bileşim Finansal Teknolojiler ve Ödeme Sistemleri



// TELEFON

+90 216 558 22 00



// WEB

www.bilesim.net.tr
bilesimfinansal@hs03.kep.tr



// ADRES

Yenişehir Mahallesi
Çağlayan Sokak No: 16 34779
Ataşehir / İstanbul