



2021 Faaliyet Raporu



fuzul

Fuzul Tasarruf Finansman A.Ş.

BİR FUZUL HOLDİNG İŞTİRAKİDİR.

» İçindekiler

Bir Bakışta Fuzul

- 10 Rakamlarla Fuzul
- 12 2021 Yılı Gelişmeleri
- 14 Fuzul Hakkında
 - 14 Misyonumuz, Vizyonumuz, Değerlerimiz ve Stratejimiz
 - 18 Sermaye ve Ortaklık Yapısı
 - 20 Ödüller
- 22 Kilometre Taşları
- 24 Fuzul Holding Şirketleri

Yönetimden

- 26 Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı
- 28 Yönetim Kurulu
- 30 Danışma Kurulu
- 32 Genel Müdür Mesajı
- 34 Üst Yönetim

2021 Yılı Faaliyetleri

- 36 Operasyonel Faaliyetler
 - 36 Operasyon
 - 38 Tahsisat Faaliyetleri
 - 40 Çağrı Merkezi
 - 44 Kalite ve Süreç Yönetimi
- 46 Pazarlama ve Satış
- 50 İnsan Kaynakları
- 54 Bilgi Teknolojileri
- 58 Sosyal Platform

Kurumsal Yönetim Uygulamaları

- 60 Komiteler
- 61 Faaliyet Yılının Sona Ermesinden Sonra Meydana Gelen Özel Önem Taşıyan Olaylar

Finansal Bilgiler ve Risk Yönetimine İlişkin Değerlendirmeler

- 62 Teftiş Başkanlığı
- 63 İç Denetim ve İç Kontrol Faaliyetleri
- 64 Risk Yönetimi Faaliyetleri



Her şey bir evle başlar...

Kendine özgü değerleri, hassasiyetleri ve yaşam biçimini olan bir ülkeyiz. Bugün sokağa çıkıp "en büyük hayaliniz nedir?" diye sorduğunuzda, yanıtların büyük çoğunluğunun "ev almak" olduğunu görebilirsiniz.

Biz Fuzul olarak "Ülkemizde artmayan, hatta azalan ev sahipliği oranını nasıl artırabiliriz?" sorusuna çözüm üretmek üzere yola çıktık. Türkiye'nin neresinde olursa olsun ev hayali kuran herkese ulaşmayı ve onların hayallerini gerçekleştirmeyi hedefliyoruz.

Her şey bir ev almakla ve barınma ihtiyacını karşılamakla başlıyor. 30 yıllık köklü bir geçmişe sahip ve tasarrufa dayalı faizsiz konut alma sisteminin kurucularından biri olarak, ülkemizin geleceğe huzurla bakmasını sağlamak için çalışmaya devam ediyoruz.

A photograph of two women. One woman, with blonde hair, is in the background, slightly out of focus. The other woman, with dark red hair tied back, is in the foreground, smiling broadly with her right arm around the first woman's shoulder.

» Dayanışma

Türkiye'nin sosyal ve ekonomik yapısı nedeniyle çok geniş bir kitleye hitap ediyoruz. Ev ve otomobil hayallerini gerçekleştirmek isteyenleri 30 yıllık deneyimimizle bir araya getirerek büyük bir dayanışma ekonomisi oluşturuyoruz.

Bugüne kadar
hayalini gerçekleştirdiğimiz
kişi sayısı

+100.000







» Samimiyet

Geçmiş yıllarda daha tanımlı bir kitle
özelinde çalışmalarımızı sürdürüyorduk.
Ancak günümüzde koşullar ve artan
ihtiyaçlar doğrultusunda dayanışma
ekonomisi ev alma sistemi yeni
oyuncularla büyümeye devam
ediyor. Bizler de Fuzul olarak yılın
deneyimi ve sürecin başından sonuna
kadar paydaşlarımıza gösterdiğimiz
samimiyetle bu sistemin ilk adresi oluyor,
pazardan büyük pay almaya
devam ediyoruz.

Son 5 yılda
büyüme oranı

%342



» ilgi

Yaygın şube ağımızla sadece büyük şehirlerimizde değil, neredeyse Anadolu'nun her yerine Fuzul güveni sunuyoruz. Bize başvuran herkesle tek tek ilgilениyor, zihinlerde oluşabilecek tüm soru işaretlerini gideriyoruz. GÜCÜMÜZÜ Anadolu'dan alırken, insanların hedeflerine doğru somut ve kendinden emin adımlar atmalarını sağlıyoruz.

Şube sayısı

106

Çalışan sayısı

1.270







» Gelecek

Ev ve otomobil hayallerini
gerçeğe dönüştürerek Türkiye'nin
kalkınmasının itici güçlerinden biri
oluyoruz. Lokomotif sektörlerimizden
olan inşaat, otomobil ve finans
sektörünü canlı tutuyoruz. Doğrudan
ve dolaylı olarak oluşturduğumuz
etki ile ülkemizin en kritik markaları
arasında yer almanın sorumluluğuyla
hareket ediyoruz.

2021 yılında
oluşturduğumuz
ekonomik değer

5,9

milyar TL

» Rakamlarla Fuzul

Fuzul, Türkiye'nin dört bir yanında bulunan 106 şubesi ve 1.270 çalışanıyla yüz binlerce insanın ev, araç ve iş yeri hayallerini gerçekleştirmesine vesile oluyor.

Girişimci, öncü, insan odaklı düşünen yapı

106

Şube

30 yıllık tecrübe

Fuzul'ün girişimci, öncü ve insan odaklı bakış açısı 30 yıllık kurumsal başarısının temel bileşenleridir. Fuzul'de kurumsal sürdürülebilirlik anlayışı, tüm paydaşlar için uzun vadeli değer oluşturmak yaklaşımı etrafında şekillenmiştir. Girişimci ruhun yanı sıra sektördeki 30 yıllık bilgi ve deneyimiyle durmaksızın çalışmalarına devam eden Fuzul, müşterilerine değer katmayı hedeflemektedir.

106 şube ve 1.270 çalışan

Fuzul, kurulduğu günden bu yana sürdürülebilir büyümeye stratejisiyle paydaşları için değer oluştururken ülke ve bölge ekonomisine de önemli katkılar sağlamaktadır. Fuzul, bugün Türkiye'nin dört bir yanında bulunan 106 şubesi ve 1.270 çalışanıyla yüz binlerce insanın ev, araç ve iş yeri hayallerini gerçekleştirmesine vesile olmuştur.

2021 yılında toplam **5.877.000.000 TL** ev ve

otomobil finansman talebi ile **38 bin** kişinin tercihi

Aylık ortalama 500.000 TL finansman talebi ile

her ay ortalama **3.200** kişinin tercihi

Toplam **1 milyar TL** değerinde **6.900** adet ev ve

otomobil tahsisatı



30 yıldır aynı tutkuyla nice başarılara

Fuzul Holding olarak 30 yıldır işimizi
tutkuyla ve köklü aile kültürümüzün
mirası olan özveriyle yapıyoruz.

Başarıya giden yolda
hayallerimizden güç alıyoruz.



» 2021 Yılı Gelişmeleri

Fuzul, pandemi koşullarına rağmen cirosunu %87 artırarak yılı yine hedeflediği büyümeye kapattı.

Fuzul'un intibak planı, BDDK tarafından Tasarruf Finansman Yasası kapsamında onaylandı.

Dünya ekonomisi 2021 yılında COVID-19 salgınının açtığı yaraları sarma konusunda önemli bir yol katetti. Son dönemde aşılamanın hızlanması salgının etkisini azalttı. Bu durum tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de ekonomik anlamda toparlanmayı mümkün kıldı.

Fuzul ise güçlü finansal altyapısı ve aralıksız sürdürdüğü yatırımlar sayesinde bu zorlu dönemde de ülke ekonomisine değer oluşturmayı sürdürdü. Pandemi koşullarına rağmen cirosunu %87 artırarak yılı yine hedeflediği büyümeye kapattı. Fuzul, sürekli değişebilen koşullara uygun kararları alarak, riskleri en doğru şekilde yönetip fırsatlardan istifade etmeyi başardı.

Ne mutlu ki sektörde de memnun eden gelişmeler yaşandı. Fuzul'un intibak planı Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından Tasarruf Finansman Yasası kapsamında onaylandı. Ayrıca Fuzul 100 milyon TL sermaye şartı başta olmak üzere dijital altyapı, hizmet kalitesi ve operasyonel süreç anlamında da yasanın tüm gerekliliklerini yerine getirerek sektördeki gücünü bir kez daha ortaya koydu.





Değişimi kucaklayan ve yenilikleri, iş süreçlerine hızlı adapte edebilen yapısıyla Fuzul, bu doğrultuda da artık çağın olmazsa olmazı hâline gelen dijitalleşmeye ağırlık veriyor. Fuzul bugün, dijital dönüşüm alanında en büyük altyapı yatırımlarının yapıldığı ve planlandığı bir dönem geçiriyor. Aynı zamanda web sitesini yenileyerek dijital dönüşüm yolculuguına da başladı. Müşterilerine her zaman kaliteli hizmet verebilmek ve dijital uygulamalar aracılığıyla en iyi deneyimi sunmak için bu alandaki çalışmalarını da sürdürüyor.

30 yıllık tecrübesine dayanan güven ve yüksek itibar ile ülkemize değer katarken; Türkiye genelinde hizmet noktalarını genişletme çalışmalarına ise durmaksızın devam ediyor. Bugün 106 şubeye ulaşarak sürdürülebilir büyümeye ivmesini koruyan Fuzul, insan kaynağını genişletmeyi de hedefliyor.

2021 yılında tüm bu olumlu gelişmelerin yanında ne yazık ki bazı üzücü durumlar da yaşandı. Sel felaketinin yaşadığı Kastamonu'nun Bozkurt ilçesinde Fuzul, sürecin başından itibaren ekibiyle yerini aldı. Mağduriyet yaşayanların yaralarını sarmak için süratle bölgeye intikal ederek, gündelik hayatın normale dönmesi için var gücüyle çalıştı. Antalya'da çıkan orman yangınları nedeniyle zarar gören bölgelerin tekrar ağaçlandırılması amacıyla OGEM Vakfı ile birlikte tüm çalışanları ve müşterileri adına geleceğe nefes olmak için Fuzul Ormanı'nın kurulmasını destekledi. Tüm bu çalışmalarıyla yine ülkesinin ve vatandaşının zor zamanlarında yanında olmak için daima yardıma hazır olduğunu da bir kez daha ortaya koydu.

%87

Ciro Artışı

» **Fuzul Hakkında**

Misyonumuz, Vizyonumuz, Değerlerimiz ve Stratejimiz



Misyonumuz

Tasarruf finansman prensiplerine bağlı, toplumdaki tasarruf bilincini sunduğu hizmetlerle artıran, müşteri odaklı çalışmayı ön planı çıkararak tüm paydaşlarına değer katan, sosyal sorumluluk sahibi bir kurumdur.



Vizyonumuz

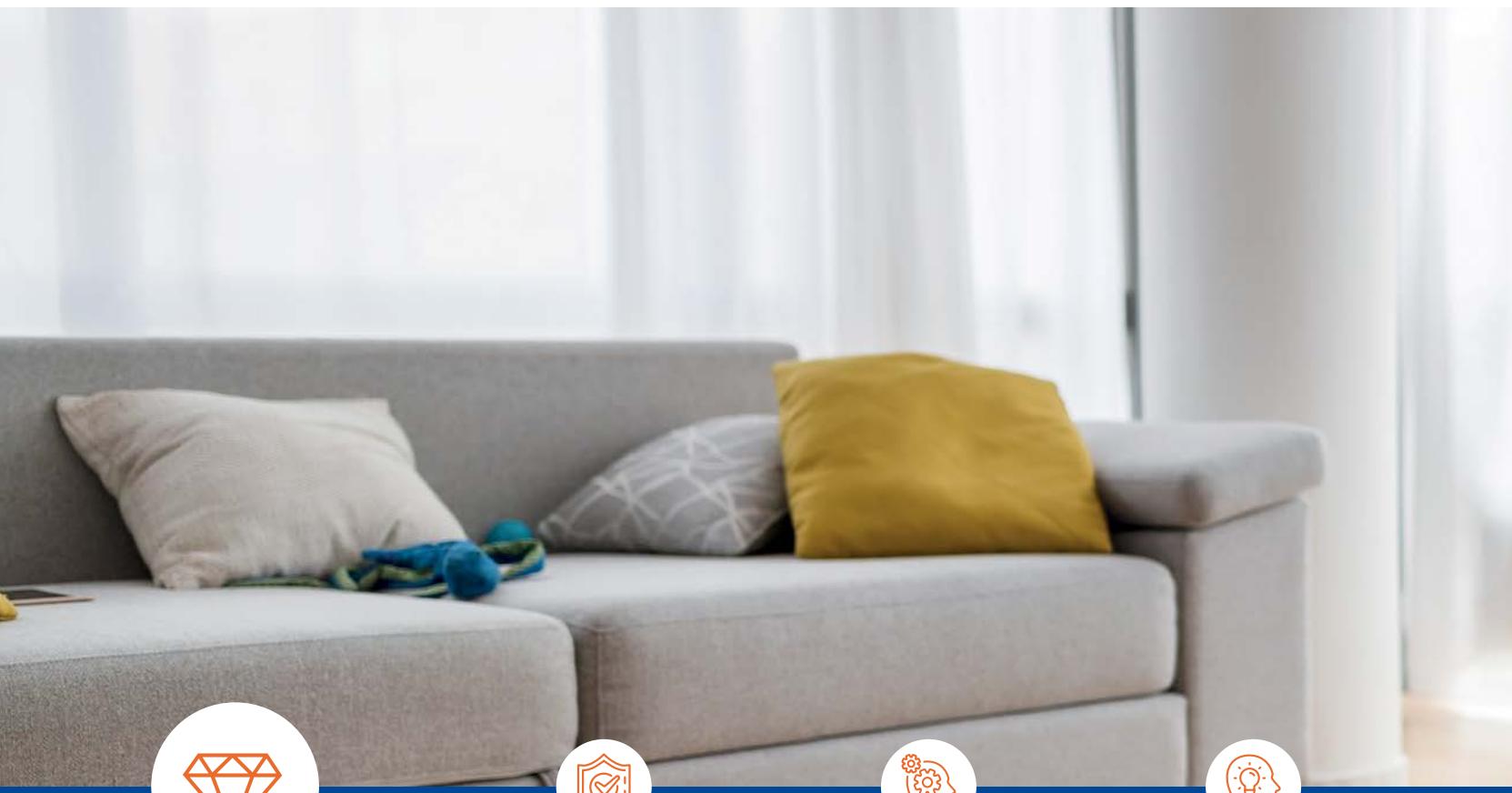
Sektörümüzde hizmet kalitesi ve aktif büyülüklük açısından kalıcı lider olmak.



Bir Bakışta Fuzul

» Fuzul Hakkında

Misyonumuz, Vizyonumuz,
Değerlerimiz ve Stratejimiz



Değerlerimiz



Güvenilir

Sektördeki deneyimimizden
aldığımız güç ve destekle;
ortaklarımız, çalışanlarımız ve
müşterilerimizle güvene dayalı
bir ilişki kurarız.



Profesyonel

Müşterilerimize saygı, nezaket
ve güler yüze, profesyonel
hizmet sunarız.



Yeniliğe Açık

Sektördeki tecrübelere
sahip çıkarak, yeniliklerin
peşinden gideriz.



Stratejimiz

İnsanlarımızın tasarruflarını, ülke ekonomisinin öncelikli ihtiyaçlarına yönlendirmek suretiyle sürdürülebilir ve katma değerli büyümeyi destekleyeceğiz tasarruf yöntemleri ile katkıda bulunmak, verimliliği artırmak için sürekli değişime ve gelişime açık olmak, çalışanlarımızın bilgi ve becerilerine uygun sürekli yatırım yapmak, tasarruf finans sektöründe herkesin bütçesine uygun çözümler sunarak, en kaliteli altyapı, en hızlı ve doğru çözümleri ile sektörün lideri olmaktır.



Kaliteli

Müşterilerimize kalite standartlarına uygun hizmet veririz.



Adil

Kararlarımıza müşterilerin, çalışanların ve paydaşların haklarını gözetiriz.



Gelişim

Çalışanlarımızın gelişimini sağlayarak birlikte büyürüz.



Takım Çalışması

Fuzul'ü büyük bir aile olarak görüyoruz ve ortak amacımıza erişebilmek için gerekli sorumluluk bilincine sahibiz.

» Fuzul Hakkında

Sermaye ve Ortaklık Yapısı

%100



HİSSEDARLAR

FUZUL HOLDİNG A.Ş	PAY ADEDİ	100.000.000
TOPLAM		100.000.000

PAY TUTARI (TL) 100.000.000,00

TOPLAM 100.000.000,00

ORAN(%) 100

TOPLAM %100



fuzul

EV DE ALDIRIR. OTO DA.



» Fuzul Hakkında

Ödüller

Fuzul, sektörde elde ettiği başarıları ödüllerle taçlıyor.

Sektörde Öncü

Vizyoner kimliği ve kuruluşundan bu yana izlediği organik ve inorganik büyümeye stratejileri ile Fuzul, sektörde elde ettiği başarıları ödüllerle taçlandırmıştır.

- **2020** – Marketing Türkiye Social Media Awards / Gayrimenkul Kategorisi
Gümüş Ödül
- **2021** – Muse Creative / Silver Winner
Web Sitesi Tasarımı Ödülü
- **2021** – Dünya Basın Mensupları Derneği
– Sosyal Projelerde Farkındalık Ödülü –
Sor Ona Reklam Filmi





fuzul

FUZUL KALİTESİ TESCİLLENDİ!



Bir Bakışta Fuzul

» Kilometre Taşları

Tasarruf Finansman şirketi yasalaştı.
Fuzul markamızla bu alanda hizmetlerimizi
sürdürmeye devam ediyoruz.



1992

Otomotiv sektöründe faaliyet göstermeye başladı. Sektörde kısa sürede sağladığı güvenle adımlarını hızlandırdı.

1994

Akva Sigorta Aracılık Hizmetleri faaliyete geçti.

2000

Fuzul Yapı ve Afiyet Medikal faaliyete geçti.

2003

Fuzul Holding olarak; yaşanabilir alanlar oluşturmak hedefiyle çıktığı yolda, binlerce aileyi ev ve iş yeri sahibi yapmanın gururunu yaşıyoruz.



2014

2014 yılında faaliyete başlayan Nevita, nitelikli gayrimenkul yatırımlarını geliştiren ve yöneten Türkiye merkezli bir emlak yatırım şirketidir.

2019

2019 yılında kurulup 2020 yılında faaliyet göstermeye başlayan Newinn, misafirlerine tamamen dijitalleştirilmiş yeni nesil konaklama deneyimi yaşatan bir proptech firmasıdır.

2020

Rubikpara hızla büyüyen Finansal Teknoloji sektöründe hizmet veren elektronik para firmasıdır.

2020 yılında Fuzul Grup tüm faaliyetlerini Fuzul Holding bünyesi altında birleştirdi.

► Fuzul Holding Şirketleri

Kurulduğu ilk günden bu yana, konut ve alışveriş merkezi gibi farklı ticari alanlarda ilklere imza atan Fuzul Yapı, bugüne dek 7.000'in üzerinde konut ve ticari ünite geliştirmiştir.

30 yılı aşan güçlü kurumsal yapı, finansal güç ve bilgi birikimi

FUZUL YAPI

1992 yılında Fuzul Otomotiv ile temelleri atılan Fuzul Holding, 2000'de Fuzul Yapı markası ile inşaat sektörüne adım atmıştır. Türkiye'nin geleceğine değer katan markalı konut projelerini hayata geçiren Fuzul Yapı, üretimde kalite ve güven anlayışının yanı sıra zamanında tamamlayıp teslim ettiği projeleriyle de kısa süre içerisinde sektörde yeni bir soluk kazandırmıştır.

Kurulduğu ilk günden bu yana, konut ve alışveriş merkezi gibi farklı ticari alanlarda ilklere imza atan Fuzul Yapı, bugüne dek 7 binin üzerinde konut ve ticari ünite geliştirmiştir. 30 yılı aşan güçlü kurumsal yapısı, finansal gücü, bilgi birikimiyle Türkiye'nin ihtiyaç olan sanayi ve konut yatırımlarıyla sürdürülebilir büyümeye hedeflerine emin adımlarla ilerlemektedir. İstanbul'un yükselen değeri Başakşehir, Gaziosmanpaşa, Fatih, Kağıthane; Anadolu Yakası'nda Kartal ve İstanbul'un merkezi Beşiktaş'ta imza projesine başlayan Fuzul Yapı aynı zamanda Kuzey Marmara Sanayi ve Teknoloji Vadisi oluşumunun da ortaklarından biridir.

FUZUL

Fuzul Holding'in amiral gemisi olarak faaliyetini sürdürden Fuzul, 1992 yılından bu yana yüz binlerce ailenin ev hayalini gerçeğe dönüştürdü. 30 yıllık tecrübesi ile bugün sektör lideri olan Fuzul, tasarrufa dayalı konut, araç ve iş yeri edindirme hizmetlerine devam ediyor.

FUZUL OTOMOTİV

1992 yılında kurulan FuzulOto, Fuzul Holding'in temel yapı taşıını oluşturmaktadır. Otomotiv sektöründe faizsiz ve yenilikçi modelleriyle kısa sürede sektörde öncü konuma gelen FuzulOto, müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği çözümlerle Fuzul ana markası altında sektörde can suyu olmaya devam etmektedir.

NEVİTA

Fuzul Holding iştiraklerinden biri olan Nevita, 2014 yılında yabancı konut satışı alanında faaliyet göstermeye başladı. Sektörde ciddi bir başarı ivmesi yakalayan Nevita, Fuzul Yapı tarafından geliştirilen projelerin yanı sıra İstanbul ve Antalya gibi yurdun birçok yerinde satılık proje ve gayrimenkullerin pazarlama ve satış operasyonlarını üstlenmektedir.

NEWINN

Artan yeni nesil kısa dönemli konaklama talebine cevap vermek amacıyla otel standartlarında hizmet veren apartman dairesi formatındaki "Serviced Apartments" konseptinde çözümler sunan Newinn, misafirlerine 5 yıldızlı otel konforunda konaklama deneyimi yaşamaktadır. Misafirlerine tamamen dijitalleştirilmiş bir deneyim sunarak yeni nesil konaklama tecrübesi yaşatmayı hedefleyen Newinn, bugün İstanbul'un farklı noktalarında hizmet vermektedir.



RUBİKPARA

Rubikpara, Fuzul Holding tarafından elektronik para ve ödeme hizmetleri sektöründe hizmet vermektedir. Hızla büyüyen finansal teknoloji sektörüne güçlü bir soluk getiren Rubikpara, kullanıcılarına aynı bir bankada olduğu gibi hesap açma, kart alma, mobil uygulama ile çeşitli ürünleri kullanma ve para transferi gibi hizmetler sunmaktadır.

OLİMPAPARK AVM

Başakşehir'in tam kalbinde, bölgenin alışveriş ve eğlence ihtiyacını karşılamanın yanı sıra ilçenin modern yüzüne katkı sağlamak amacıyla Fuzul Yapı tarafından tasarlanıp 2010 senesinde bölgenin hizmetine açılmıştır. Olimpapark AVM, Türkiye'nin ilk "Bölgesel Alışveriş Merkezi" olma özelliğini taşımaktadır.

AKVA SİGORTA

Fuzul Holding bünyesinde faaliyet gösteren Akva Sigorta Aracılık Hizmetleri 1995 yılından beri sigorta sektöründe tüm elementler branşlarda hizmet vermektedir. Geçmişten günümüze sigortacılık sektörüne farklı bir bakış açısı getiren Akva Sigorta, profesyonel kadrosu ile Türkiye'de lider aracı kurumlar arasında olmanın haklı gururunu yaşamaktadır.

Rubikpara, Fuzul Holding tarafından elektronik para ve ödeme hizmetleri sektöründe hizmet vermektedir.

» Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

Tam 30 yıldır birikimlerini ev sahibi olmak için değerlendirmeyi düşünen vatandaşlarımız için var gücümüzle çalışıyoruz. Gururla söyleyebiliriz ki bugüne kadar yüz binlerce kişiye ulaştık.

Değişimi kucaklayan ve yenilikleri iş süreçlerine hızlı adapte edebilen bir yapı

Her ay

250

milyon TL

Ülke ekonomisine katkı

Değerli Paydaşlarımız;

Başarılı bir faaliyet yılını geride bırakırken, ilk faaliyet raporumuza da sizlerle paylaşmanın mutluluğunu yaşıyorum. Bu rapor, kurulduğu günden bu yana istikrarlı ve kararlı büyümeyi kısa dönemli arayışlara tercih eden, bu yaklaşımın gereği olan kurumsal değerleri de özümseyerek bir iş kültürüne dönüştüren Fuzul'un tüm faaliyetlerini belgelemesi bakımından özel bir öneme sahip bulunuyor.

Fuzul olarak, faaliyet gösterdiğimiz sektörlerde yillardır üstlendiğimiz liderliği koruyarak, bu konuda da bir rol model olmayı hedefliyoruz. Bu rapor ile köklü bir kurumsal geleneğin eseri olan değerlerimize yönelik attığımız adımları ve çalışmalarımızla ilgili bilgileri dikkatinize sunuyoruz.

Türkiye'de konut üretiminin artmaya başladığı son 20 yılda konuta ulaşma talebi de aynı hızla arttı. Ülke tarihinde görülmemiş bir şekilde yükselişe geçen inşaat sektöründe önceden ev sahibi olmak emeklilik hayaliyken son yıllarda bu hayal her yaşa yayıldı. Markalı konut sektöründe önemli bir oyuncu olan Fuzul Yapı tarafından bu arzı karşılarken, bir yandan da insanların ev sahibi olmakta yaşadığı zorlukları da tespit etme fırsatı bulduk. Sektördeki gücümüz ve elde ettiğimiz bilgi birikimiyle de alternatif finans model ihtiyacını karşılamak için Fuzul markamız ile yola çıktık. Tam 30 yıldır birikimlerini ev sahibi olmak için değerlendirmeyi düşünen vatandaşlarımız için var gücümüzle çalışıyoruz. Gururla söyleyebiliriz ki bugüne kadar yüz binlerce kişiye ulaştık.

Faiz yükü altında ezilmeden insanların birikimlerinin değerlendirildiği modelimizin BDDK'nın son düzenlemesi ile daha da büyüyeceğine dair inancımız tam. Sürdürülebilir büyümeye stratejimiz çerçevesinde, şekillendirdiğimiz yol haritamızın arkasında da bu motivasyonumuz bulunuyor. Çabalarımızın meyvesini bu anlamda aldığımız bir dönem geçirdik. Finansal sonuçlarımıza da yansyan başarılarımıza baktığımızda; 2021 yılında 5.877.000.000 TL finansman talebi elde ettik. Gururla söyleyebilirim ki ülke ekonomisine her ay 250 milyon TL katkı sağladık. Her geçen gün artan bir motivasyonla sektördeki liderliğimizi perçinleyecek çalışmalara imza atmaya devam edeceğiz.

Bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da mutlu yuvaların kurulmasına yaptığımız katkıları artırarak südüreceğiz. Bu uzun yolda, daha alınacak çok mesafe ve atılacak çok adım var. Başarıya giden bu yolculuğumuzda bize eşlik eden, başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza, verdikleri yardım ve destek için teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,

Eyüp Akbal

*Fuzul Tasarruf Finansman A.Ş.
Yönetim Kurulu Başkanı*



Eyüp Akbal

Fuzul Tasarruf Finansman A.Ş.
Yönetim Kurulu Başkanı

» Yönetim Kurulu



Mahmut AKBAL

3 Mayıs 1965 tarihinde Konya'nın Kulu İlçesine bağlı Tavşançalı beldesinde doğdu. İlk ve orta öğrenimini Konya'da bitirdikten sonra İstanbul'a gelerek lise eğitimini tamamladı. İstanbul Üniversitesi Orman Fakültesi'ndeki lisans eğitiminin ardından, 1988 yılında İspa Turizm şirketinde yönetici olarak görev aldı. 1992 yılında Fuzul Otomotiv'i kurarak aile şirketinin temellerini attı. Sektörde edindiği bilgi birikimiyle büyüğerek kardeşleriyle birlikte Fuzul Yapı İnşaat Pazarlama A.Ş., Fuzul Holding A.Ş., Yol İnşaat Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti, Fuzul & Fuzul İş Ortaklığı, Akva Sigorta, Fuzul Gayrimenkul Yatırım A.Ş şirketlerini kurdu. Bugüne kadar önemli liderlik pozisyonlarını üstlenen Mahmut Akbal, halen Fuzul Holding'in Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev almaktadır. Çok iyi düzeyde Arapça ve İngilizce bilen Akbal, evli ve dört çocuk babasıdır.



Eyüp AKBAL

3 Mart 1966 tarihinde Konya'da doğdu. İstanbul Vefa Lisesi'ndeki lise eğitiminin ardından, 1989 yılında Ankara Gazi Üniversitesi Eczacılık Fakültesi'nde lisans eğitiminini tamamladı. 2003 yılında İstanbul Üniversitesi'nde İşletme İktisadi Bölümünden de lisans derecesini aldı. İstanbul Gelişim Üniversitesi İşletme yüksek lisans bölümünü tamamladı. İş yaşamına 1988 yılında mezun olduğu Eczacılık mesleği ile başladı. 1992 yılından beri aile şirketi olan Fuzul Holding'de farklı görevlerde bulundu. Hâlen, Fuzul Holding Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı olarak görev yapan Eyüp Akbal, 2014 yılından bu yana Fuzul Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevini sürdürmektedir. Çok iyi düzeyde Arapça ve İngilizce bilen Akbal, evli ve üç çocuk babasıdır.



Zeki AKBAL

1969'da Konya'da dünyaya geldi. Konya Tavşancalı Anadolu Lisesi'ni bitirdi ve yükseköğretim için İsviçre'ye gitti. Basel Üniversitesi İşletme Bölümünde iki yıl okuduktan sonra İsviçre'de ticaret hayatına başladı. 5 yıl gastronomi sektöründe ticari faaliyette bulundu. 1992 yılında Fuzul Otomotiv'in kurulması ile İstanbul'a döndü. Halen Fuzul Holding Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Fuzul Oto Yönetim Kurulu Başkanlığı görevlerini yürüten Zeki Akbal, evli ve altı çocuk babasıdır. Akbal Almanca ve İngilizce dillerini iyi derecede bilmektedir.



Furkan AKBAL

1993 yılında Konya'da doğan Yunus Furkan Akbal, İstanbul Bilgi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Bölümü'nden mezun olduktan sonra, bir hukuk bürosunda avukatlık stajını yaptı. İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde Sanayi Politikaları ve Teknoloji Yönetimi anabilim dalında "Tasarruf Finansman Sisteminin Regülasyonu: Türkiye Örneği" konulu tez çalışmasıyla yüksek lisans eğitimini tamamladı. Akbal, 2017 yılından itibaren Fuzul Holding'in iştiraki olan Fuzul Gayrimenkul Yatırım A.Ş. (Fuzul) Yönetim Kurulu Üyeliğinin yanı sıra, 2020 yılından bu yana; Nevita Gayrimenkul Yatırım Danışmalık Ltd. Şti., Newinn Turizm ve Otelcilik Ltd. Şti. ve Rubik Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini sürdürmektedir. Öğrencilik yıllarından itibaren çeşitli sivil toplum örgütlerinde gönüllü çalışmalar yapan Akbal, 2014 yılından bu yana Genç MÜSİAD Yönetim Kurulu Üyesi dir. Genç MÜSİAD 13. ve 14. Olağan Genel Kurullarında Genel Başkan seçilen Akbal, 2019 yılından bu yana Genç MÜSİAD Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevine devam etmektedir. Akbal, evli ve bir çocuk babasıdır.

Aydın ÖZKAN

Aydın Özkan, 1975 yılında Kastamonu'da doğdu. İş hayatına 1997 yılında Fuzul ile başladı. Fuzul Yapı'da Satış Müdür Yardımcılığı görevini üstlendi. 2004 yılından itibaren Fuzul Gayrimenkul Yatırım A.Ş.'de Genel Müdür Yardımcısı olarak görev aldı. 2021 Haziran ayı itibarıyla Genel Müdür olarak atandı. 24 yıllık tecrübeye sahip olan Özkan, Anadolu Üniversitesi İşletme Bölümü mezunu olup evli ve iki çocuk babasıdır.

» Danışma Kurulu



Melih Kondur

(Fuzul Holding İnsan Kaynakları Grup Başkanı)

Aslen Elazığlı olan Melih Kondur, 1978 yılında İstanbul da doğmuştur. Evli ve bir çocuk babasıdır. Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Birimler Fakültesinden mezun olan Melih Kondur, Zorlu Holding'de Personel ve Özlük İşleri Memuru olarak iş hayatına başlamıştır. 2001-2008 yılları arasında Venüs Giyim isimli tekstil firmasında İnsan Kaynakları Uzmanlığı ve sonrasında İnsan Kaynakları Yöneticiliği görevini üstlenmiştir. 2009-2011 yılları arasında inşaat, otelcilik ve mobilya sektörlerinde faaliyet gösteren Birlik Şirketler Grubu'nda, İnsan Kaynakları Grup Yöneticiliği yapmıştır. 2011-2015 yıllarında Ukra İnşaat ve Gül İnşaat firmalarında İnsan Kaynakları Müdürlüğü yaptıktan sonra 2016 yılında Fuzul Yapı bünyesinde İnsan Kaynakları Grup Müdürlüğü görevini yürütmüş, 2020 yılı itibarıyla Fuzul Holding İnsan Kaynakları Başkanlığı görevine atanmıştır.



Murat ALTAY

(Fuzul Holding Mali İşler Grup Başkanı -SMMM)

Murat Altay, 1971'de Kars/Sarıkamış'ta doğmuş, ilk ve orta öğrenimini burada tamamladıktan sonra 1995 yılında Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü'nü bitirmiştir. İlk profesyonel iş deneyimine 1999 yılında İrfan Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş.'de denetçi Yardımcısı olarak başlamış, daha sonra sırasıyla Denetçi ve Kıdemli Denetçilik yapmıştır. Denetçilik deneyiminde; sigorta şirketleri, faktöring şirketleri, holdingler ve TTK'na göre kurulmuş olan şirketlerde Tam Tasdik Denetimi, KDV Denetimi, Bağımsız Denetimlerde bulunmuş ve bu dönemde Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Belgesi almıştır. 2003-2004 yıllarında Aydınılı Grup'ta, 2004-2005 yıllarında ise Aydınılk Giyim A.Ş.'de İç Denetim ve Kontrol Müdürü olarak görev yapmıştır. Her iki grupta da iç denetim biriminin kurulması ve grup şirketleri ile tüm şubelerin denetime hazır hale getirilmesi ve denetlenmesini başarı ile yürütmüştür. 2005 yılında Kiler Holding iştiraklarından olan Biskon Yapı A.Ş.'de Mali İşler Müdürü olarak görevye başlamış, 2008 yılında Biskon Yapı A.Ş.'nin, Gayrimenkul

Yatırım Ortaklığı'na dönüştürülmesi projesini ve 2011 yılında aynı şirketin halka arzını proje yöneticisi olarak yürütmüştür. Bu dönemde Kiler Holding bünyesindeki inşaat grubunun tüm muhasebe finans süreçlerinden sorumlu olarak çalışmıştır. Daha sonra bir yıl Kahramanmaraş Kağıt A.Ş. (KMK Paper)'de Denetim Direktörlüğü görevi yapmış, denetim biriminin kurulması, şirketin yurt dışı ve yurt içi iştiraklerinin denetlenmesi süreçlerini takip etmiş, grubun ERP süreçlerinde de ortak proje yöneticisi olarak görev almıştır. 2012 yılında Kiler Holding İnşaat Grubu'nda Mali İşler Koordinatörü olarak çalışmaya başlamış inşaat grubuna bağlı tüm şirketlerin muhasebe ve finans süreçlerinden sorumlu olmuştur. Grup bünyesinde Yönetim Kurulu Üyelikleri ve Denetim Kurulu Üyelikleri görevi almıştır. 2016 yılında Fuzul Grup Mali İşler Koordinatörü olarak görevye başlamıştır. Mart 2020'de Fuzul Holding'in kurulması ile birlikte, Holding Mali İşler Başkanı olarak görevine devam etmektedir. Fuzul Yapı A.Ş.'de İcra Kurulu üyeliği ve çeşitli grup şirketlerinde Yönetim Kurulu üyelikleri bulunmaktadır. İngilizce ve Arapça bilen Murat Altay, evli ve üç çocuk sahibidir.



Mustafa Kemal DALDAL
(Fuzul Holding Marka ve Strateji Geliştirme
Grup Başkanı)

Aslen Aydınlı olan Daldal, 1974 yılında Sivas'ta doğmuştur. Orta okul ve lise eğitimini Bornova Anadolu Lisesi'nde tamamladıktan sonra, 1997 yılında Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme ve Uluslararası Pazarlama Bölümü'nden mezun olmuştur. Profesyonel iş hayatına 1998 yılında Pamukbank'ta başlayan Daldal, bu banka bünyesinde Satış Uzmanlığı, Satış Yöneticiliği ve Ürün Müdürlüğü görevlerinde bulunmuştur. 2003-2008 yılları arasında Credit Europe Bank Russia'da Pazarlama Müdürlüğü, Satış ve Pazarlama Direktörlüğü ve Bireysel Bankacılık Satış ve Pazarlamadan Sorumlu Kıdemli Başkan Yardımcılığı görevlerini üstlenmiştir. Görevde bulunduğu süre içerisinde Rusya pazarında ilk defa taksitli kredi kartları lansmanı, zincir mağazalar içinden anında kredi projesi, Metro Cash & Carry ve Auchan Süpermarketler zinciri ile mağazalar içinden anında kredi kartı projelerine liderlik etmiş ve bu projeleri başarı ile yürütmüştür. Aynı

dönem içinde kısa bir süre BNP Paribas Fortis'te Tüketiciler Finansman Pazarlama Müdürlüğü görevinde Dışbank-Fortis marka değişim projelerinde görev almıştır. 2008-2010 yılları arasında Bank Pozitif Kazakistan (Bank Hapoalim) Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcılığı görevinde tüm Bireysel Bankacılık Grubu'nun sıfırdan kurulması çalışmalarına liderlik etmiş ve aynı dönemde bankanın gerek kredi kartları gerekse bireysel kredi hacimlerinde pazar payı elde etmesini sağlamış ve bunun yanı sıra Demirkazakhstan Bank-Bank Pozitiv marka dönüşüm çalışmalarını tamamlamıştır. 2010 yılından itibaren bir FİBA Holding iştiraki olan Wall Street Russia'da Genel Müdürlik görevinde bulunmuş, görevde bulunduğu süre içerisinde bu şirketin %300'ü aşan büyümeyi gerçekleştirmiştir. 2018 yılı itibarıyla Eminevim'de Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörlüğü görevinde bulunan Daldal, Kasım 2021'de Marka ve Strateji Geliştirme Grup Başkanı olarak Fuzul Holding'teki görevine atanmıştır. İleri düzeyde İngilizce ve iş yetkinliği seviyesinde Rusça bilen Daldal, evli bir kız çocuk babasıdır.



Faruk Saha
(Fuzul Holding Yönetim Danışmanı)
1978 yılında İstanbul/Şişli'de doğan Faruk Saha, 1995 yılında Üsküdar İmam Hatip Lisesi'nden mezun olmuştur. İş hayatına 1995 yılında Emin Otomotiv A.Ş.'de başlamıştır. Satış hayatı 1996 yılında başlayan Faruk Saha, 1998 yılında Şube Müdürlüğü'ne yükselserek satış kariyerindeki basamakları çalışmaya başlamıştır. 2001 yılının Kasım ayına kadar Şube Müdürlüğü görevini yürütmüştür. 2001-2003 yılları arasında İzmir Narlidere'de vatanı görevini tamamlamış ve tekrar sektördeki iş hayatına kaldığı yerden devam etmiştir. 2003 -2008 yılları arasında Şube Müdürlüğü görevini yürütmüş ve 2009-2011 yılları arasında sektörde Bölge Müdürü olarak satış basamaklarını çalışmaya devam etmiştir. Sektorde 2011 yılının Aralık ayında Operasyon Müdürü olarak atanarak kariyerine yeni bir sayfa açarak hizmet etmeye devam etmiştir. 2013-2017 yılları arasında Satış & Operasyon Müdürü olarak her iki görevini başarı ile sürdürmüştür ve 2017 yılında Operasyon Direktörü olarak iş hayatına devam etmiştir. Mart 2022'de Fuzul Gayrimenkul A.Ş.'de Yönetim Danışmanı olarak görevlendirilmiştir. Evli ve iki kız çocuk babası olan Faruk Saha sektörde hizmet etmeye devam etmektedir.

» Genel Müdür Mesajı

BDDK tarafından tasarruf finansman şirketlerine yönelik atılan adımlarla birlikte Fuzul'un 30 yıldır oluşturduğu güvenin üzerine ülkemize ve vatandaşımıza katma değer sağlamayı sürdürmek en büyük hedefimiz.

Ev sahibi olan yüz binlerce mutlu aile bizim en büyük kazancımız oldu.

Değerli Fuzul Dostları,

Fuzul olarak Türkiye'de ev hayali kuran milyonlarca insanın hayallerine ortak olmak için yola çıktık. 1992 yılından bu yana hayallerini kısa sürede ve makul şartlarla gerçekleştirenlerin akında güzel anılar bıraktık. Ev sahibi olan yüz binlerce mutlu aile, bizim en büyük kazancımız oldu.

Son yıllarda pandemi nedeniyle eve bakış açısından tüm dünyada değişiklik yaşandı. Alışkanlıklar ve bekłentilerin değiştiği aynı dönemde konut fiyatlarında da yükseliş daha makul şartlarla konut sahibi olma talebini artırdı. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde en büyük iki değişken ise enflasyon ve faiz oldu. Bizler de faizsiz modelimizle bu iki büyük değişkenin üstesinden gelen bir çözüm sunuyoruz. Beklentileri biliyor, tecrübeimiz ile dünyaya örnek olan bu modeli geliştirerek ilerletiyoruz.

Şirket olarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından tasarruf finansman şirketlerine yönelik atılan adımlarla birlikte Fuzul'un 30 yıldır oluşturduğu güvenin üzerine ülkemize ve vatandaşımıza katma değer sağlamayı sürdürmek en büyük hedefimiz.

Yola çıktığımız ilk günden beri sahiplendiğimiz, yazısız anayasa olarak kabul ettiğimiz bazı prensip ve değerlerin, artık uluslararası standartlara göre kurumsal bir yapıya kavuşturulmasını da yürekten destekliyorum. Bu kapsamda hazırlanan ilk faaliyet raporumuzun, Fuzul'un bundan sonra çok daha ilerilere gidecek çalışmaları için bir başlangıç olması temennisiyle, raporda emeği geçen herkese teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Aydın Özkan
Genel Müdür



Aydin Özkan
Genel Müdür

» Üst Yönetim



Gürkan Vayni

İç Kontrol Başkanı

Gürkan Vayni, 1980 yılında İstanbul'da doğdu. 2003 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü'nden mezun oldu. İstanbul Arel Üniversitesi MBA, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muhasebe ve Denetim Yüksek Lisans çalışmalarını tamamladı. Yüksek Lisans tamamlama çalışması "İç Kontrolün Hileyi Önlemeye Etkisi" dir. Mesleki hayatına 2006 yılında Aras Holding A.Ş.'de Denetçi Yardımcısı olarak başladı. 2009-2012 yılları arasında Kiler Holding A.Ş.'de Denetim Uzmanı olarak görev aldı. 2012 yılında Öztyrakiler Madeni Eşya ve Tic. A.Ş.'ye Denetim Uzmanı olarak katıldı ve 2015 yılında Denetim Sorumlusu ataması yapılarak görevini yürüttü. Mayıs 2019'da Fuzul Gayrimenkul Yatırım A.Ş. bünyesine Kontrol Yöneticisi olarak katıldı ve Haziran 2021 itibarıyla İç Kontrol Başkanlığı'nda görevlendirildi. Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) lisansına, Uluslararası IRCA onaylı ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri Baş Denetçi Belgesi ile Risk Yönetimi Güvencesi Sertifikası (CRMA), İç Kontrol Denetçisi (CICA) ve Kontrol Uzmanı (CCS) sertifikalarına sahiptir. TÜRMOB (Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği), TİDE (Türkiye İç Denetim Enstitüsü) ve İç Kontrol Derneği üyesidir. Vayni, İngilizce bilmektedir.



Hakan Şen

Risk Yönetim Başkanı

Hakan Şen, Fuzul ailesine Kasım 2019'da katıldı. 1978 yılında İstanbul'da doğdu. Fuzul ailesine katılmadan önce 2003 yılından itibaren çeşitli büyük özel sektör bankalarında ve uluslararası bilişim firmalarında Risk Yönetimi, Proje Yönetimi, İş Süreclerinin İyileştirilmesi ve Yönetimi, Operasyon Yönetiminde Basit ve Etkili Projeler alanlarında çalışmış ve yöneticilik yapmıştır. Şen, Fuzul Gayrimenkul Yatırım A.Ş.'de risk politikalarının oluşturulması, risklerin ölçülmesi ve yönetilmesi amacıyla yöntemlerin belirlenmesi, uygun risk limitlerinin oluşturulması ve izlenmesinden sorumludur. Ayrıca oluşturulan tüm risk politikaları ile Fuzul Gayrimenkul Yatırım A.Ş.'nin uzun vadeli genel stratejileriyle bütünleştirilmesinden sorumludur. Şen, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Fizik Bölümü mezundur.



Mehmet Serhat Ekmekçi

Teftiş Başkanı

1979 Adiyaman/Merkez doğumlu Mehmet Serhat Ekmekçi, 2002 yılında Fatih Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İngilizce Kamu Yönetimi Bölümü'nden mezun oldu. Yüksek lisansını İstanbul Ticaret Üniversitesi Muhasebe ve Denetim Bölümü'nde tamamladı. Kurumsal iş hayatına 2005 yılında Drogsan ilaç firmasında başladı. Sonrasında ise ulusal ve uluslararası firmalar olan Philip Morris International (2007-2010), Sanal Mağazacılık (2011-2013), Çaykur (2013-2016) ve Avansas (2016-2018) firmalarında Kurumsal Satış Müdürü, Bölge Yöneticisi, Saha Satış Müdürü pozisyonlarında başarıyla görev aldı. Mayıs 2018'de, Fuzul ailesine Şubeler Teftiş Yöneticisi olarak katıldı. Haziran 2021 itibarıyla Fuzul Gayrimenkul A.Ş.'de Teftiş Başkanı olarak görevlendirilmiştir. Bir erkek çocuk babası olan Ekmekçi, uluslararası kuruluşlar tarafından verilen/onaylanan ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri Baş Denetçi, CICA (İç Kontrol Denetçisi), CCS (İç Kontrol Uzmanı) unvan ve sertifikalarına sahiptir. Ekmekçi, iyi derecede İngilizce ve başlangıç seviyesinde Almanca bilmektedir.



Burak Ahsen

Hukuk Müşaviri

Burak Ahsen, 2015 yılında İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nden mezun olmuştur. Ülkemizin önde gelen firmalarında Hukuk Müşaviri olarak görev almıştır. Tasarruf finansman sistemi mevzuatının hazırlanması hususunda kamu kurumları ile çalışan Ahsen, Fuzul Gayrimenkul Yatırım A.Ş. de Ocak 2018'den beri Hukuk Müşaviri olarak görev yapmaktadır. Evli ve bir çocuk babasıdır.



Mehmet Burçin Gökgöz

Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı

1965 yılında Gaziantep'te doğan Mehmet Burçin Gökgöz, Boğaziçi Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü'nde, 1988 yılında lisans, 1991'de ise yüksek lisans programını tamamladı. 1996 yılına kadar Boğaziçi Üniversitesi'nde araştırma görevlisi olarak devam ettiğinden sonra, dört yıl boyunca çeşitli yazılım firmalarında bulunarak yazılım projelerine katıldı. 2001 yılında Almanya'da bir Telekom (GSM) şirketinde Bilgi Teknolojileri alanında danışmanlık yaptı. 2002 yılında Türkiye'ye dönerken Yıldız Holding'de görev aldı. Yazılım geliştirme, sistem ve destek yönetimi, AR-GE ve kalite yönetimi rollerinde dokuz yıl görev yaptı. 2010 yılında Vakıfbank Bilgi Teknolojileri Bölümünde Kurumsal Mimari Müdürü olarak görevde başlayarak Banka'nın teknoloji dönüşümünde öncü kadroda rol aldı. AR-GE ve Dijital Dönüşüm Başkanı ve Uygulama Geliştirme Başkanı olarak görevine devam ettiğinden sonra 2019 yılında emekli oldu. Serbest çalıştığı bu dönemde çeşitli danışmanlık projelerinin ardından Mart 2021'de Fuzul ailesine Bilgi Teknolojileri Direktörü olarak katıldı. Haziran 2021 itibarıyla Fuzul Gayrimenkul A.Ş.'de Bilgi Teknolojilerinden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevlendirilmiştir. Evli ve iki çocuk babası olan Gökgöz, iyi derecede İngilizce, başlangıç seviyesinde Arapça bilmektedir.

Salih Öter

Satış Genel Müdür Yardımcısı

1970 yılında Tokat/Reşadiye'de doğan Salih Öter, 1993 yılında İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi İktisat Bölümü'nden mezun oldu. 1995 yılında Aksigorta A.Ş.'de Müfettiş Yardımcısı olarak iş hayatına başladı. Temmuz 1996'da Kuveyt Türk Katılım Bankası A.Ş.-Merkez Şubesi'nde Yetkili olarak başlayan bankacılık kariyeri, 1998-2003 yılları arasında Proje ve Yatırımlar Müdürlüğü'nde Uzman Yrd. Uzman ve Yönetmen olarak devam etti. 2003 yılında Kurumsal ve Ticari Pazarlama Yönetmeni olarak Merter Keresteciler Şubesi'nde görev aldı. 2006 yılında Şirinevler Şube Müdürlüğü'ne atanın Öter, 2009-2012 yılları arasında Yenibosna Şube Müdürlüğü, 2012-2015 yılları arasında ise Merter Şube Müdürlüğü'nde görev aldı. 2015 yılı başında Ege Bölge Müdürlüğü'ne Bölge Müdürü olarak atandı. Dört yıl süre ile Ege Bölge Müdürü olarak görev yapan Öter, 2019 yılı başında İstanbul Dersaadet Bölge Müdürlüğü'ne tayin oldu. Ekim 2020'de, Fuzul ailesine Finans Grup Müdürü olarak katıldı. Haziran 2021 itibarıyla Fuzul Gayrimenkul A.Ş.'de Genel Müdür Yardımcısı olarak görevlendirildi. Evli ve üç çocuk babası olan Öter, iyi derecede İngilizce, başlangıç seviyesinde Arapça bilmektedir.

Ekrem Semih Baştak

Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı

Ekrem Semih Baştak, 1969 yılında Kastamonu Tosya'da doğdu. 1990 yılında İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Bölümü'nden mezun oldu. İş hayatına 1993 yılında başladı. Ülkemizin onde gelen firmalarında Mali İşler Departmanı'nda yaklaşık 28 yıllık tecrübeye sahiptir. Fuzul Gayrimenkul Yatırım A.Ş.'de Nisan 2019'dan beri Mali İşler Direktörü olarak görev yapmaktadır. SMMM unvanına haizdir. Baştak, evli ve bir çocuk babasıdır.

» Operasyonel Faaliyetler

Fuzul, operasyonel iş süreçlerini etkin bir biçimde yürütmem için kurumsal kapasitesini ve insan kaynağı yetkinliğini artırmaya yönelik yatırımlar gerçekleştirmektedir.

Büyüyen şube sayısı ve işlem hacmi

106

Şube Sayısı

Operasyon

Operasyon Birimimiz Türkiye genelindeki 106 şubemizden ürünlerimizi satın alan müşterilerimizin satış sonrası hizmetlerini yürütmektedir. Ürünlerimizi satın alarak yeni kayıt oluşturan ya da üye müşterilerimden gelen ürün değişiklik talepleri, taksit dondurma gibi müşteri işlemlerini BDDK, MASAK ve şirket içi sair kurallar ve prosedürlere göre uygunluğunu kontrol etmektedir. Şubelerimizde yapılan müşterilere ait işlemleri muhasebeleştirerek, müşterilere ait bilgileri arşivlemekten sorumlu ana süreçlerimizdendir.

Şube sayısı ve işlem hacmi itibarıyla sürekli büyüyen Fuzul'un operasyonel iş süreçlerini etkin bir biçimde yürütmem için kurumsal kapasitesini ve insan kaynağı yetkinliğini artırmaya yönelik yatırımlar gerçekleştirmektedir.

Çekilişli ürünlerimiz için her ay düzenlenen, noter huzurundaki çekilişlerimizin organizasyonu ve sonrasında müsterilerimizin bilgilendirme süreçleri Operasyon Birimi'nin sorumluluğundadır. Çekilişlerimiz müşteri memnuniyetini artırmak adına teknolojik ürünlerle yapılmaktadır.

Operasyon Birimimizde, kendi alanlarında uzmanlaşan kadromuzla Operasyon Koordinatörü, Operasyon Şefi, Operasyon Saha Şefi, Kayıt, Ürün Değişiklik, Taksit Dondurma, Sözleşme Takip, Arşiv, Risk Takip, Operasyon Şube Uzmanları olarak toplam 52 çalışamız görev almaktadır. Tüm operasyon çalışanlarının birim içi eğitimlerle bilgileri güncel tutulmaktadır.

Müşterilerimizden gelen talepler doğrultusunda çekilişlerimiz Konut ve Taşıt olarak iki gün ayrı ayrı olmak üzere her ayın ikinci haftasında yapılmaktadır. Çekilişler düzenlendikleri gün FuzulTv ve çeşitli sosyal medya platformları aracılığıyla canlı olarak yayınlanmaktadır. Böylelikle müşterilerimiz çekiliş sonuçlarını hızlı ve düzenli olarak öğrenebilmektedirler.

Müşterilerimizin tasarruf finansman sistemindeki bilgileri ilgili mevzuat çerçevesince uygun görülen sürelerde dijital ve fiziki ortamda üst seviye güvenlik önlemleri ile muhafaza edilmektedir.

Şube Operasyon Uzmanı İstihdamı

Şirketimizin ana ilkelerinden biri olan müşteri memnuniyetini üst düzeyde gerçekleştirmek adına müşterilerimizin hızlı ve kontrollü bir şekilde işlem sağlayabilmesi için Türkiye genelinde 21 şubemizde tecrübeli Şube Operasyon Uzmanlarımız ile hizmet vermekteyiz. Şube Operasyon Uzmanlarımızın bulunduğu şubelerdeki tüm işlemler, daha hızlı ve sorunsuz ilerlemektedir. Uzmanlarımız, şube ile Genel Müdürlük arasındaki aylık raporlamalarını bir üst yöneticilerine raporladığından şubelerde gerçekleştirilecek riskler elimine edilerek gerekli aksiyonlar daha hızlı alınmaktadır. 2021 yılı itibarıyla şubelerimizdeki kayıtlı müşteri işlemleri bu uzmanlar tarafından yapılarak diğer şube çalışanlarının işlem yükünü azaltılmış ve müşteri memnuniyeti arttılmıştır.

Covid 19 Salgını Kapsamında Alınan Tedbirler

Dünyayı salgın nedeniyle ortaya çıkabilecek olumsuzlukların ve çalışan sağlığı göz önüne alınarak kapsamlı ve detaylı alt yapı planlaması yapılarak çalışanlarımızın bir bölümünün uzaktan çalışması sağlanmıştır. Salgının seyrinde normalleşme sürecine girildiğinde ise; iş sürekliliği ön planda tutularak dönüşümlü olarak esnek çalışma planı uygulanmıştır. Bu süreçte acil ve beklenmedik durum sırasında çalışanlarımızın uzaktan bağlantı kurularak evden çalışabilmesi için alt yapımız uygun hale getirilmiştir.

Pandemi döneminde müşteri işlemlerinin dijital ortamda yapılabilmesi için düzenlemeler yapılmıştır.

Müşterilerin salgın sürecinde evlerinden çıkmadan operasyonel işlemlerini yapabilmesi ve yeni üyeliklere kayıt olabilmesi için gerekli altyapı iyileştirmeleri yapılmış, müşteriler işlemlerini dijital platformlar üzerinden kolaylıkla sağlayabilmislerdir.

2021 Yılında Öne Çıkanlar

- Pandemi döneminde müşteri işlemlerinin dijital ortamda yapılabilmesi için düzenlemeler yapılmıştır.
- BDDK ve MASAŞK gibi konularda birim olarak uyum sürecimizi hızlandırmak adına yoğun bir şekilde simülasyonlarla zenginleştirilmiş hizmet içi eğitimler yapılmıştır.
- Çalışanlarımızın motivasyonlarını artırmak için çeşitli etkinlikler ve ödül programları uygulanmıştır.

2022 Planlamasında Öne Çıkanlar

- Kullanılan müşteri ilişkileri programında revizyonları gerçekleştirmek
- Müşteriler işlemlerini dijital platformda yapabilmeleri adına sistem iyileştirmelerini hızlandırmak
- Şube Operasyon Uzmanı sayısını 50'ye yükseltmek
- Birim çalışanlarının kuruma aidiyetlerini güçlendirmek ve bilgi seviyelerini yükseltmek adına yapılan etkinlikleri artırmak.



► Operasyonel Faaliyetler

Fuzul tahsisat birimi 2021 yılı itibarıyla intibak sürecinde BDDK tarafından belirtilen konuları titizlikle uygulamaya almıştır.

Müşterilerle sürdürülebilir açık iletişim

Tahsisat Faaliyetleri

Tahsisat birimi, tasarruf finansman sözleşmesi uyarınca, tahsisata hak kazanılmasına ilişkin koşulların yerine gelmesi şartı ile müşterinin tasarruf birikimlerinin ve sözleşme kapsamında taahhüt edilen finansman tutarının müşterinin, mirasçısının veya vekilinin konut, çatılı iş yeri veya taşit edinmesi amacıyla satıcı konumundaki üçüncü kişilere hesaben ödenmesini sağlayan birimizdir. Müşterinin talebi ile tahsisat ileriki bir tarihe ertelenebilir, erteleme hâlinde müşterinin sözleşmedeki hak ve yükümlülükleri saklı kalır. Çekilişli sistemlerde çekiliş grup müşterilerinin tahsisat tarihleri, grup için öngörülen toplam ay sayısı üzerinden yapılan çekiliş göre belirlenir.

Şirketlerin tahsisat ödemesi yapabilmesi için; müşteri bazlı sözleşmelerde, sözleşme tutarının %40'i kadar tasarruf yapılması ve öngörülen sözleşme süresinin beşte ikisine ulaşılması, çekilişli sözleşmelerde, henüz çekilişte çıkmayan müşterilere yapılacak tahsisat ödemelerinde, ödeme yapılacak tarih itibarıyla grubun sözleşme tutarları toplamının %40'i kadar bir tutarın şirketin tasarruf fon havuzu hesabında toplanması ve grubun toplam süresinin en az beşte ikisinin tamamlanmış olması zorunludur. Belirtilen beşte iki süresi, müşteri tarafından peşinat olarak yapılan tasarruf ödemesi tutarının toplam sözleşme tutarına oranı nispetinde azaltılabilir. Çekilişli sözleşmelerde müşteriler, çekiliş grubuna girdiği tarihten itibaren üç ay geçmeden ve üç tasarruf ödemesi yapmadan tahsisat ödemesi alamamaktadır.



Tahsisat döneminde müşteri memnuniyeti sağlamak adına titizlik ve ciddiyetle çalışmaktadır.

Çekilişli sözleşmelerde; %40'ı tasarruf ödemesi yapıldığında, beşte iki sözleşme vade süresi dolduğunda en geç teslim tarihi belirlenir. Çekilişte çıkan müşteriler, üç ay geçmeden ve üç tasarruf ödemesi yapmadan tahsisat ödemesi alamaz. Çekilişte çıkmayan müşterilere yapılacak tahsisat ödemelerinde, ödeme yapılacak tarih itibarıyla grubun sözleşme tutarları toplamının %40'ı kadar bir tutarın şirketin tasarruf fon havuzu hesabında toplanması ve grubun toplam süresinin en az beşte ikisinin tamamlanmış olması gerekmektedir.

Tahsisat için ön koşullar;

- Tasarruf dönemi taksitlerinin vadesinde ve eksiksiz ödemesi,
- Risk değerlendirmesi yapılmaya uygun gelir ve/veya mal varlığına ilişkin belgelerin sunulması,
- Müşteri tarafından yetkili kurumlarca ekspertizi yapılan, sigorta poliçesi düzenlenen ve şirketin kabul edeceği bir teminatın verilmesi,
- Gerekli görülmeli hâlinde kefil, aval gibi şahsi ve aynı ek teminatların şirkete verilmesi,
- Kalan borcuna karşılık kambiyo senedinin alınması,
- Şirket tarafından belirlenen ve müşteriye bildirilen diğer evrakların eksiksiz temini,
- Vesair sözleşme şartlarına eksiksiz uyması gerekmektedir.

Tahsisat sırası; bireysel sözleşmelerde tahsisat dönemi gelen müşterilerin, çekilişli sözleşmelerde her ay noter huzurunda yapılan çekilişlerde çıkan ve son tahsisat dönemi gelen müşterilerin evraklarını tamamlama durumuna göre ilgili dönem içerisinde belirlenir.

Sözleşmeye konu olan ürünlerin değeri için uzman değerlendirilmesi yapılmaktadır. Konut için Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) onaylı bağımsız inceleme firmalarından, taşılarda Türk Standartları Enstitüsü (TSE) Hizmet Yeterlilik Belgesine sahip inceleme işaretmelerinden ekspertiz raporu alınmaktadır.

Fuzul tahsisat birimi 2021 yılı itibarıyla intibak sürecinde tüm BDDK tarafından belirtilen konuları titizlikle uygulamaya geçirmiştir. Tahsisat dönemindeki müşterilerin analizini yaparken müşteri memnuniyetini ön plana çıkararak onlarla sürdürülebilir açık iletişim kurmaktadır. Tahsisat döneminde müşteri memnuniyeti sağlamak adına titizlik ve ciddiyetle çalışmaktadır.

» Operasyonel Faaliyetler

2021 yılında verdiğimiz ön bilgi sonrası detaylı bilgi alma talebiyle şubelerimize 340 binden fazla müşteri yönlendirmesi yapılmıştır.

En doğru bilgilere en yüksek hizmet kalitesinde ulaşmak

Çağrı Merkezi

Operasyon Birimi

Çağrı Merkezi'nde Fuzul'ün satış ve pazarlama faaliyetlerine katkı sağlamak amacıyla çeşitli pasif data aramaları, WebForm dönüş aramaları ve sistem bilgisini telefon üzerinden almak isteyen müşterilerimize yönelik uygulanan hizmet çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Yapılan çalışmalarda müşterilerimizin şube ile iletişim öncesi ana başlıklarda kısa bilgi alması sağlanarak, detaylı bilgi talebi olan müşterilerimiz sistem üzerinden en yakın şubeye yönlendirilmektedir.

2021 yılında verdiğimiz ön bilgi sonrası detaylı bilgi alma talebiyle şubelerimize 340 binden fazla müşteri yönlendirmesi yapılmıştır. Bilgi alma amaçlı bize ulaşan müşterilerimizin aramaları, haftanın yedi günü kesintisiz bir şekilde anlık olarak karşılandı. Sosyal mecralardan bize form doldurma yöntemiyle ulaşan müşterilerimize yaptığımız hızlı dönüşlerle de onların almak istediği bilgiye en hızlı şekilde ulaşabilmesine imkân sağlanmıştır.

Kalite ve Gelişim Çalışmaları

Çağrı Merkezi Kalite ve Gelişim Birimi; yapılan görüşmelerde müşterilerimizin en doğru bilgilere, en yüksek hizmet kalitesinde ulaşmasını ölçümlemektedir. Yapılan görüşmeler değerlendirme ve denetleme çalışmalarıyla birlikte, online olarak gerçekleştirilen incelemelerle de sürekli olarak kontrol edilmektedir.

Kalite ve gelişim kapsamında ölçüm amaçlı yapılan tüm çalışmalar, düzenlenen eğitimlerle desteklenerek çalışanlarımızın gelişimine katkı sağlayacak unsurlar hâline dönüştürilmektedir. Bu sayede sektörün en iyi hizmet kalitesine sahip çağrı merkeziyiz.

2021 yılında tüm kalite ve gelişim analizleri için toplamda 54 binden fazla çağrı dinlemesi yapılmış ve kişi bazlı ortalama 108 saat olmak üzere toplamda 7 bin 500 saatten fazla eğitim verilmiştir. Tüm bu çalışmalar neticesinde genel kalite ortalamamız 100 üzerinden 91 puan olarak gerçekleşmiştir.

Müşteri Deneyimi

Müşteri Deneyimi Birimi, müşterilerimizin süreç içerisinde ihtiyaç duyduğu her konuda çeşitli kanallardan anlık olarak ulaşır soru, talep ve şikayetlerini iletebilecekleri, yine anlık olarak çözüm alabilecekleri bir kanal olma amacıyla kurulmuştur. Müşterilere şubeye gitmeden hızlı ve güvenli bir şekilde bilgi alma fırsatı sağlamıştır. Yapılan çalışmalar ile Fuzul'un müşteri memnuniyetini en üst seviyede koruma, bu hedefinde karşılaşması muhtemel risklerin analiz edilmesi, izlenmesi ve raporlanması hedeflenmektedir.

Müşteri Deneyimi Birimi, 2021 yılında tasarruf sahipleri (müşterilerimiz) ile 44.695 adet görüşme gerçekleştirmiştir. Bu görüşmeler neticesinde müşterilerimizin tüm bilgi alma, bilgi güncelleme, öneri ve şikayet talepleri alınarak 40 bin 997 adet görüşme "çözüldü" durumunda sonuçlandırılmış, genel görüşmelerimizdeki çözüm oranı %92 olarak gerçekleştirılmıştır.



%85

Şikayet çözüm oranı

Genel görüşmelerimiz içerisinde özellikle şikayet başlığında yapılan 18 bin 86 görüşmenin 15 bin 429 tanesi çözüme kavuşturularak müşterimize %85 oranında çözüm olanağı sunulmuştur.

Müşteri talep ve şikayetleri doğrultusunda; her müşterimiz için özel olarak genel müdürlük ile gerekli iletişimler kurularak, yapılan dönüşlerle, müşterimizin tek kanaldan bilgi almak istediği konu hakkında, genel ve kesinleşmiş bilgilere ulaşması sağlanmıştır. Bu çalışma yapısı sayesinde müşterilerimiz telefon üzerinden 360 derece hizmet alma konforuna kavuşmuştur.

İletişim kanallarımızdan ulaşanların haricinde gerek sosyal medyadan gerekse diğer mecralardan şikayetlerini iletten tüm müşterilerimize ulaşarak her birinin memnuniyetini sağlayacak çözüm yolları aranmıştır. Söz konusu bu çalışmalar ile firmamız adına risk teşkil edebilecek birçok vakanın önüne geçilmiş ve bunlar profesyonel bir şekilde çözüme kavuşturulmuştur.

Anket Çalışmaları

Müşteri Deneyimi Birimi, müşterilerimizin hizmet aldığı her konuda memnuniyet derecesini ölçümlemeyi ve buradaki gelişim noktalarını şikayeteye dönüşmeden tespit ederek çalışmalarına eklemeyi hedeflemektedir. Elde edilen veriler, düzenli olarak raporlandığında istenen konuda analiz yapma rahatlığı sağlanmaktadır.

2021 yılı içerisinde müşterilerimize düzenli olarak yapılan üç farklı anket çalışması bulunmaktadır.

Satış Kalite Anketleri

Fuzul müşterilerinin her aşamada tam bilgi ve yüksek memnuniyete sahip olmasını önemser. Bu anket çalışmasının amacı sözleşme esnasında bilgi verilen önemli hususların bir kez de ses kayıt ortamında teyit edilip, müşterilerin hiçbir soru işaretini olmadan hizmet almaya başlamasını sağlamaktır. Çalışma aynı zamanda müşterilerin hizmet almaya başladıkları firma ile tam anlamlıla tanışma, firmaya ise müşterisine "Hoş geldiniz" diyerek memnuniyet oluşturabilmesi için olanak sunmaktadır.

Tahsisat Anketleri

Tahsisat anketlerimiz, tahsisatını almış olan müşterilerimizin bu süreç içerisindeki deneyimlerini ölçümlemek amacıyla yapılmaktadır. 2021 yılında yapılan bu anket çalışmaları sonucunda müşterilerimizin yaklaşık %85'i süreçten memnun olduğunu beyan ederek olumlu puan vermiştir.

Aidiyet Anketleri

Aidiyet anketleri, müşterilerin tasarruf finansman sistemine kayıt yaptırmamasını takiben tahsisat aldığı tarihe kadar devam eden süreç içerisindeki deneyimlerini ölçümlemek amacıyla yapılmaktadır. 2021 yılında yapılan bu anket çalışmaları sonucunda müşterilerimizin yaklaşık %92'si süreçten memnun olduğunu beyan ederek olumlu puan vermiştir.

Tüm anket çalışmaları sonucunda, her çalışmada olduğu gibi gelişim noktalarını tespit edebileceğimiz raporlamalar yapılarak, elde edilen veriler müşteri memnuniyeti için gerçekleştirilen çalışmalarda kullanılmaktadır.

» Operasyonel Faaliyetler

Çağrı Merkezi Müşteri Deneyimi Birimi, yaptığı çalışmalar sonucu elde ettiği verileri sürekli gelişim ve iyileşmeye hizmet edecek konular haline dönüştürmektedir.

Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinde sürekli gelişim

%85

Müşteri memnuniyet oranı

Raporlama ve Toplantılar

Çağrı merkezinde yapılan görüşme detaylarının tamamı sistem üzerine işlenmekte ve daha iyi bir müşteri deneyimi sunabilmek için kullanılmaktadır. İşlenen görüşme detayları üzerinden hazırlanan aylık ve yıllık raporlar sayesinde müşteri memnuniyet oranımız, gelişime açık olan konu başlıklarımız ve ihtiyaç duyduğumuz diğer birçok alanda bilgiye anında erişilebilmektedir. Raporlanan veriler sayesinde müşterilerimizin oluşan şikayetleri çözüme kavuşturularak şikayetin oluşmasını proaktif bir biçimde önlenebilmektedir. Müşteri memnuniyeti bu sayede en üst seviyede korunabilmektedir.

Çağrı Merkezi Müşteri Deneyimi Birimi, yaptığı çalışmalar sonucu elde ettiği verileri sürekli gelişim ve iyileşmeye hizmet edecek konular haline dönüştürmektedir. Tespit edilen konu başlıklarını, birimlerimiz ve Yönetim Kurulu Üyelerimiz ile birlikte yapılan gündem toplantılarında konuşup, alınacak aksiyon adımlarını belirleyerek hem hizmet kalitesi hem de müşteri memnuniyetinin sürekli gelişimine hizmet edecek çalışmalar yapılmıştır. Bu sayede 2021 yılı içerisinde, müşteri memnuniyetinde önemli gelişmeler sağlanmıştır.



Ödüllerimiz

Çağrı Merkezi Müşteri Deneyimi Birimi, görüşmelerinde memnuniyet odaklı bir yaklaşım tercih ederek tasarruf finansman ve çağrı merkezi sektöründeki en iyi müşteri destek hizmetini sunmaktadır.

2021 yılı içerisinde 10'uncusu düzenlenen, CC Academia Kalite Ligi yarışmasında, 2021 yılı boyunca yapılan değerlendirmeler sonucunda “Beni Özel Hissettirdi ve Pozitif İletişim Kurdu” ve “Benimle Samimi ve Sıcak Bir Konuşma Yaptı” kategorilerinde en iyi çağrı merkezi ödülüne layık görülmüştür.

Çalışan Memnuniyet

Çağrı merkezi çalışanları yoğun ve stres dolu bir tempoya ayak uydurmak zorundadır. Gergin müşteriler, performans kaygıları, sıkı çağrı merkezi prosedürleri çalışanlar üzerinde motivasyon kaybı yaratabilmektedir

Çalışanlarımıza yoğun iş tempoları arasında motivasyon beklentilerini karşılayacak hizmetleri sunabilmek için çeşitli inovatif çalışmalar yapmaktadır. 2021 yılında çalışanlarımıza oylanması ile seçilen sosyal kulüp başkanımız, beraberinde yürütülen İK çalışmaları ve sosyalleşme amaçlı düzenlediğimiz etkinlikler sayesinde çalışan memnuniyetimizi en üst seviyede korumayı başardık.

Çalışan memnuniyeti ile ilgili çalışmalarımızda önemsiyoruz başlıca konular;

- Ulaşılabilir hedefler belirleme
- Eğitim
- Ödüllendirme sistemi
- Geri bildirim ve koçluk
- Kariyer fırsatları oluşturma
- Pozitif bir çalışma ortamı oluşturma

Çalışanlarımıza sağlığı bizim için vazgeçilmez bir unsurdur. Çalışan memnuniyeti için yaptığımız tüm çalışmalar beraberinde COVID-19'a karşı hijyen koşullarının sağlanması ve fiziksel teması azaltmaya yönelik koruyucu önlemler de hayatı geçirilmiştir. Yeni dönemin gerektirdiği koşullar değerlendirilerek ve uzaktan çalışma planları yapılarak riskli durumlara karşı gerekli tüm önlemler alınmıştır.

» Operasyonel Faaliyetler

Fuzul'un önceliği, müşteri deneyimi ve memnuniyeti açısından Türkiye'nin en iyi tasarruf finansman şirketi olmaktadır.

Müşteri odaklı sürdürülebilir büyümeye vizyonu

Kalite ve Süreç Yönetimi

Benimsediği müşteri odaklı hizmet anlayışıyla Fuzul, Kalite ve Süreç Yönetimi Bölümü aracılığıyla hizmet kalitesinde sürekli gelişim ve ilerlemeye yönelik çalışmalarına 2021 yılı Temmuz ayı itibarıyla başlamış, 2022 yılı itibarıyla ise hız kesmeden devam etmektedir. Kalite ve Süreç Yönetimi Birimi, kurumun operasyonel ve hizmet kalitesini geliştirici proje ve çalışmalar yapmaktadır.

Kalite, ürün ya da hizmetin bilinen veya oluşabilecek ihtiyaçlarını karşılayabilme kabiliyetidir. Fuzul, kabiliyetlerinin sürekliliğini sağlamak için kalite çalışmaları ile katlanılan birçok maliyeti direkt ve endirekt olarak sınıflandırarak, proaktif sistem yaklaşımı ile kontrol altına alabilmektedir. Fuzul kalitesizlik maliyetlerini kontrol altına alarak müşteri istek ve bekleyişlerine en uygun hizmeti sunabilmektedir.

Fuzul'de fonksiyonel yönetim etkinliğini yitirmiş, süreç yönetimi ön plana çıkmıştır. Müşteriye sağlanan ürün ve hizmet yönetilen süreçlerin çıktılarıdır. Süreçler belirlemek, tanımlamak, performansını izlemek ve iyileştirmek öğelerini içeren Kalite ve Süreç Yönetimi Birimi, kuruluş içinde müşteriye katma değer yaratınan faaliyetlere odaklanarak toplam etkinliğin artmasını sağlamaktadır. Etkin bir süreç yönetimi ile fonksiyonel organizasyonlarda yaşanan işlerin sahiplenilmesi, iletişim güçlüğü, kaynak israfı ve işlerin tekrar etmesi gibi darboğazlar ortadan kaldırılmaktadır. Daha fazla etkinlik, verimlilik, esneklik ve kapasite ile daha kısa çevrim sürelerine ulaşmak için süreçlerde iyileştirme faaliyetleri planlanmaktadır.

2021 yılında kuruluştan itibaren kurum içi iletişime ilişkin dokümantasyon altyapısı tamamlanmıştır. 2021 yılında 246 doküman oluşturulmuştur. 2022 yılında süreçlerin anlaşılması kolaylaştırılması, faaliyetlerin hangi sırayla kim tarafından yapıldığının gösterilmesi açısından iş akış şemaları hazırlanmaya başlanmıştır. 2021 yılında Yönetim Kurulu'na bağlı olarak komiteler kurulmuş bunlara bağlı çalışan komisyonlar oluşturulmuştur. 2022 yılında komite ve komisyonlar faaliyetlerine başlamıştır.

Fuzul genel stratejileri; ekonomiye ve sektörde ilişkin bekleyenler doğrultusunda, Yönetim Kurulu Başkanlığı'nda üst düzey yöneticilerin de katılımıyla gerçekleştirilen toplantılarında belirlenmektedir. Fuzul, belirlediği stratejik odak alanları kapsamında rakiplerinden özellikle müşteri odaklılık, tercih edilen firma olma vizyonu ve sürdürülebilir büyümeye konularında ayrılmayı hedeflemektedir. Bu sürecin daha kalıcı ve izlenebilir olması adına 2021 yılında stratejik plan oluşturma kararı alınmıştır. Bu kapsamda Stratejik Plan Hazırlama ve Gözden Geçirme Prosedürü hazırlanarak Stratejik Plan Komisyonu kurulmuştur.



Fuzul, stratejik planlama çalışmaları dahilinde tasarruf finansman sektörü başta olmak üzere dünyadaki gelişmeleri inceleyerek, tasarruf finansman şirketi için potansiyel fırsat alanlarını proaktif biçimde gündeme getirmeyi hedeflemektedir.

2022 yılından itibaren Stratejik Plan Komisyonu, Fuzul geneli stratejik dönüşüm odaklı proje ve program yöneticiliği görevlerini üstlenerek, Fuzul'un orta ve uzun vadeli vizyonuna paralel stratejik öncelikler ve bunların alt başlıklarının tasarlanması, planlanması ve hayatı geçirilmesi konularında etkin görev alacaktır. Stratejik planlama çalışmaları dahilinde tasarruf finansman sektörü başta olmak üzere dünyadaki gelişmeleri inceleyerek, tasarruf finansman şirketi için potansiyel fırsat alanlarını proaktif biçimde gündeme getirmeyi hedeflemektedir. Stratejik Plan Komisyonu uygulamalarının bir diğer ana rolü, tasarruf finansman şirketinin stratejik önceliklerinin ve bu önceliklere uygun projelerin belirlenme sürecini koordine etmektir.

Stratejik Plan hazırlanırken Fuzul'un önceliği, müşteri deneyimi ve memnuniyeti açısından Türkiye'nin en iyi tasarruf finansman şirketi olmaktadır. Etkin olarak süreçlerin risk yönetimi ile aktif kaliteyi koruyarak, avantajlı maliyet yapısını sürdürmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca tüm kanallarda üstün müşteri memnuniyetini sağlayarak, yenilikçi çözümlerle müşteriye sunulan değeri artırmak, insan kaynağına ve teknolojiye yapılan yatırımlarla geleceğin tasarruf finansman şirketi unvanına sahip olmaktadır.

► Pazarlama ve Satış

Fuzul olarak Türkiye'nin 57 ilinde 106 şube ile bir önceki yıla oranlar %32 büyümeye gerçekleştirdik.

Bizi tercih eden müşteri sayısında da %40 büyümeye sağladık.

Fuzul tasarruf ve finansman alanındaki faaliyetleri, "müsterilerinin konut/taşit/çatılı iş yeri ihtiyaçları doğrultusunda en çok tercih edilen çözüm ortağı olma" hedefi etrafında şekillendirilmektedir. Tüm stratejiler müşteri ihtiyacını en doğru şekilde anlayarak, en uygun çözümü sunma prensibi etrafında kurgulanmaktadır.

2021'de Her Alanda Büyüyük, Gelişistik

Fuzul olarak Türkiye'nin 57 ilinde 106 şube ile bir önceki yıla oranlar %32 büyümeye gerçekleştirdik. Bizi tercih eden müşteri sayısında da %40 büyümeye sağladık.

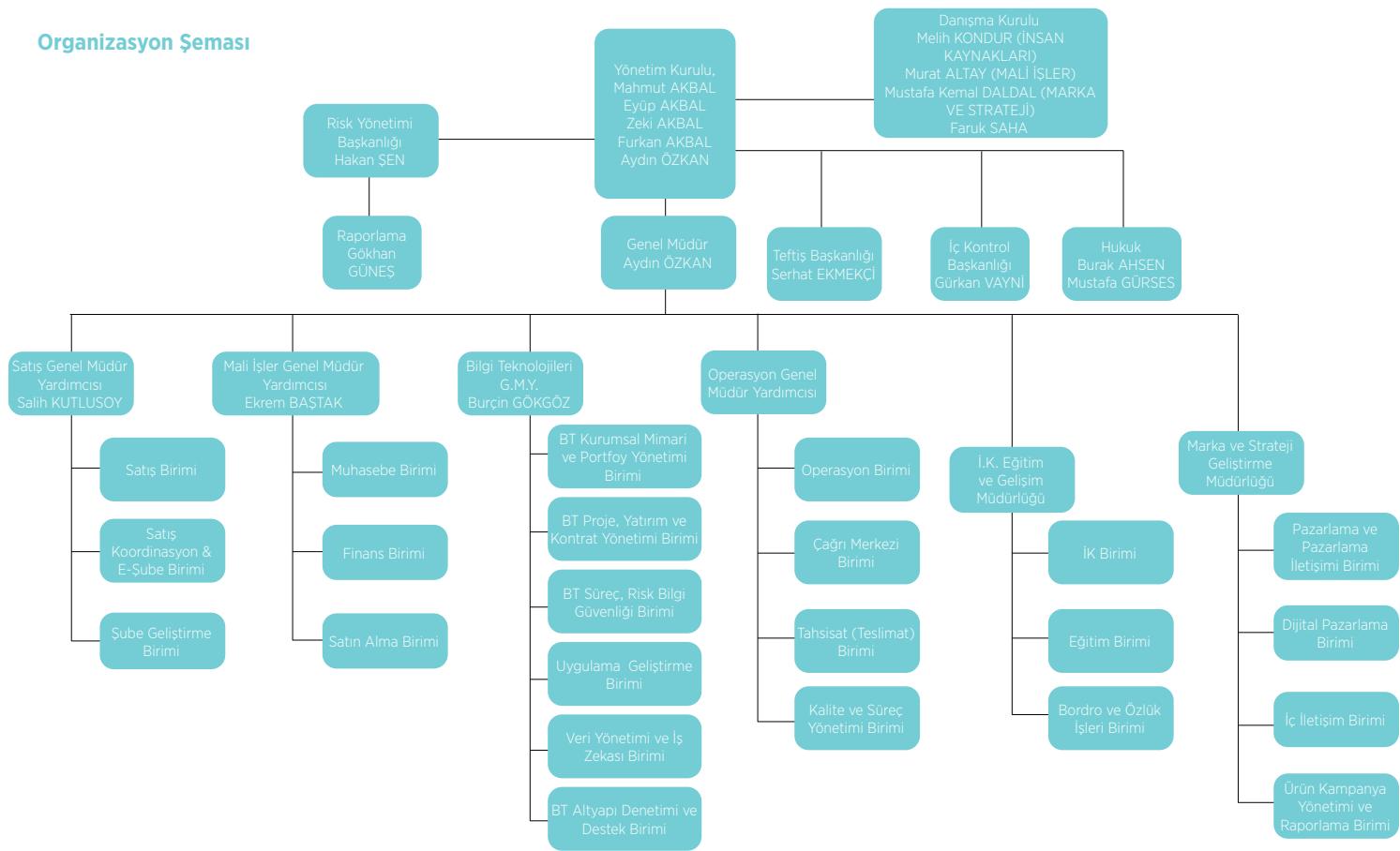
Müşterilerimize en iyi hizmeti sağlayan temsilci sayımız 2020 yılında 553 kişiyken; 2021'de 626 kişiye çıkmıştır. Her yıl büyümeye stratejimiz doğrultusunda temsilci sayımızda da büyümeye devam edeceğiz.

	2020	2021	Büyüme
Şube Sayısı	89	106	%17
MT Sayısı	553	626	%13
Adet	27.370	38.233	%40

Saha organizasyonumuzda iki satış müdürü; 10 bölge müdürü bulunmaktadır. Büyümeye hedefimize katkı sağlayan Fahri Temsilcilik Müdürlüğü ve Mobil Şube ekibimiz de bu satış müdürlüklerimize bağlı çalışmaktadır.

Yeniliklere hızlı ayak uyduran Fuzul pandemi döneminde de dijital satış kanalı olarak hizmet veren E-Şube platformunu kurdu. Bununla birlikte raporlama, planlama hizmetleri sağlayan satış koordinasyon ekibi de bu organizasyona dahildir.

Organizasyon Şeması



Ürün ve Hizmetler

KONUT FİNANSMAN DESTEĞİ ÜRÜNLERİ

Müşterilere ihtiyaçları doğrultusunda Çekilişli Model/Çekilişsiz Modeller sunulmaktadır. Müşterilerin ödeme gücü göz önüne alınarak Çekilişli Modellerde 40 aylık vadeden 240 aya; Çekilişsiz Modellerde 7 aylık vadeden 240 aya kadar ürünler sunulmaktadır. İster peşinatlı, ister peşinatsız olarak sisteme katılım sağlanabilir.

Hangi aylık vadede tercih edilirse edilsin; taksit süresinin yarısından önce konut tahsisatı sağlanmaktadır. Enflasyon karşısında korumalı modelimiz olan Değerini Koruyan Sistem 2020 yılının 11'inci ayında hizmete sunulmuştur. Bununla birlikte Çekilişli Modellerde; Fırsat Modeli, Tasarruflu Erken Sistem, Kontenjanlı Erken Teslim, Çekilişsiz Sistemlerde; Özel İhtiyaç, Vade Ortası, Peşinatlı Erken Teslim, Ara Ödemeli Sistem bulunmaktadır.

TAŞIT FİNANSMAN DESTEĞİ ÜRÜNLERİ

Taşit finansmanında da müşterilere ihtiyaçları doğrultusunda Çekilişli Model/Çekilişsiz Modeller sunulmaktadır. Müşterilerin ödeme gücü göz önüne alınarak Çekilişli modellerde 15 aylık vadeden 100 aya; Çekilişsiz Modellerde 7 aylık vadeden 240 aya kadar ürünler sunulmaktadır. İster peşinatlı, ister peşinatsız olarak sisteme katılım sağlanabilir.

Hangi aylık vadede tercih edilirse edilsin; taksit süresinin yarısından önce araç tahsisatı sağlanmaktadır. Çekilişli Modellerde; Çekilişli Vade Ortası, Kontenjanlı Araç, Çekilişsiz Sistemlerde; Özel İhtiyaç, Vade Ortası, Peşinatlı Erken Teslim, Ara Ödemeli Sistem bulunmaktadır.

Yenilikçi, kolay ulaşılabilir ve rekabetçi ürünler ile Fuzul, sektörün en önemli oyuncularından biri olmaya devam etmektedir.

%40

Müşteri sayısı artış oranı

► Pazarlama ve Satış

COVID-19 salgını döneminde müşteri alışkanlıklarında dijitalleşme lehine yaşanan çok hızlı değişim, planlanan projelerin E-Şube ile hayatı geçirilmesine olanak sağlamıştır.

Müşteri memnuniyeti odaklı çalışmalar

2021'de Ön Plana Çıkanlar

Müşteriye Yönelik Kampanyalar

Şirketimizin vizyonu ve misyonu doğrultusunda müşteri memnuniyeti ön plana alınarak belirli periyotlarda müşterilere kampanyalar sunuldu.

- Mesleklerde özel çeşitli avantajların sunulduğu kampanyalar
- Enflasyon karşısında konut/taşit bedellerinin artması doğrultusunda bedel yükseltme kampanyası
- Pandemi döneminde 'Sağlığınızda Yanınızdayız' sloganıyla müşterilere ücretsiz tamamlayıcı sağlık sigortası kampanyası
- Uzun süre ödeme yapamayan müşteriler için tekrar geri kazanma kampanyası
- Peşinatı yüksek olan müşterilere özel erken teslim kampanyası
- Müşterilerimize özel ücretsiz Ferdi Kaza Sigortası hediye kampanyası
- Müşterilerimizin hayallerine kavuşmaları için elçilik görevini üstlenen Fahri Temsilcilerimize Yönelik Kampanyalar
- Mevcut Müşterilerin bedel yükseltme taleplerine yönelik özel kampanyalar

6361 Sayılı Tasarruf Finansman Kanunu

07.03.2021 tarihinde sektörle ilgili intibak süreci başlamış olup; 02.07.2021 tarihinde Resmi Gazete'de altı tasarruf finansman şirketinin intibak sürecinin devam edeceğİ açıklanmıştır. 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring, Finansman ve Tasarruf Finansman Şirketleri Kanunu ve 7292 sayılı kanun ile yapılan değişiklik ile tasarruf finansman şirketlerinin denetim ve gözetiminin BDDK tarafından yapılacağı hükmü altına alınmıştır.

Bu kapsamında kabul edilen intibak sürecine başlayan firmamız BDDK kurumu talepleri doğrultusunda hizmet vermeye başlamıştır. Bu süreç sektörde olan güveni artırmıştır.

Fahri Temsilcililik

Fahri temsilciliklerimiz, Fuzul ailesine katılan müşterilerimizin referanslarının çok kıymetli olduğunun farkındadır. Buna istinaden bu müşterilerimizle birlikte etkinlikler gerçekleştirmekte, ödüller vermektedir. 2021 yılında fahri temsilcilerimizin desteği ile büyümeye oranımız bir önceki yıla göre %51 oranında artış göstermiştir.

Mobil Şube

İki mobil araç; tüm Türkiye'yi gezerek Fuzul'un tanıtımını yapmakta ve bilgi almak isteyen müşteri adaylarını en doğru bilgiyi alabilmeleri için şubelerimize yönlendirmektedir. Stant çalışmaları, broşür dağıtıımı, esnaf ziyaretleri ile şubelerin olmadığı illerde/ilçelerde her yerde pazarlama faaliyetlerini sürdürmektedir. 2021 yılında mobil şube ile bilgi almayı tercih eden müşteri sayısında %58 büyümeye sağlamıştır.

E-Şube

2021 yılında çalışmalarını dijital dönüşüm vizyonuyla gerçekleştirmek isteği ve COVID-19 salgını döneminde müşteri alışkanlıklarında dijitalleşme lehine yaşanan çok hızlı değişim, planlanan projelerin E-Şube ile hayatı geçirilmesine olanak sağlamıştır.

Hem Türkiye'nin 81 ili, hem de yurt dışına hizmet verdigimiz bu platform ile müşteri memnuniyeti odaklı çalışma, müşterilere bilgi ve hizmet verme ilkesiyle ilerlemektedir. Web sitesi üzerinden aylık 20 bin müşterimiz hesaplama yapmakta, reklam dönemlerinde bu sayının çok daha üzerine çıkmaktadır.



Bu platform üzerinden müşterilerimiz şeffaf bilgi alıp, kendisine sunulan fırsatlardan yararlanmaktadır. 6361 sayılı Kanun kapsamında uzaktan kimlik tespiti ve elektronik ortamda sözleşme ilişkisinin kurulmasına yönelik çalışmalarımız etkin şekilde devam etmektedir.

Çalışan Memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti için çalışan memnuniyetinin önemini farkındayız. Bu doğrultuda çalışanlarımızın “mutlu çalışan” olması yönünde çalışmaktadır. Bizim için önemli olan;

- Güvenilir markamızla tercih edilen bir işveren olmak,
- İş hayatı-özel hayat dengesine önem vererek çalışan motivasyonunu yüksek tutmak,
- Sürekli eğitimlerle çalışanımızı geliştirmek,
- Hedef ve yetkinlik bazlı, şeffaf ve adil performans yönetimi,
- Üstün performansı destekleyici ödüllendirmeler,

- Kurum içi terfi kültürü ile uzun süreli kariyer imkânı sunmak ,
- Çalışma ortamına yönelik çağdaş mimari dönüşüm.

Bu çalışmalar sürdürülürken COVID-19'a karşı hijyen koşullarının sağlanması ve fiziksel teması azaltmaya yönelik koruyucu önlemler hayatı geçirilmiştir. Yeni dönemin gerektirdiği koşullar değerlendirerek Genel Müdürlüğü, şube ve iştirakler için uzaktan çalışma planları yapmış ve ihtiyaç hâlinde kullanılması amacıyla uzaktan satış imkânı sağlanmıştır.

%51

Büyüme oranı

» İnsan Kaynakları

Bir önceki yıla göre personel sayımızda %21 büyümeye gerçekleşmiş ve insan kaynakları operasyonları açısından yoğun bir yıl olmuştur.

Hızlı ve etkin işe alım süreçleri

1.270

Çalışan sayısı



2021 yılı sonu itibarı ile Fuzul olarak 106 şube, üç farklı lokasyondaki Genel Müdürlük (Fatih, GÜngören, Mecidiyeköy) ofislerinde bin 270 çalışanla hizmet vermektedir.

İnsan Kaynakları olarak çalışanlarımızın, hizmet verdigimiz müşteri kitesini temsil etmesine önem vermekteyiz. Profesyonellik, güven, kaliteli hizmet anlayışı, dürüstlük gibi temel değerler, pozisyonun gerektirdiği tecrübe, işin gerektirdiği yetkinlikler çerçevesinde işe alım süreçleri hızlı ve etkin bir biçimde yürütülmektedir. Yönetim pozisyonları için işe alımlarda ilave olarak DISC Kişilik Envanteri kullanılmaktadır.

2021 yılı içerisinde yeni açılan şubeler ve mevcut açık pozisyonlar için Tasarruf Finans sektörüne 205 yeni çalışani ilave olarak katmıştır. Bir önceki yıla göre personel sayımızda %21 büyümeye gerçekleşmiş ve insan kaynakları operasyonları açısından yoğun bir yıl olmuştur.

Tasarruf finansman sektörü ve satış deneyimli dinamik adayları hızla bünyesine katan şirketimiz, personeli işe alıştırma ve ortama hızlı uyum sağlanması desteklemek amacıyla da onboarding programı başlatılmıştır.

Performans Yönetimi

Performans değerlendirme sistemi, çalışanların performansını takip ve geri bildirimlerle geliştirilmesini sağlayan bir uygulamamızdır. Terfi, tayin kararımızın önemli parametrelerindendir. Hedef gerçekleştirmeye dayalı ölçülebilir, şeffaf bir performans sistemi uygulanmaktadır. Başarılı iş sonuçlarının desteklemesi amacıyla performans enleri takip edilmekte, sürdürülebilir performans düzeyi hedeflenmektedir. Çalışanlar için çeyrek dönem hedef bazlı ve yıllık yetkinlik bazlı performans değerlendirmesi yapılmaktadır.



Bölge Müdürlerinin performansı, Balance Scorecard yaklaşım ile ölçülebilir parametreler üzerinden, Bölge Müdürü Karnesi üzerinden, güncel performans verileri doğrultusunda izlenmektedir.

Ücret Yönetimi

Fuzul çalışanlarını motive eden, hedeflerinin üzerinde performans göstergelerini teşvik eden farklı performans seviyelerindeki çalışanları, performansa dayalı ücretlendirme ile desteklemeyi esas almaktadır. Bu çerçevede Fuzul, maaşın yanı sıra performansa dayalı satış primi ile birlikte çalışanlarına yemek, ulaşım ve tamamlayıcı sağlık sigortasından oluşan yan haklar sunmaktadır.

Kariyer Yönetimi

Kariyer yönetimiyle çalışanlara kurum içinde terfi, tayinlerle de çalışanlarına kendi geleceklerini öngörelebilme imkânı vermektedir. Bu çerçevede performans, kuruma bağlılık ve motivasyon artışı sağlanmaktadır. İnsan kaynakları olarak personeller ile ilgili kariyer planlamaları dikkatle yapılmaktadır. Belirlenen terfi ve atama kriterleri doğrultusunda, ilgili birim yöneticileriyle istişare edilerek her yıl mart ayında kriterleri karşılayan personellerin terfi ve atamaları gerçekleştirilmektedir.

Eğitim ve Geliştirme

Fuzul insan kaynağı verimliliğini sürdürülebilir kılmak amacıyla çalışanların mesleki ve kişisel gelişimine önem vermektedir. Eğitim programları, şirketin vizyonu ve rekabet stratejisini oluşturan hizmet kalitesi, insan kaynağı kalitesi ve teknolojiden yararlanma üstünlüğü ilkeleri çerçevesinde yürütülmektedir. İşe girişte başlayan, farklı kariyer basamaklarında devam eden eğitim programları yapılmaktadır.

Oryantasyon Programı

İşe yeni alınan çalışanlar için oryantasyon programında Tasarruf Finansman Sistemi ile ilgili mevzuat, şirket organizasyon yapısı, kurum kültürü, ürün-hizmetler, satış ve müşteri ilişkileri, başlıklar yer almaktadır. Ayrıca MASAK tarafından sektör çalışanları için zorunlu olan mali suçların araştırılmasına ilişkin kanun ve uygulamaların yer aldığı program yeni işe başlayanlara verilmektedir. Yıl sonu itibarıyla farklı başlıklarda 23 sınıf eğitimi düzenlenmiş ve 385 kişiye eğitim verilmiştir.

► İnsan Kaynakları

Yönetici Adayı Geliştirme Programı (PMT), mevcut ve yeni açılacak şubelerde yönetici adaylığı için personelimizin hazırlanma ve geliştirilmesi programıdır.

3 grupta 38 çalışanımızın PMT eğitimleri tamamlanmıştır.

Yönetici Adayı Geliştirme Programı (PMT)

Mevcut ve yeni açılacak şubelerde yönetici adaylığı için personelimizin hazırlanma ve geliştirilmesi programıdır. Satış konusunda asgari iki yıl saha deneyimi, Fuzul bünyesinde asgari 4'üncü çeyrek dönem aktif çalışma süresi ve minimum %90 üzeri performans gösteren çalışanlar; ürün, hizmet, sistem ve süreçlerimizin yer aldığı sınava alınmaktadır. Başarılı adaylar arasından insan kaynakları, satış ve bölge müdürlüğünün değerlendirmesi, yönetim kapasitesi ve liderlik ışığı görülenler disiplin araştırması neticesine göre Premium Müşteri Temsilcisi Eğitim Programlarına alınmaktadır. PMT eğitimlerimiz etkili iletişim, müzakere ve ikna, yönetim ve liderlik konulu üç modülden oluşmaktadır. 2021 yılında üç grupta 38 çalışanımızın PMT eğitimleri tamamlanmıştır.

Yönetici Geliştirme Programı

Zihinsel çaba ve yoğun emek gerektiren işletmelerde yönetim ve yöneticilik çok kritik bir görevdir. Müşteriye ulaşmak, ihtiyacına çözüm sunmak, memnun etmek, çalışanları motive etmek, eğitmek-geliştirmek, ekip bilinci oluşturmak, şirket hedeflerini yönetmek ve çalışanların beklenilerini karşılamak, şirketi temsil etmek, çok önemli sorumluluklardır. 2021 yılında yöneticilerimizin bu sorumluluklarını yerine getirmelerini destekleyecek "Liderlik ve Yönetim" başlıklı üç günlük sekiz grup eğitim programı düzenlenmiştir. Yılsonu itibarı ile 95 çalışanımızın bu programa katılımı sağlanmıştır.

Etkili İletişim ve Motivasyon Atölyesi

İletişim, iş hayatında en önemli unsurlardan biridir. Motivasyon ise çalışanların iş yapma isteğidir. Ne ve nasıl söylediğimiz iletişimim anahtarıdır. Kendimizi ve karşımızdakini harekete geçirmek motivasyonu gerektirir. Çalışanlarımızın iletişimlerini güçlendirmek, enerji ve motivasyon düzeyini geliştirmek amacıyla "Etkili İletişim ve Motivasyon" konulu iki günlük bölgesel atölye programı başlattık. 2021 yılında iki grup 36 çalışanımız bu programlara katıldı. Yeni yılda da tüm çalışanlarımızın katılımı planlanmaktadır.

Sosyal Destek Programlarımız

Psikolog Hizmeti

Fuzul çalışanlarımızın bedensel sağlığının yanında ruh sağlığının da önemli olduğunu düşünmektedir. Ruh sağlığı zaman zaman en az beden sağlığı kadar önemli bir sorun hâline dönüşebilmektedir. Bu çerçevede şirket çalışanımız için iş yeri psikoloğumuz aracılığıyla birebir görüşme, test ve envanterlerin uygulandığı psikolog destek hizmeti sunmaktadır. 2021 yılında 81 çalışanımıza 167 seansla psikolog hizmeti sunmuş bulunmaktayız.

Diyetisyen Hizmeti

Sağlıklı beslenme çalışanların ve yöneticilerin verimliliğini, diğer bir ifadeyle şirkette başarı ve motivasyonu güçlendirir. Beslenme danışmanlığı kilo, özel beslenme ve diyet önerilerini akla getirir. Diyetisyen hizmeti alan çalışanların şirkette bağlılığı artmaktadır.

İK Teknoloji Yatırımlarımız

HRM ERP Yatırımı

Esnek ve istikrarlı bir altyapıya sahip, tüm İK süreçlerimizi dijitalleştireceğimiz web tabanlı mobil uyumlu, yalın ve çevik anlayışla yönetebileceğimiz bir platformdur. Online işleyen zaman ve bordro yönetimi, performans değerlendirme süreci ile ilişkilendirilebilir eğitim yönetimi, entegre iş değerlendirme ve ücret yönetimi, performans/potansiyel diyagramlarıyla yetenek yönetimi ve daha bir çok süreci kapsayan kurumsal ve bireysel gelişimi destekleyen, ihtiyaçlarımıza göre yapılandırılabilen, iş gücü yönetiminin tüm aşamalarını kapsayan bir ERP programı tercih edilmiştir. Yeni yılda implantasyon süreci başlamıştır.

Online Eğitim Sistemi LMS

İnternetle birlikte teknolojik kullanımı hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Uzaktan eğitim araç ve metotları hayatımıza girmeye başladı. Sınıf eğitimimleri yanında, çalışanlarımıza uzaktan eğitim verebilmek için LMS ile yeni yılda (<https://akademi.fuzulev.com.tr>) eğitim platformu yatırımı gerçekleştirilmiştir. Yeni yılda tüm çalışanlarımız için mesleki ve kişisel gelişim konularında eğitim programları planlanmıştır.



» Bilgi Teknolojileri

2021 ilk döneminde Fuzul, Bilgi Teknolojileri yönetim rollerini, uzmanlık ve görevler ayrılığı prensiplerine göre yeniden tanımlamıştır.

Günce ihtiyaçlara uygun organizasyon yapısı

Fuzul BT (Bilgi Teknolojileri) Birimleri, Kurumun dijital dönüşümüne liderlik etmek, bu yolculukta;

- Fuzul entegre veri ağı üzerinde bulunan veya ağa bağlanan tüm merkezi ve kişisel donanımlar,
- Bu donanımlar üzerinde çalışan tüm yazılımlar,
- Sistemler üzerinde saklanan ve taşınan veriler,
- Kurumda veri ağı üzerinden sağlanan her türlü haberleşme sistemi

ile ilgili plan ve yatırımları yapmak, bu sistemleri tesis etmek, çalıştmak, desteğini vermek ve güvenlik ile devamlılığını sağlamak sorumludur.

2021'de Organizasyonel Gelişim

2021 ilk döneminde Fuzul, Bilgi Teknolojileri yönetim rollerini, uzmanlık ve görevler ayrılığı prensiplerine göre yeniden tanımlayarak organizasyon yapısını güncel ihtiyaçlara uygun hâle getirmiş ve bir plan dahilinde kadrosunu genişletmeye başlamıştır. Öncelikle;

- Proje Yönetimi, Yatırım ve Sözleşme Yönetimi ile BT Varlıklar Yönetimi;
- Bilgi Güvenlik ve Risk Yönetimi ile Sürec ve Uyum Yönetimi

süreçlerini yürütmek üzere iki birim oluşturulmuştur. Ardından, yapılacak altyapı yatırım ve kurulum projelerini yürütmek üzere Sistem Yönetimi kadrosunu genişletmiştir.

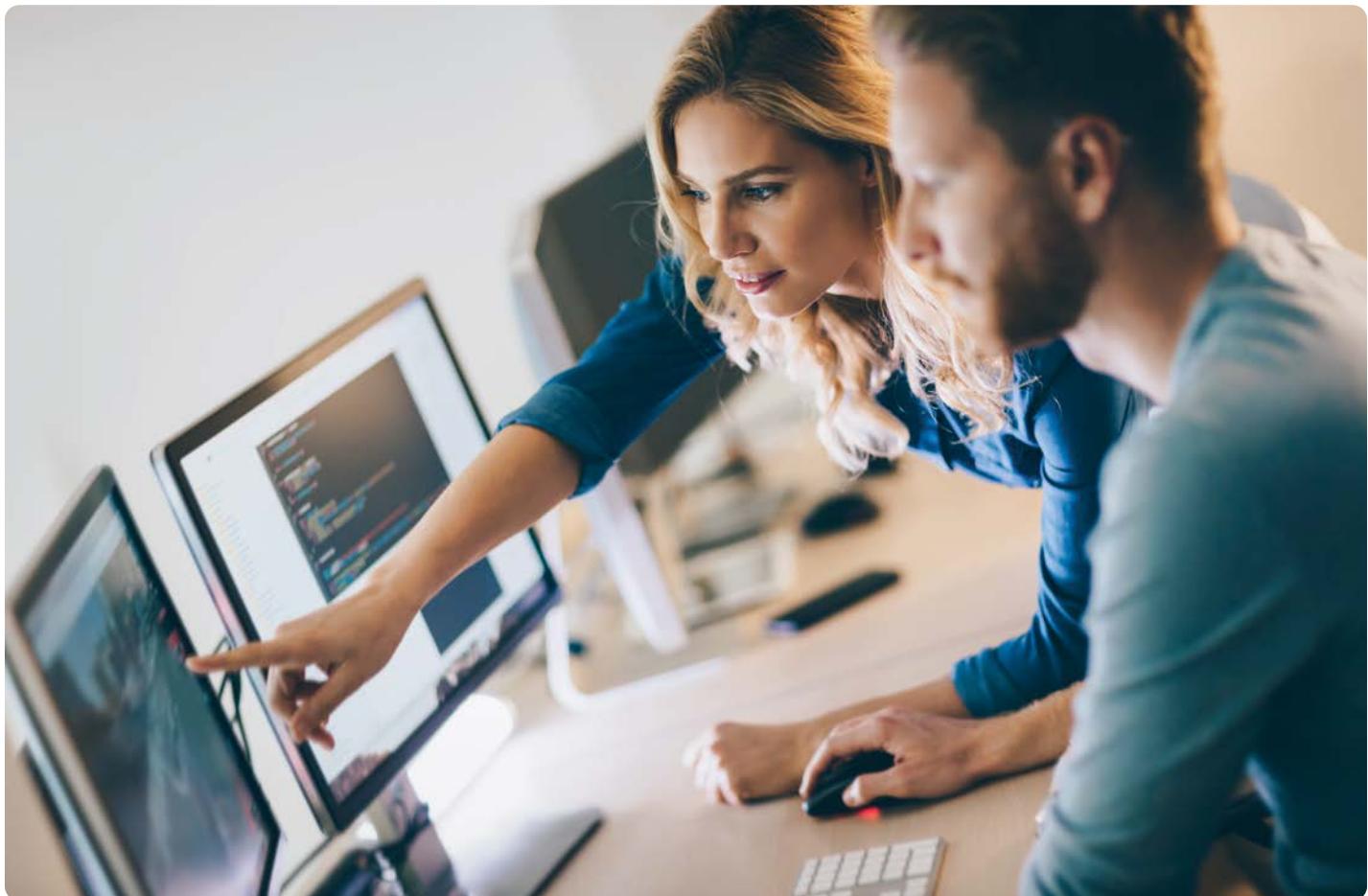
BT Süreçleri

2021 yılında, BT süreçleri BDDK düzenlemesine uygun olarak önceliklendirilerek tasarlanmış ve dokümant edilmiştir. Bilgi Güvenlik ve Bilgi Teknolojileri Risk Yönetimi alanlarında, politikalar ve prosedürler oluşturulmuştur.

BT Varlık Yönetimi süreçleri kapsamında; merkezi ve kişisel bilgisayarlar, ağ donanımı, yazılım lisansları gibi varlıkların kayıt altına alınmasına, etiketlenmesine ve güncel takibine başlanmıştır. Bu süreçleri desteklemek üzere BT Varlık Yönetim yazılımı alınarak uyarlama çalışmaları başlamıştır.

Kuruma verilen BT Hizmetlerinin takibi için, Servis Masası, Vaka ve İstem Yönetimi gibi süreçleri yürütmek üzere ITSM yazılımı alınarak uyarlama çalışmaları başlamıştır.

Ayrıca 2022 yılında uyarlanarak devreye alınması hedeflenen, BT Risk ve Uyum ile Talep ve Proje Yönetim süreçlerinin takibi için yazılım yatırımı tamamlanmıştır.



Destek ve Operasyon

2021 yılında mevcut uygulamaların bakım, destek ve ek geliştirme faaliyetleri devam etmiştir. CRM, FSS, WebERP ve Tegsoft sistemleri için kullanıcı desteği ve veri operasyon çalışmaları yoğunlaşarak devam etmektedir. Bu sistemlerde yeni kullanım ihtiyaçlarını karşılamak yeni lisans alımları yapılmıştır. Kullanıcı bilgisayar, yazıcı vb. çevresel cihazlarda kurulum ihtiyaçları ve arıza durumları için yerinde ve uzaktan teknik destek faaliyeti devam etmektedir. Uygulamalar üzerinde BDDK, MASAK ve KVKK uyum analizleri yapılarak gerekli uyarlamalar yapılmaya devam etmektedir. E-Şube uygulaması üzerinde güncellemler alınarak revizyonlar gerçekleştirilmiştir.

Yazılım Projeleri

Fuzul bünyesinde kullanılan CRM programının yenilenmesi adına yeni projenin çalışmaları takip edilip test faaliyetleri yürütülerek var olan sistemin yenilenmesi adına adımlar atılmıştır. Kurumsal tahsilat entegrasyonu için firmalarla görüşülerek anlaşma sağlanmış, test çalışmaları yapılmıştır. Finansal simülasyon uygulama geliştirme hizmeti alımı için proje başlatılmıştır. İnsan Kaynakları Yönetim uygulaması için lisans ve uyarlaması ve LMS (Eğitim Yönetim Sistemi) ürün veya hizmet alımı gerçekleştirilmiştir. Kurumsal Intranet Portalı için geliştirme hizmeti alım projesi başlatılmıştır.

Altyapı ve Bilgi Güvenliği Projeleri

Fuzul, 2021 yılı ikinci dönemini BDDK düzenlemelerine intibak süreci kapsamında önemli yatırımlarla geçirmiştir. Veri Merkezi projesi kapsamında; İstanbul ve İzmir Yedekli Veri Merkezi barındırma ve siber güvenlik hizmeti alınmıştır. Yeni Veri Merkezleri için ihtiyaç duyulan yeni sunucu ve veri depolama donanımları alınarak modern mimariler ile kurulumu gerçekleştirilmiştir. Mevcut donanımlar güçlendirilerek ilgili lisanslama çalışmaları tamamlanmıştır. VMWare sanallaştırma sistemi yatırımı yapılmış olup tüm sunucular yönetimi kolay ve homojen mimariye getirilerek sunucu kurulumları dakikalar seviyesine getirilmiştir. Sunucu ve verilerin düzenli yedeklenmesi için Veeam yedekleme sistemi lisans yatırımı yapılarak devreye alınmıştır. Uygulama sistemlerinin yeni Veri Merkezine taşınmasına başlanmıştır.

» Bilgi Teknolojileri

Güvenli Ağ projesi kapsamında; Fuzul merkez ofisler ve tüm şubeleri Veri Merkezlerine bağlayacak güvenli ağ altyapısı için yatırımlar tamamlanmıştır.

Aktif Dizin merkezi yapısı kurulmuştur.

Manage Engine sistemi yatırımı yapılarak sistem kurulmuş ve aktif dizin ile birlikte yaygınlaştırması planlanmıştır.

Güvenli Ağ projesi kapsamında; Fuzul merkez ofisler ve tüm şubeleri Veri Merkezlerine bağlayacak güvenli ağ altyapısı için yatırımlar tamamlanmıştır. İstanbul Veri Merkezinden başlayarak tedariki gerçekleşen firewall, switch vb. ağ cihazları ve NAC, VPN, web proxy vb. ağ güvenlik yazılımlarının kurulumuna başlanmıştır.

Merkezi Dizin ve kurumsal Windows işletim sistemine geçiş projesi kapsamında; Aktif Dizin merkezi yapısı kurulmuş, kurumsal Windows Pro işletim sistemi lisansları alınmıştır. Bigisayarlar için antivirüs vb. tehditleri tespit eden ve engelleyen EDR ürünü yatırımı yapılarak bunlara göre yeni bilgisayar kurulum standartı belirlenmiştir. Kurum çapında bilgisayar kurulumları için 2022 ilk dönemi için planlama yapılmış olup ülke çapında şube kurulum hizmet alım sözleşmesi imzalanmıştır.

Yeni E-posta sistemine geçiş projesi kapsamında; E-posta, kontak listesi, takvim yönetimi ve canlı yazışma/görüşme sağlayacak Exchange ve Skype altyapısı için lisans yatırımı yapılarak merkezi kurulumlar tamamlanmıştır. Kurum çapında yaygınlaştırma için 2022 yılı ilk dönemi için planlama yapılmıştır. Merkezi E-posta arşivleme amacı ile Enterprise Vault ürünü yatırımı yapılarak merkezi kurulumlar tamamlanmıştır. E-posta antispam ürünü Comodo lisansları yenilenmiştir.

Yama Yönetimi projesi kapsamında; kurumdaki tüm benzeri cihazların aynı konfigürasyonda tutulması sağlayacak Manage Engine sistemi yatırımı yapılarak sistem kurulmuş ve aktif dizin ile birlikte yaygınlaştırması planlanmıştır.



Altyapı İzleme projesi kapsamında; sunucu ve ağ donanımları ile üzerindeki servislerin konfigürasyon ve çalışma durumlarının etkin izlenmesi için Activexpert sistem yatırımı yapılmıştır.

Loglama Projesi kapsamında; sistemlerdeki aktivitelerin kaydını tutan merkezi loglama sistemi Qradar SIEM yatırımı yapılarak sistem kurulmuş ve yeni Veri Merkezi sistemleri devreye alınmıştır.

Diger Uyum Calismaları

- İlgili kanunun çıkması ile birlikte BDDK intibak planı hazırlandı.
- Kurum için ilk kez bağımsız bilgi teknolojileri denetimi yapıldı. BDDK nezdinde anlaşma sağlanan Deloitte firması ile Mayıs ayında ilk denetim gerçekleştirildi. Çıkan bulgular üzerinden düzeltme çalışmaları başlatıldı.
- Aralık ayında ikinci bağımsız bilgi teknolojileri denetimi alındı ve sonuç raporu BDDK ile paylaşıldı.
- Denetimde bir adet ÖK (önemli kontrol eksikliği) olmak üzere 13 adet bulgu tespit edildi. Raporda bu bulguların ikisi hariç tamamında ilerleme kaydedildiği ifade edildi.
- Fuzul dijital dönüşümüne rehber olacak Bilgi Teknolojileri Stratejik Planı hazırlandı.
- Bilgi Sistemleri Yönetmeliği hazırlandı.
- Profesyonel Sızma Test hizmeti alındı ve BDDK'ya raporlandı.
- Alınacak ürün veya hizmetin türüne uygun sözleşme şablonları hazırlandı.
- Mevcut sözleşmeler toparlanarak envanteri çıkartıldı. Sözleşmeler gözden geçirilerek BDDK düzenlemesine uygun olarak yenilendi. Sözleşmesiz alınan hizmetler için ilgili tedarikçiler ile sözleşmeler yapıldı.
- Bilgi Teknolojileri varlık envanteri çıkartıldı. Fiziksel sunucu, sanal sunucu ve ağ donanım envanteri ile uygulama portföyü çıkartıldı.
- Kurumsal bilgisayar donanım standartları belirlenerek tedarikler bu standartlara uygun hâle getirildi.

» Sosyal Platform

Fuzul Sosyal Platform 2019 Kasım ayında iç iletişimde yönelik motivasyon ve sadakat çalışmaları düzenleyen bir çatı proje olarak kurulmuştur.

Fuzul'da kurum psikoloğu, kurum diyetisyeni hizmetleri devam etmektedir.

Fuzul Sosyal Platform 2019 Kasım ayında iç iletişimde yönelik motivasyon ve sadakat çalışmaları düzenleyen bir çatı proje olarak kurulmuştur. 2021 faaliyetlerinde Fuzul'de kurum psikoloğu, kurum diyetisyeni hizmetleri devam etmektedir. Aynı dönemde kurum içinde çalışanların doğum günü kutlamaları, işe başlangıç yıl dönümleri kutlamaları, yarışmalar, motivasyon yemekleri ve sadakat programları düzenlenmiştir. Kadınlar günü, babalar günü gibi özel günlerde de çalışanları için özel hediye ve programlar düzenlenmektedir.

Çalışmaların sürdürülmesinde Kurumsal İletişim ve İnsan Kaynakları Birimleri başta olmak üzere pek çok kişi ile dirsek temas çalışılmaktadır. Etkinlik ve programların güncel olarak duyuru ve çıktıları e-posta yolu ile ve sosyal medya aracılığı ile paylaşılmaktadır.

Yaptığımız faaliyetlerde:

- Bi' Çayınızı içmeye geliyoruz faaliyetleri kapsamında 13 şube ziyareti yapıldı.
- 2020 yılının sonunda başlatılan ofiste yapılması kolay ve pratik egzersiz videoları yayıldı.
- Kadınlar gününe özel tüm kadın çalışanlarımıza ve iştiraklerimize hediyeler gönderildi.
- Özel işe başlangıç kitleri çalışıldı.
- Fuzul bölge müdürleri ve satış müdürleri ile röportajlar yapıldı ve yayınlandı.

- Ramazan ayında Uzman Diyetisyen Sena Cevahir ile online söyleşi gerçekleştirildi.
- Pandemi sürecinde Uzman Psikolog Feyzullah Gürdaş ile online söyleşi gerçekleştirildi.
- Babalar gündünde Fuzul'de bulunan tüm erkek çalışanlara özel hediye kitleri hazırlanarak teslim edildi.
- Fuzul Fatih Genel Müdürlüğü ve Güngören Ek Hizmet binasında waffle partileri düzenlendi.
- Fuzul "enler programı" Kıbrıs'ta düzenlendi ve katılımcılar ile özel gezi organize edilip kişiye özel hediye verildi.
- 2021 Ekim ayında ise; Uzman Psikolog Ali Özsoy ile kurumsal danışmanlık üzerine çalışmaya başlandı. Görüşmeler, İstanbul içinde tüm genel merkezlerde yüz yüze, şehir dışı ve yurt dışı ofislerimiz için ise online şekilde gerçekleştirildi. İlk üç ayı 81 danışan ile 167 seans gerçekleştirdi.



- 2020 yılında devreye alınan diyetisyen hizmeti ise 2021 yılında da Uzman Diyetisyen Sena Cevahir ile İstanbul içindeki genel merkezlerimizin hepsinde şubeler ve yurt dışı ofislerimiz için ise online çalışma şeklinde hizmete devam etti. Uzman Diyetisyen Sena Cevahir ise online ve fiziksel aldığı danışanlar ile 2021 yılında 445 kişiye danışmanlık hizmeti sağladı.
- 2021 yılında kurum içinde sigarayı bırakma kampanyaları başlatılarak çalışanlarımızın daha sağlık olması için motivasyon çalışmaları sürdürdü.
- Fuzul çalışanlarına ve 1'inci dereceden yakınlarına özel Humanite Danışmanlık ile anlaşma sağlandı.

- 2021 yılı enleri değerlendirme için gece düzenlendi. Şarkı söyleme yarışması gerçekleştirildi
- Fuzul bünyesinde DÜET Reklam ve İşveren ajansı ile çalışan markası olmak için odak grup çalışmaları ile Fuzul firma karakteristik özellikleri çıkarıldı ve çalışmalar başlatıldı.

Fuzul Sosyal Platform başlangıcı itibarıyla bir proje iken 2022 yılında İç İletişim Birimi'ne dönüştürülecektir.

445

Diyetisyen hizmeti verilen çalışan sayısı

» Komiteler

Risk Komitesi

Komitelenin amacı; tasarruf finansman şirketinin olağan iş süreçlerinde karşılaştığı risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, ölçülmesi, planlanması ve yönetilmesi için gerekli stratejileri geliştirmektir.

Üyeler

Eyüp Akbal
Yönetim Kurulu Üyesi
Furkan Akbal
Yönetim Kurulu Üyesi
Aydın Özkan
Yönetim Kurulu Üyesi / Genel Müdür
Hakan Şen
Risk Yönetimi Başkanı
Hakan Cengiz
Bilgi Teknolojileri, Süreç, Risk ve Bilgi Güvenlik Direktörü

Denetim Komitesi

Komitelenin amacı; tasarruf finansman şirketinin kendi sorumluluğunda bulunan denetim ve gözetim faaliyetlerine yardımcı olmaktadır. Şirketin faaliyetlerinin sürekliliğini ve güven içinde yürütülmesini olumsuz etkileyebilecek ve/veya mevzuata ve iç düzenlemelere aykırılık oluşturabilecek hususların Yönetim Kurulu'na bildirilmesinden sorumludur.

Üyeler

Furkan Akbal
Yönetim Kurulu Üyesi
Mehmet Serhat Ekmekçi
Teftiş Başkanı
Gürkan Vayni
İç Kontrol Başkanı

Kurumsal Yönetim Komitesi

Komitelenin amacı; tasarruf finansman şirketinin kurumsal yönetim ilkelerine uyumunu izlemek ve denetlemek, bu konuda Yönetim Kurulu'na öneriler sunarak, iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

Üyeler

Furkan Akbal
Yönetim Kurulu Üyesi
Aydın Özkan
Yönetim Kurulu Üyesi/Genel Müdür
İsa Turan
Eğitim Müdürü

Bilgi Güvenliği Komitesi

Komitelenin amacı; kurumsal yönetim anlamında bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik tasarruf finansman şirketi içindeki tüm çalışmaların koordinasyonu ve politika, prosedür ve yönetmeliklerin gözetilmesini yerine getirmektir.

Üyeler

Furkan Akbal
Yönetim Kurulu Üyesi
Aydın Özkan
Yönetim Kurulu Üyesi/Genel Müdür
Mehmet Burçın Gökgöz
Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı
Hakan Cengiz
Bilgi Teknolojileri, Süreç, Risk ve Bilgi Güvenlik Direktörü
Burak Ahsen
Avukat/Hukuk Müşaviri

» Faaliyet Yılının Sona Ermesinden Sonra Meydana Gelen Özel Önem Taşıyan Olaylar

2021 faaliyet yılının tamamlanmasının akabinde 28 Nisan'da açıklanan BDDK kararı ile faaliyet lisansımızı aldık. Lisans sürecinin ardından 26 Mayıs tarihi itibarıyla ticari unvanımızın Fuzul Tasarruf Finansman A.Ş. olarak güncellenmesi hususu Ticaret Sicil Gazetesi'nde yayınlanarak yürürlüğe girdi.

Takip eden süreçte ise şirket sermayemiz 100 milyon TL'den 350 milyon TL'ye çıktı. Son olarak ise faaliyet yılının sona ermesinin akabinde yaşadığımız güncel gelişmelerin son aşamasında Finansal Kurumlar Birliği'ne üyeliğimizi tamamladık.

► Teftiş Başkanlığı

Teftiş Başkanlığı, Yönetim Kuruluna bağlı olarak 2018 yılında Denetim Birimi olarak başladığı faaliyetlerine 2021'de BDDK sürecinin başlaması itibarıyla çalışmalarına Teftiş Başkanlığı olarak devam etmektedir.

Teftiş Başkanlığı; İç Kontrol, Hukuk Müşavirliği, Risk Yönetimi Birimleri dahil olmak üzere şirketin bütün Genel Müdürlük Birimleri ile şubelerin yürüttüğü faaliyetlerin kanun ve ilgili diğer mevzuat ile Banka içi strateji, politika, ilke ve hedefler doğrultusunda, bankacılık ve iç denetim düzenlemeleri uyarınca etik ilkeleri benimseyerek ve uluslararası iç denetim standartlarını da göz önünde bulundurarak, teftiş ve denetim görevini ifa etmektedir. Fuzul'un süreçlerinin ve bilgi sistemlerinin denetimini gerçekleştiren Teftiş Başkanlığı, rehberlik ile gereği takdirde araştırma, inceleme ve soruşturma faaliyetlerini de yürütmektedir.

Kanun ve yönetmeliklere göre faaliyetlerini planlayan ve yürüten Teftiş Başkanlığı, denetim tecrübesini, modern ve risk odaklı bir yaklaşım ile birleştirerek görevini yerine getirmektedir. Kadrosunda dört iç denetim uzmanı ve uzman yardımcısı bulunan Fuzul Teftiş Başkanlığı, Fuzul'un Türkiye geneli 57 ili kapsayan 106 şubesи ve Genel Müdürlük Birimlerinde 2021 yılında 150 şube ve beş Genel Müdürlük birim denetimi gerçekleştirmiştir. Teftiş Başkanlığı ayrıca gereği takdirde ön araştırma, inceleme ve soruşturma faaliyetlerini de yürütmektedir.

Teftiş Başkanlığı tüm şirket faaliyetlerindeki ve uygulamalarındaki olası riskleri değerlendirmekte, iç kontrol, risk yönetimi ve kurumsal yönetişimin uyumlu, etkin ve yeterli olup olmadığını gözden geçirmektedir. Teftiş çalışmaları sonucunda düzenlenen teftiş raporlarında tespit edilen bulgular önem ve önceliğine uygun bir şekilde sınıflandırılarak Üst Yönetime ayrıca ilgili böümlere iletilmekte ve tespit edilen hususlara yönelik alınan önlemlerle düzeltici faaliyetler Teftiş Başkanlığı tarafından izlenmektedir.

Teftiş çalışmaları sonucunda düzenlenen teftiş raporları önem ve önceliğine uygun bir şekilde sınıflandırılarak Yönetim Kurulu'na, Denetim Komitesi'ne, Üst Düzey Yönetimi'ne ve ilgili birimlere iletilmekte ve tespit edilen hususlara yönelik alınan önlemler Teftiş Başkanlığı tarafından izlenmektedir. Yönetim Kurulu, Denetim Komitesi aracılığıyla sunulan dönemsel faaliyet raporları sayesinde Teftiş Başkanlığı çalışmalarını yakından takip etmektedir.

Teftiş Başkanlığı kurulmuş olduğu tarihten bu zamana kadar şirket faaliyetlerinden kaynaklanabilecek risklerin yönetilmesine, süreç, sistem ve uygulamaların mevzuat ve yönetmeliklere uyumuna, sunulan hizmetlerin verimliliğine, kalitesinin ve performansın geliştirilmesine, fayda maliyet yönetiminin değerlendirilmesine, varlıkların, firma itibarının ve marka değerinin korunmasına yönelik önemli katkılarda sağlamaya devam etmektedir.

2021 yılında yapılan denetimler, soruşturmalar ve değerlendirmeler sonucunda, Fuzul'un faaliyetlerini olumsuz yönde etkileyebilecek ve yükümlülüklerini yerine getirmesine engel olabilecek önemli bir durum tespit edilmemiştir. Şirket'in iç kontrolü, risk yönetimi ve kurumsal yönetişimin verimli ve etkin şekilde çalıştığı, mali ve yasal raporların doğru olduğu, şirket faaliyetlerinde tüm süreçlerde mevzuata uygun hareket edildiği belirlenmiştir.

Teftiş Başkanlığı, gerçekleştirmekte olduğu iç denetim faaliyetlerini Uluslararası İç Denetçiler Enstitüsü'nün (IIA) belirlemiş olduğu Uluslararası İç Denetim Standartları ve Uluslararası Mesleki Uygulama Çerçeve'sini (UMUC) referans olarak mesleki dikkat, özen ve ahlak kurallarına uygun olarak yürütmektedir. Teftiş Başkanlığı, denetim faaliyetlerini sürekli geliştirmek ve iyileştirmek adına denetçilerin mesleki gelişimlerini önemsemekte, sertifikasyon ve eğitim olağanları sunmakta, tecrübe, eğitimi, nitelikli insan kaynağı ile Fuzul'a katkı sağlamaya özen göstermektedir.

Fuzul Teftiş Başkanlığı 2021 yılında genel anlamda deneyimli ve nitelikli kadrosu sayesinde riskleri önleme, tespit ve tasfiye etme de etkin ve başarılı olmuştur.

» İç Denetim ve İç Kontrol Faaliyetleri

İç Kontrol

İç kontrol sistemi, finansal, operasyonel, yasal ve idari konularda gerçekleşmesi istenmeyen durumları önleyici ve bu olayların meydana gelmesi durumunda düzeltici, kaliteyi artırmaya yönelik faaliyetlerin iş akış süreçlerinin bir parçası sayılan kontrol faaliyetlerinin bütündür. İç kontrol sistemimizin temel amacı, Fuzul stratejileri, misyon ve vizyonuyla paydaş beklenilerine uygun olarak belirlenmiş olan hedeflerine ulaşmasına yönelik azami katkıyı sağlamaktır.

İç Kontrol Başkanlığı, faaliyet gösterdiğimiz Tasarruf Finansman işlemleri, kanunlar, tüzükler, yönetmelikler ve tüm mevzuat hükümlerine, Yönetim Kurulu kararlarına ve belirlenmiş sınırlamalara uygun olarak yapılmış yapılmadığının kontrol edilmesinden, etkinlik ve verimliliğinin doğru bir şekilde yürütülmesinden sorumludur.

Fuzul'un iç kontrol faaliyetleri, 2021 yılının ikinci yarısında başlamış olup, İç Kontrol Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Başkanlığımızın temel amacı yapılan işlemlerin operasyonel açıdan, finansal açıdan ve sistem üzerinden takibini yapmak, muhtemel risklere zamanında müdahale edilmesini sağlayacak uyarılarla bulunmak ve gerekli aksiyonların alınmasını sağlamaktır.

Fuzul iç kontrol sürecinin temelleri, risk içeren işlemlerin kapsam ve sıklıklarına göre güncel kontroller oluşturmak, muhtemel risklere karşı tedbirlerin alınması, birimlerin faaliyetleri sırasında karşılaşabilecekleri risklere kontrol noktaları önermek ve faaliyetlerin iç ve dış mevzuat mevzuat ve kurallar çerçevesinde yürütülmüşünü sağlamaktır.

İç Kontrol Başkanlığı; faaliyetleri Yönetim Kurulu'nun gözetiminde, uluslararası alanda iç kontrol konusunda yaşanan gelişmeler doğrultusunda iç kontrol sistemini uygulamakta, azami mesleki özen ve dikkat çerçevesinde titizlikle yürütülmektedir.

İç Kontrol Başkanlığı'nın yürüttüğü 2021 yılındaki çalışmalarla, Fuzul politikalarına uygun olarak kontrol matrisi ve kontrol noktaları oluşturulmuştur. Kontrol ve sonuçlarını içeren raporlarda tespit edilen bulguların risklerine, nedenlerine ve bulguların yinelenmemesi için tavsiyelere yer verilmiştir. İç Kontrol faaliyetleri sonucu Genel Müdürlük birimleri ve şubeler nezdinde tespit edilen bulgularla ilişkin olarak takip faaliyetleri gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Birimlerin prosedür ve kontrol envanterleri gözden geçirilerek güncellenmesi gerçekleştirilmiştir.

İç Kontrol Birimi'nde çalışanların mesleki gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla yıl içinde muhtelif eğitimlere katılımları hususunda gereken önem gösterilmiş, iç kontrol faaliyetlerine ilişkin kurum başında farkındalık artırmak amacıyla Fuzul çalışanlarına verilen eğitimlere İç Kontrol Başkanlığı tarafından destek verilmiştir.

Fuzul iç kontrol sistemi ve iç kontrol faaliyetleri; varlıkların korunmasını, faaliyetlerin Kanuna ve ilgili diğer mevzuata, kurum içi politika ve kurallara uygun olarak yürütülmesini, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlayacak şekilde yapılandırılmış ve bu şekilde işleyişi sürdürülmektedir.

Fuzul iç kontrol sisteminin mevcut işleyişi ve risk önleyici niteliği, işlemlerinin doğasından gelen operasyonel kayıpların önlenmesinde olumlu bir etki yaratmıştır.

Fuzul'de MASAK'a ait mevzuat takip ve faaliyetleri İç Kontrol Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Fuzul'de "Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Yükümlülükler Uyum Programı Hakkında Yönetmelik" uyarınca oluşturulan politika kapsamında, suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanın önlenmesine yönelik gerçekleştirilen faaliyetler, ulusal ve uluslararası düzenlemelere uygun şekilde yürütülmektedir. Suç gelirlerinin

aklanması ve terörün finansmanıyla etkili bir şekilde mücadele etmek amacıyla, etkin bir risk temelli yaklaşım izlenmekte, mücadeleye konu riskler tanımlanmakta, sınıflandırılmakta ve tanımlanan risklere dayalı, etkin ve orantılı kontroller oluşturulmaktadır.

Yazılı şekilde oluşturulan politika ve prosedürler ile sunmuş olduğu ürün ve hizmetleri suç gelirlerinin aklanması, terörizmin ve kitle imha silahlarının yayılmasının finansmanı amacıyla kullanılmasını engellemek adına gerekli tedbirler alınmakta ve bu konularda Fuzul'un herhangi bir operasyonel, itibari risk ve yaptırımlara maruz bırakılmayacak şekilde kontroller oluşturulmaktadır. Tüm personelin suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanın önlenmesi konularında eğitim almaları sağlanmaktadır.

İç Kontrol Başkanlığı, Fuzul'un rüşvet ve yolsuzlukla ilgili mücadelelesine destek vermektedir. Rüşvet ve yolsuzluk riski; Fuzul çalışanının, görevinin ifası amacıyla sahip olduğu unvan ve yetkileri kullanarak kendisine veya üçüncü taraflara doğrudan veya dolaylı olarak menfaat sağladığının yanı sıra, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele yasalarına ve iç düzenlemelere uygun hareket etmemesi nedeniyle Fuzul'un zarara uğrama riski olarak tanımlanmaktadır. Fuzul'de rüşvet ve yolsuzluk karşılığı konusunda Fuzul "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası" oluşturulmuş ve kurum içerisinde yayınlanmıştır.

Faaliyet gösterdiğimiz alanda; müşterilerimizin, tedarikçilerimizin, iş ortaklarımızın yerleşik olduğu ülke mevzuatları ve ulusal mevzuatımızı göz önünde bulundurarak yolsuzluk ve rüşvet risklerine karşı geliştirdiğimiz politikalar ile kurumun yasal risklere ve itibar riskine karşı korunmasını, müşterilerimiz ve 3. taraflar ile ilişkilerimizin bir güven ilişkisi çerçevesinde yürütülmüşini sağlamaktadır. Rüşvet ve yolsuzluk suçları ile ilgili çalışanlarımıza özel eğitimler sunarak etik ve güvenilirlik anlayışımıza olan hassasiyetlerinin artırılmasını hedeflemektedir.

Risk Yönetimi Faaliyetleri

Risk Yönetimi Başkanlığı'nın görevi tasarruf sahiplerinin (müşterilerimizin) hak ve menfaatlerinin korunması ile Fuzul'un hedeflerine ulaşma yolunda karşılaşması muhtemel risklerin tanınlanması, analiz edilmesi, yönetilmesi, ölçülmesi, izlenmesi, raporlanması, bunların etki ve şiddetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili faaliyetlerde bulunmaktadır. Bu faaliyetlerde Kurumsal Risk Yönetiminin, proaktif bir süreç olarak kurum kültürü ile bütünleşmesini sağlayarak stratejik planlama, iş planlaması ve operasyonel yönetim süreçlerinin önemli bir parçası haline gelmesine önem gösterilmektedir.

Etkin risk yönetimi, Fuzul kurumsal kültürünün temel unsurları arasında yer almaktır ve rekabet gücümüzün en önemli yetkinliklerinden birini oluşturmaktadır. Risk yönetimi sistemi tasarruf finansman şirketinin tüm birimlerinin içerisinde yer aldığı bir süreçtir. Risk yönetimine ilişkin genel stratejinin ana unsurları: Tasarruf finansman şirketinin risk profili içerisindeki riskleri önemlilik kriteri çerçevesinde etkin bir şekilde yönetmek; önemli tüm risk alanlarını içeren merkezi bir risk yapısına sahip olmak, yön verici risk stratejileri, politika ve prosedürler, modeller ve parametreler yardımıyla mevcut ve olusabilecek riskleri ilk aşamadan itibaren yönetmek, stratejik karar alma süreçlerinde risk odaklı yönetim anlayışıyla hareket etmek, risk yönetimi konusunda ulusal ve yerel yükümlülükleri konsolide bazda eksiksiz yerine getirmek, değişen piyasa koşullarına göre değişime ve gelişime açık olmaktadır. Hazırlanan kapsamlı politika ve prosedürlerle, sürekli değişen ve gelişen hizmetlerin tasarruf finansman yapısı ve faaliyetleri üzerinde yaratacağı potansiyel riskler izlenmektedir.

Şirketimizin risk yönetim sürecinde kullanılan risk envanteri kapsamında ölçüm ve modellemelerde değerlendirilen ve yönetilen riskler şöyledir;

Uyum ve Mevzuat Riskleri: Ulusal düzenleme otoritelerinin çıkardığı düzenlemelerden/yasalardan kaynaklanabilecek risklerdir. Fuzul 7 Mart 2021 tarihinde çıkan Tasarruf Finansman Şirketleri Kanunu ile ilgili tüm yükümlülükleri yerine getirmiş olup aynı zamanda 7 Nisan 2021 tarihinden itibaren BDDK tebliğine uyum konusundaki tüm intibak süreçleri gereksinimlerini eksiksiz yerine getirmiştir.

Finansal Riskler: Finansal riskin en önemli bileşenleri piyasa riski kredi riski ve likidite riskidir. Şirketin finansal risk yönetimi faaliyetleri, finansal piyasaların değişkenliğine ve bunun şirketin finansal performansı üzerindeki muhtemel olumsuz etkilerinin asgari seviyeye indirilmesine yoğunlaşmaktadır. Finansal risk yönetimi, şirket yönetimi tarafından Yönetim Kurulu'ca onaylanmış politika, usuller ve limitler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Piyasa Riski: Ekonomik faktörlerde ortaya çıkan değişimlerden dolayı karşılaşılan risktir. Bu risk ekonomik faktörlerin Fuzul'un faaliyetlerindeki olumlu veya olumsuz etkileri veya şirketlerin yaptığı borçlanmalar üzerinde etkili olur. Ekonomik faktörler vade sonunda elde edilecek veya dışarıya aktarılacak nakit akımları üzerinde doğrudan etki eder. Şirket, piyasa koşullarını değerlendirek Yönetim Kurulu'ca onaylanmış usuller doğrultusunda piyasa riskini yönetmektedir.

Kredi Riski: Borç alacak ilişkisi içinde bulunan kişi ve kuruluşlardan birinin karşı tarafa olan yükümlülüklerini yerine getirememesinden kaynaklanan potansiyel kayıp kredi riski olarak adlandırılmaktadır. Kredi riski yönetim, skorlama ve derecelendirme modelleri ile ölçülmektedir.

Likidite Riski: Likidite riski bir fonlama ihtiyacının karşılanamaması riskidir. Şirketimiz, likidite riskini varlık ve yükümlülükleri arasındaki tüm bileşenleri düzenli olarak izleyerek yönetmektedir. Şirketimiz, likidite düzeylerini en az 10 yıllık bir vade dilimini kapsayacak şekilde bilimsel yöntemler kullanarak hesaplamaktadır.

Stratejik Riskler: Orta ve uzun vadede kurumun amaç/hedeflerini etkileyebilecek olan risklerdir. Şirket, stratejik risklerini, şirket içerisinde tesis edilen risk yönetimi politikalarını ve uygulamalarını şirket hedeflerine uygun olarak yapılandırarak ve stratejik planlama dahilinde Yönetim Kurulu seviyesinde yönetmektedir.

Operasyonel Riskler: Yetersiz ve başarısız dahili süreçler, personel ve sistemlerin veya dış olayların neden olduğu kayıpların gerçekleşme riskini ifade eder. Operasyonel risk olarak personel, süreç, sistem ve dış kaynaklı riskler dikkate alınmaktadır. Şirketimiz operasyonel risklerini, iç kontrol faaliyetlerinin bir parçası olan risk bazlı süreç incelemeleri sonuçlarını dikkate alarak risk kontrol matrisi kapsamında şirket genelinde etkin kontroller geliştirerek yönetmektedir.

İtibar Riskleri: Mevcut veya potansiyel müşteriler, ortaklar, rakipler ve denetim otoriteleri gibi tarafların şirket hakkındaki olumsuz düşünceleri ya da mevcut yasal düzenlemelere uygun davranışlarının neticesinde şirkete duyulan güvenin azalması veya Fuzul itibarının zedelenmesi nedeniyle şirketin zarar etme olasılığını ifade eder. Şirketimizi itibar risklerini yazılı politikaları doğrultusunda yönetmektedir.

Bize güvenen onbinleri hayallerine kavuşturduk





fuzul
fuzulev.com