



Banka Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Yeni Dönem

BDDK tarafından Banka Çağrı Merkezlerinin Hizmet Seviyesinin ve Kalitesinin belirlenmesine ilişkin Yönetmelik 20 Mayıs 2020 tarihi itibarıyla Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe girdi. Yönetmelik ile BDDK, banka çağrı merkezlerinin hizmet seviyesinin ölçülmesine ve hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik önemli düzenlemeler getiriyor.

KPMG Türkiye

—
kpmg.com.tr



Banka Çağrı Merkezlerinin Hizmet Seviyesinin ve Kalitesinin Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik

Banka Çağrı Merkezlerinin Hizmet Seviyesinin ve Kalitesinin Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik ("Yönetmelik") kapsamında BDDK, Banka çağrı merkezi hizmetlerinin ulaşılabilirliği ile hizmet seviyelerinin ölçümü ve kalitesine ilişkin yükümlülükler belirliyor. Aynı zamanda söz konusu Yönetmelik içerisinde, 15 Mart 2020 tarihinde yayımlanan Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'in "Telefon bankacılığında kimlik doğrulama, işlem güvenliği ve hizmet kalitesi" bölümüne atıflarda bulunuluyor. Bu doğrultuda Bankaların, ilgili Yönetmelik kapsamındaki eksikliklerini 1 Temmuz 2020 tarihine kadar tamamlaması ve yönetmelik içerisinde beklenen Raporlama sürecini işletmesi bekleniyor.

Çağrı Merkezleri hizmetlerine yönelik yeni yönetmelik maddeleri, Bankaları ve çağrı merkezi hizmeti sunan firmaları ilgilendiren Çağrı Yönetimi, Hizmet Seviyesi ve Kalitesi ve Kayıtların Saklanması, Raporlama ve Denetimi başlıkları altında toplanıyor.

Banka ve Banka Çağrı Merkezleri Yükümlülükleri

1. Ulaşılabilirlik oranı yıllık en az yüzde 95 olmalı.
2. 60 yaş ve üstü kullanıcı doğrudan çağrı merkezi temsilcisine yönlendirilmeli
3. Kullanıcıdan gelen kart iptal talepleri farklı bir kanala yönlendirilmeden alınmalı
4. Yapılacak aramalar 09.00-20.00 saatleri arasında ve Pazar günleri dışında gerçekleştirilmeli.
5. Tekrar aranmama talepleri kayıt altına alınarak sisteme işlenmeli
6. Hesaplanacak karşılama oranının aylık olarak en az %95 olmalı
7. Hizmet seviyesi aylık en az %80, kayıp/çalıntı ve şüpheli işlem bildirimlerinde ise aylık en az %90 olmalı
8. Salgın, kriz ve afet hallerinde de, Yönetmelik'te belirlenen hizmet seviyesi oranları ve sürekliliği sağlanmalı

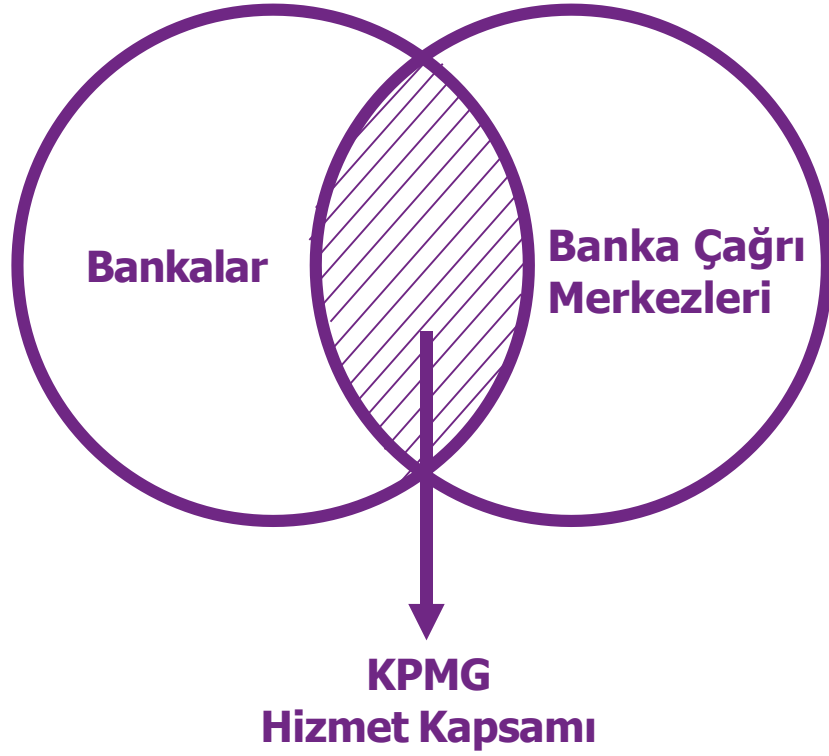


9. Banka tarafından sunulan bireysel nitelikteki ürün ve hizmetlerin tamamı için çağrı merkezi üzerinden işlem yapılabilmesi
10. Hizmet sonrası puana dayalı geri bildirim yapma seçeneği tüm kullanıcılara sunulmalı
11. Hizmet kalitesi aylık ortalama puanı belirlenen yöntemlerce 100 üzerinden en az 70 olmalı
12. Kayıt altına alınan işlemler ve raporlamalara konu edilen veriler zaman damgası ile saklanmalı
13. Hizmet seviyesi ve çağrı merkezi hizmet kalitesi ölçümleri ay sonunu takip eden 15 gün içerisinde BDDK'ya raporlanmalı
14. Hesaplanacak çağrı karşılama oranı aylık en az %95 olmalı
15. Banka tarafından uyum için gereken iş akışı, süreç ve uygulama esasları tesis edilmeli ve yazılı hale getirilmeli
16. Banka tarafından asgari yıllık olacak şekilde **denetim** yapılmalı

KPMG size nasıl yardımcı olabilir?

KPMG olarak geniş sektör bilgisi ve mevzuata uyum alanındaki danışmanlık tecrübemiz ile, yasal gereksinimleri belirleyerek kuruluşunuzun Yönetmelik'e uyumu konusunda sizlere her adımda destek olmaktayız.

İlgili mevzuata uyum hizmetlerimiz, Yönetmelik'te belirlenen maddeler çerçevesinde mevcut durum analizi, eksiklik iyileştirme ve süreç tasarımı çalışmaları ile denetim / güvence raporu aşamalarını kapsamaktadır.



Mevcut Durum Analizi

Bankalar ve Banka Çağrı Merkezi Hizmeti veren firmaların Yönetmelik kapsamındaki maddelere uyumluluğu konusunda değerlendirme yapılarak mevcut durum analizi gerçekleştirilir. Bu doğrultuda, oluşturulacak olan kontrol listeleri ile paralel olarak hangi maddelere uyum sağlanacağı tespit edilir.



İyileştirme Çalışmaları ve Süreç Tasarımı

Uyumluluk değerlendirmesi neticesinde ortaya çıkan eksiklikler ve tespitler için yol haritası sunulur ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir. Bununla birlikte, hizmet kalitesinin karşılanmasına ve ölçülmesine yönelik süreçler ile periyodik raporlamaya ilişkin süreçler tasarlanarak kontrol ortamı oluşturulur.



Denetim / Güvence Raporu

Yönetmelik kapsamında yer alan kural ve esaslara uyumun değerlendirildiği bir denetim çalışması gerçekleştirilerek denetim / güvence raporu oluşturulur. Böylece hem Bankalar denetim ve raporlama yükümlülüklerini yerine getirir hem de Banka Çağrı Merkezleri bir defa denetlenerek sunulan güvence hizmeti yoluyla artan kaynak ve maliyet kalemlerinin azaltılmasını sağlar.

İletişim:



Sinem Cantürk

Bilgi Sistemleri Risk
Yönetimi Bölüm Başkanı,
Şirket Ortağı
scanturk@kpmg.com

Detaylı bilgi için:

KPMG Türkiye
Clients & Markets
tr-fmmarkets@kpmg.com

İstanbul

İş Kuleleri Kule 3 Kat 1-9
34330 Levent İstanbul
T: +90 212 3166000

Ankara

The Paragon İş Merkezi Kızılırmak Mah.
Ufuk Üniversitesi Cad. 1445 Sok. No:2
Kat:13 Çukurambar 06550 Ankara
T: +90 312 491 7231

İzmir

Heris Tower, Akdeniz Mah. Şehit Fethi Bey
Cad. No:55 Kat:21 Alsancak 35210 İzmir
T: +90 232 464 2045

kpmg.com.tr

kpmgvergi.com



Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Doğru ve zamanında bilgi sağlamak için çalışmamıza rağmen, bilginin alındığı tarihte doğru olduğu veya gelecekte olmaya devam edeceği garantisizdir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG International Cooperative ("KPMG International") bir İsviçre kuruluşudur. KPMG ağına üye olan bağımsız firmalar, KPMG International'a bağlıdır. KPMG International'ın müşterilere sunduğu herhangi bir hizmet yoktur. Hiçbir üye firmanın KPMG International'ı veya bir başka üye firmayı, aynı şekilde KPMG International'ın da hiç bir üye firmayı üçüncü şahıslar ile karşı karşıya getirecek zorlayıcı ya da bağlayıcı hiçbir yetkisi yoktur. Tüm hakları saklıdır.

© 2020 KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş., KPMG International Cooperative'in üyesi bir Türk şirkettir. KPMG adı ve KPMG logosu KPMG International Cooperative'in tescilli ticari markalarıdır. Tüm hakları saklıdır. Türkiye'de basılmıştır.