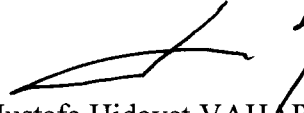


TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

Aşağıdaki soruların Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Sayın Adil KARAİSMAOĞLU tarafından yazılı olarak cevaplandırılması hususunu Anayasamızın 98'nci ve İçtüzüğü'nün 100'ncü maddeleri uyarınca arz ederim. 17/02/2022


Mustafa Hidayet VAHAPOĞLU

Bursa Milletvekili

Çağrı Merkezleri kurumların temasta oldukları müşteriler, ile başta telefon olmak üzere diğer tüm temas biçimlerini web, faks, e-mail vs. kullanarak iletişimlerini yürüttükleri, yazılım, donanım, insan kaynakları ve iş akışlarından oluşan etkileşim merkezlerdir. Ülkemizde özellikle telefon yolu ile iletişim istek, talep, öneri ve şikayetleri belirtmek üzere yaygın olarak kullanılmaktadır. Bankaların çağrı merkezlerinin hizmet seviyesinin ve kalitesinin belirlenmesine ilişkin yönetmelikte belirlenmiş kriterler olsa da arama esnasındaki akış şeması yüzünden yasal süre içerisinde müşteri temsilcisine bağlanılamamaktadır. Sistem üzerinden farklı yönlendirilmeler yapılarak ses kayıtları ile anonslara maruz bırakılmaktadırlar. Çözüm arayan kişi müşteri temsilcisine bağlanamadan aramayı sonlandırmak zorunda kalmaktadır.

Çağrı merkezlerinde dakikalarca müzik ve anons dinlemek zorunda kalan vatandaşlarımızın sayısı oldukça fazladır. Telekomünikasyon yönetmeliğinde azami süre 65 saniyede canlı müşteri temsilcisine bağlanılmayı öngörmektedir. Müşteri temsilcisi ile görüşmeden alternatif bir çözüm ya da çözüm yolları bulamayan vatandaşlarımızda tamamen ilgili kurumların inisiyatifine bırakılmaktadır.

Bu bilgiler çerçevesinde;

- 1-Bakanlığınızın çağrı merkezlerinin hizmet kalitesini arttırmaya yönelik bir çalışması var mıdır?
- 2-Çağrı Merkezlerinin denetlenmesi ne kadar sıklıkla ve hangi kriterlere göre yapılmaktadır?
- 3-Bilgi Teknolojileri Kurumuna yaşanan mağduriyetlerle ilgili bugüne kadar kaç başvuru yapılmıştır? İlgili mevzuata uymayan kurumların çağrı merkezlerine ne tür yaptırımlar uygulanmaktadır?