



26/03/2020

Bilindiği üzere, COVID-19 salgınının ülkemizde yayılımının önlenmesi amacıyla ülke çapında gerekli tedbirler alınmaktadır. Alınan tedbirler kapsamında uzaktan çalışmanın arttığı ve Banka şubelerinin çalışma sürelerinin kısaltıldığı görülmektedir. İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık kanallarının kullanımının artmasıyla birlikte müşterilerin işlemlerini gerçekleştirirken destek almak için bizzat banka personeline ulaşma ihtiyacının da artacağı değerlendirilmektedir. Bu durumda, artan müşteri talebine cevap verebilmek için çağrı merkezi hizmeti veren personel istihdamının artırılması gerekmektedir.

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun 76 ncı maddesi gereğince Bankalar, müşterilerinin, verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bir sistem kurmakla yükümlü olup, müşterilerin sesli yanıt sisteminden yeterli hizmeti alamayacağı durumlarda müşteri temsilcilerine makul bir sürede ulaşabilmelerinin sağlanması gerekmektedir. Diğer yandan, çağrı merkezi hizmetlerinin Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmeliğin (Yönetmelik) 40 ıncı maddesinin yedinci fıkrasına uygun olarak yürütülmesi ve böylelikle müşteri taleplerinin efektif olarak karşılanması büyük önem taşımaktadır.

Bununla birlikte, Bankalarımızın iş dünyasına ve vatandaşlarımıza verdikleri dayanışma taahhütleri ile ilgili olası aksaklıkları hızlıca ele alabilmek ve sağlıklı çözümler üretebilmek adına çağrı merkezi üzerinden gerekli yönlendirmeleri yapabilecek iş kurgularının da ivedilikle oluşturulması gerekmektedir.

Bu kapsamda Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği'ne 26/03/2020 tarihli yazı ile bankalar tarafından çağrı merkezi personeli istihdamının müşterileri mağdur etmeyecek yeterli sayıya ulaştırılması ve Banka müşterilerine Yönetmeliğe uygun verimli bir çağrı merkezi hizmeti sağlanması gerektiği belirtilmiştir.

Ayrıca, COVID-19 ile mücadelede bankalar tarafından verilen destek taahhütlerine aykırı durum tespit eden vatandaşlarımız 0850 222 23 35 numaralı çağrı merkezi, <https://ebulten.bddk.org.tr/esikayet/> internet adresinden veya Kurumumuza dilekçe yazarak bilgi edinebilecek, durumlarını ileterek hızla çözüme ulaşabileceklerdir.

Kamuoyuna saygı ile duyurulur.