



## **Türkiye Bankalar Birliđi Üyesi Bankaların Çağrı Merkezlerine İlişkin Tavsiye Kararı**

**6 Haziran 2018**

T.C. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'ndan alınan 06.02.2018 tarih ve 47916912-010.03-E.171 sayılı yazıda, banka çağrı merkezlerinde müşteri memnuniyetini artırmak amaçlı ortak bir kalite ve hizmet seviyesine ulaşılmasını teminen Birliğimiz ve Türkiye Katılım Bankaları Birliđi arasında yapılacak ortak bir çalışma ile yazıda belirtilen konularda tavsiye kararı alınmasının yerinde olacağının değerlendirildiği belirtilmiştir.

Anılan yazı kapsamında üyelerimizin ve Türkiye Katılım Bankaları Birliđi üyelerinin katkılarıyla yapılan çalışma ve uyum süresi önerileri Birliğimiz Yönetim Kurulu'nun 3 Mayıs 2018 tarihli toplantısında görüőlmüştür. Buna göre;

Mevcut uygulamada olduğu gibi, gelen çağrı adedi, çağrı merkezi temsilcilerine gelen çağrı adedi, kaçan çağrı adetleri, ortalama cevaplama süresi, ortalama çağrı kaçırma süresi Birliğimiz tarafından üçer aylık periyotlarda izlenecektir.

Aşağıda yer alan maddelerin uygulanmasına 01.12.2018 tarihinde başlanması üyelerimize tavsiye edilmektedir:

1. Çağrı merkezinde, aynı anda çalışan çağrı merkezi temsilci adetlerine uygun bir hat kapasitesi kullanılmalı, hat kapasitesinin yetersiz kalması durumunda yeterli seviyeye getirilmesi hususunda azami gayret gösterilmelidir.
2. Ana menünün ve alt menünün anons süresine reklamlar, duyurular ve bilgilendirmeler dahil, ancak, kişiye özel ve mevzuat gereği zorunlu bilgilendirmeler ile güvenlik, kimlik teyidi işlemleri söz konusu süreler dahil olmamak üzere altmışar saniyeyi geçmemesi hususunda azami gayret gösterilmelidir.
3. Kayıp/çalıntı ve şüpheli işlemler menüsünün, ana menüde ilk seçenek olarak kullanıcıya sunulması ve kullanıcının öncelikli olarak çağrı merkezi temsilcisine bağlanması hususunda azami gayret gösterilmelidir.
4. Kullanıcıdan gelen kart iptal taleplerinin farklı bir kanala yönlendirilmeden, çağrı merkezi temsilcisi tarafından alınmasının sağlanması hususunda azami gayret gösterilmelidir.
5. Satış ve pazarlama amacıyla çağrı merkezi tarafından yapılan aramaların Türkiye saatiyle 08.00-21.00 arasında gerçekleştirilmesi, kullanıcıdan gelen aranmama taleplerini dikkate alacak sistemsel altyapının oluşturulması hususunda azami gayret gösterilmelidir.
6. Çağrı merkezi hizmet kalitesinin, doğru bilgilendirme/doğru yönlendirme, iletişim (saygılı davranma, konuşma tarzı, ses tonu, empati, diksiyon, varsa

kullanıcı geribildirimi) kriterleri dikkate alınarak aylık bazda değerlendirilmesi hususunda azami gayret gösterilmelidir.

Aşağıda yer alan maddeler için ara dönemlerde uyum çalışmaları konusunda üyelerin değerlendirme ve önerileri alınmak ve gerekirse ek süreler tanınmak kaydıyla, 12 ay süre verilecek şekilde düzenlemenin uygulanması üyelerimize tavsiye edilmektedir:

7. Ses ile yönlendirme sisteminde kullanıcının işlemini söylemeye başlaması için anonsu müteakip iki defa on saniye süre verilmesi, akabinde işlemini yapamayan kullanıcının ana menüye aktarılmalıdır.

8. Ana menüde ve alt menülerde çağrı merkezi temsilcisine bağlanma seçeneği sunulması, 65 yaş üstü kullanıcılar için ana menüde herhangi bir tanıma adımı olmaksızın doğrudan çağrı merkezi temsilcisine bağlanma seçeneği sunulmalıdır.

9. Sesli yanıt sisteminin devreye girmesinden veya herhangi bir işlemin gerçekleştirilmesinden itibaren yüz seksen saniye içerisinde ana menüde, alt menülerde işlemlerini tamamlayamayan kullanıcılara çağrı merkezi temsilcisine bağlanma seçeneği sunulmalıdır.

10. Çağrı merkezi temsilcisine gelen çağrılar için, temsilcinin cevap verme süresinin; yüzde 80-30 saniye, kayıp/çalıntı ve şüpheli işlem bildirimlerinde yüzde 90-20 saniye hizmet seviyesi hedefi ile aylık bazda ölçülmelidir.

11. Çağrı karşılama hedefinin tutturulması için çağrı merkezi temsilcisinin kullanıcı ile görüşme süresinin sınırlandırılmamalıdır.