

## BAŞKANDAN MESAJ...



**Bahadır Pekkan**  
ÇMD Yönetim  
Kurulu Başkanı

www.cagrimerkezleridernegi.org

Merhaba,

Bu sayımızda sizlere Haziran ayında gerçekleştirilmesi planlanan 11. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şûra'sı hazırlıklarından ve Demek olarak bu hazırlıklar kapsamında dahil olduğumuz Haberleşme Komisyonu'nundan bahsetmek istiyorum.

Dünya ile bütünleşmiş, AB ile uyumlu, hızlı, ekonomik, güvenli ve akıllı ulaşım çözümlerine ülkemizi taşıyacak yeni politika ve stratejilerin geliştirilebilmesi için düzenlenen Şûra'da, Bakanlığa bağlı tüm konularla ilgili ayrı komisyonlar kurulmuş olup, Haberleşme Komisyonu'na demeğimiz de dahil edilmiştir.

Haberleşme Komisyonu sorumluluğundaki iletişim ve posta sektörlerine yönelik çalışmalar BTK koordinatörlüğünde yürütülecek olup, komisyonda kurum personelinin yanı sıra; sektör temsilcileri, üniversitelerden akademisyenler ve bizim gibi Sivil Toplum Kuruluşlarından temsilciler bulunmaktadır.

BTK'nın İstanbul Yeşilköy'de bulunan Bölge Müdürlüğü'nde, 11 Ocak tarihinde gerçekleştirilen Haberleşme Komisyonu Açılış Toplantısı'nda, sürece dair detaylı bilgilendirmeler Kurum Başkanı Sn. Tayfun Acarer; Kurum Başkan Yardımcısı Sn. N.Deniz Yanık ve diğer kurum yetkilileri tarafından yapıldı. Toplantıda 11. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şûra'sı genel yapısı hakkında bilgilendirme, Haberleşme Komisyonu'nun çalışma yapısı ve Şûra'ya kadar hazırlanacak raporun içeriği ile ilgili bilgiler katılımcılara aktararak öngörüler alındı.

Komisyonun çalışma konuları arasında çağrı merkezi sektörü olarak özel bir başlık bulunması, sektörümüzün artık devlet nezdinde resmi olarak tanındığının bir başka göstergesi olarak hepimizi memnun etmiştir. Komisyon çalışmalarının somut çıktısı olarak bir rapor hazırlanması beklenmektedir ve hazırlanacak bu rapor kapsamında; 2023 hedeflerimizin belirlenmesi, mevcut durum ve gelişmeler (sorunlar, darboğazlar ve çözüm önerileri de dahil), gelecek öngörüler ve beklentiler, hedefler-politikalar-projeler, değerlendirme ve sonuç bölümleri bulunmaktadır. Çağrı merkezi sektörüne ilişkin bilgi ve değerlendirmelerimiz yer alacağı bu detaylı çalışma Haziran ayında gerçekleşecek Şûra'da görüşülerek aksiyon planları alınacaktır.

Demek olarak yeraldığımız bu çok değerli platformda üye kurumlarımızın desteği ile sektörümüzün sağlıklı gelişimi için yine çok önemli adımlar atılmasına katkı sağlayacağımızı düşünüyorum. Emegi geçecek herkese şimdiden çok teşekkür eder, sektörümüz için hayırlı sonuçlar alınmasını dilerim.

## ÇMD'DEN HABERLER...

### UDHB Şûra'sı Haberleşme Komisyonuna Dahil Olduk...



T.C.  
ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE  
HABERLEŞME BAKANLIĞI

Bu yıl Haziran ayında 11. si düzenlenecek olan Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Şûra'sı komisyonlarından Haberleşme Komisyonu'na demeğimiz de dahil edildi ve BTK İstanbul Bölge Müdürlüğü'nde BTK Koordinatörlüğünde gerçekleştirilen Şûra 'ya hazırlık niteliğindeki



Açılış Toplantısı'na katıldık. Haziran ayına kadar Bakanlığa bağlı tüm konularla ilgili detaylı raporlar hazırlanacak olup, çağrı merkezi sektörü de Haberleşme Komisyonu'nun çalışma konuları arasında yer almaktadır.

### Üniversitelerle İşbirliğimiz Devam Ediyor...

- Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu



Zonguldak'ta bulunan Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin üyelerimizden Atos Çağrı Merkezi'nin Düzcce'deki lokasyonunu ve Türkcell Global Bilgi'nin Karabük'teki lokasyonunu ziyaret etmelerini imkan sağladık. Çağrı merkezi yöneticileri, çalışanları, çalışma ortamları ve prensipleri hakkında detaylı gözlem yapma şansına kavuşan öğrencilerin ziyaretleri oldukça verimli ve keyifli geçti. Ziyaret sırasında akıllarındaki soruların yanıtlarını da alabilen öğrencilerin sektörle olan bu buluşmasından, gençlerin bilgi ve bilinç düzey-

lerini arttırmak anlamında katkı sağlamış olmanın demek olarak büyük memnuniyet duyduk. Bu konuda değerli destekleri ile her zaman yanımızda olan üyelerimize de teşekkür borçluyuz.

- Okan Üniversitesi Danışma Kurulu



İstanbul'da bulunan Okan Üniversitesi Çağrı Merkezi İşletmeciliği Ön Lisans Programı'nın Danışma Kurulu Toplantısı'na demek olarak katılım sağladık. Demeğimiz dışında sektördeki çağrı merkezlerinin yöneticilerinin de bulunduğu toplantıda akademisyenler tarafından Okan Üniversitesi Kariyer Merkezi konusunda bilgilendirme yapıldı. Çağrı Merkezi İşletmeciliği Ön Lisans Programı'nın başarısı ve sürekliliğini sağlamak adına mevcut ihtiyaçlar ve sorunların paylaşarak önerilerin değerlendirildiği toplantıda biz de demek olarak görüşlerimizi paylaştık.

### Kurumlar Vergisi Uygulama Esaslarına İlişkin Görüşlerimiz Kabul Edildi

Türkiye'den yurtdışına verilen çağrı merkezi hizmetlerini de ilgilendiren Kurumlar Vergisi Uygulama Esaslarını belirleyen tebliğ taslağına ilişkin demek görüşümüzü Gelir İdaresi Başkanlığı'na geçtiğimiz aylarda ilettiğimiz. Söz konusu taslakta; yurt dışına çağrı merkezi hizmeti veren mükelleflerin "aynı hizmeti yurt içine vermeleri durumunda" %50 indirimli Kurumlar Vergisi'nden faydalanamamaları

yönünde ve bizce kanunda öngörülmeyen farklı bir uygulamaya yer verilmişti. Görüşe sunulan taslak tebliğ içeriğinde önerilerimiz dikkate alınarak gerekli düzenlemelerin yapılması ve yayınlanması hepimiz için sevindirici bir gelişme olmuştur. Söz konusu tebliğ revize hali ile 31.12.2012 tarihinde 28514 Sayılı Resmi Gazete'de 7 Seri No'lu Kurumlar Vergisi Genel Tebliği olarak yayınlanmıştır.