



Metin Tarakçı

Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı

05 Haziran 2015



Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun

5 Kasım 2014 tarihli 29166 Sayılı Resmi Gazetede «Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun» **1 Mayıs 2015** tarihinde yürürlüğe girecek şekilde **16 madde** ile yayınlandı.

Uygulama esaslarını belirleyen «Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik **Taslağı**» ise **21 madde** ile Nisan 2015'de kamuoyu görüşüne açıldı.





Düzenlemenin Avantajları

Vatandaş izinsiz
rahatsız
edilmeyecek

Dođru kitleye
dođru ürün ve
hizmet satışı
gerçekleşecek

Orta ve uzun
vadede sektörün
algısı olumlu yönde
deđişecek

Düzenlemenin Dezavantajları



Sektörün %30'luk iş hacminde yaşanacak küçülme istihdamı da negatif yönde etkileyecektir (4.000-5.000 kişi)

CRM uygulamaları ve sadakat programları negatif yönde etkilenecektir

Kanun yürürlüğe girmiş olmasına rağmen uygulama esasları henüz resmîyet kazanmamıştır

Yeni girişimcinin işi zorlaşacaktır

2014 Çağrı Tipolojisi ve İstihdam

1.866 Milyar Toplam Çağrı Adedi

1.289 Milyar Gelen Arama (%70)

577 Milyon Giden Arama (%30)



Giden aramanın **%56**'sı satış/pazarlama maksatlıdır, bu da **323 Milyon** çağrı ile sektördeki toplam istihdamın yaklaşık **%17**'si olan **13.600** kişiye tekabül eder.

13.600 kişinin de **%40**'ının yeni düzenlemeden negatif yönde etkileneceğini tahmin ediyoruz.

4.000-5000 kişinin istihdamı olumsuz etkilenecektir



Yeşil Alanlar

- ✔ Esnaf ve tacirlere , reddetme hakları saklı kalmak koşulu ile izinsiz ileti (sms,e-mail,faks, çağrı,her türlü veri-ses-görüntü) gönderilebilmesi.
- ✔ **1 Mayıs 2015 öncesinde ticari ilişki kurulmuş müşterilerin izinli kabul edilmesi.**
- ✔ İznin yazılı veya her türlü elektronik iletişim aracı ile alınabilmesi.
- ✔ **Borç hatırlatma , tahsilat, bilgi güncelleme, teslimat, devam eden abonelik,üyelik gibi durumlardaki iletilerin izinsiz gönderilebilmesi.**
- ✔ Elektronik haberleşme hizmeti sunan sektörlerin abonelerine izinsiz ileti gönderebilmesi



Gri Alanlar

- ✓ Kutlama ve temenni maksatlı iletilerin izinsiz olarak gönderilememesi
- ✓ İzin alma maksatlı iletişimin de izne tabii olması
- ✓ İzni olmayan müşteri ile hiçbir şekilde tekrar temas kurulamaması
- ✓ İş ortakları, iştirakler ve 3. şahıslar adına genel bir izin alınamaması
- ✓ İletinin içeriğinde hizmet sağlayıcının ünvan, irtibat bilgisi ve amacına dair bilgilendirme yapılması
- ✓ Ticari iletilere dair elektronik kayıtların 6 ay süre ile saklanması



Kırmızı Alanlar

- ✓ 1 Mayıs 2015 tarihinden sonraki ticari iletilerin sadece izni olan müşterilere gönderilebilmesi
- ✓ İzin herhangi bir sözleşmeye (abonelik,satış,üyelik) dahil edilmeden alınması
- ✓ İzin talebine alıcının sessiz kalması durumunun zımni red olarak kabul edilmesi
- ✓ Red bildirim imkanının alıcıya gönderilen her iletide kolay ve ücretsiz olarak sunulması
- ✓ Red talebine istinaden 3 işgünü içinde ileti gönderiminin durdurulması

Aracı Hizmet Sağlayıcının Sorumluluğu

- ✓ Aracı hizmet sağlayıcı , kendine ait bilgiler ile birlikte hizmet sağlayıcıya ait bilgileri de alıcıya vermeli
- ✓ Aracı hizmet sağlayıcı da taslak yönetmeliğin 5. maddesinin 6. ve 7. fıkrası dışında (promosyon, oyun, yarışma vb. içerikli iletilerin detayı hariç) tüm hükümlerden (datanın izinli olması, iletinin içeriğinin alınan izne uygun olması, ünvan- irtibat bilgisi-arama amacı gibi bilgilendirmelerin verilmesi) sorumlu tutulmuştur.





Önerilerimiz

- ✓ İzni olmayan müşteri ile yılda 1 kez izin almak için temas kurulabilmesi
- ✓ Kutlama ve temenni maksatlı aramaların ticari ileti olarak değerlendirilmemesi
- ✓ İzin alma faaliyetlerinin yılsonuna kadar devam edebilmesi
- ✓ Aracı hizmet sağlayıcının sorumluluklarının kaldırılması
- ✓ İş ortakları, iştirakler ve 3.şahıslar adına da izin alınabilmesi



Teşekkürler ..

Metin Tarakçı

Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı

05 Haziran 2015

