

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2015-2-37 (Devralma)
Karar Sayısı : 15-36/539-171
Karar Tarihi : 09.09.2015

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Ömer TORLAK
Üyeler : Arslan NARİN, Fevzi ÖZKAN,
Doç. Dr. Tahir SARAÇ, Kenan TÜRK

B. RAPORTÖRLER : Tuba YEŞİL, Ahmet ŞAHİN

C. BİLDİRİMDE

BULUNAN : - Webhelp S.A.S
Temsilcisi: Av. Burçak KURT BİÇER
Levent Cad. Altzeren Sok. No:7
34430 Levent-Beşiktaş/İstanbul

- (1) **D. DOSYA KONUSU: Callpex Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri A.Ş. ile Bin Çağrı Hizmetleri A.Ş. hisselerinin %79'unun Webhelp S.A.S tarafından devralınması işlemine izin verilmesi talebi.**
- (2) **E. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına en son 14.08.2015 tarihinde giren yazıyla tamamlanan bildirim üzerine düzenlenen 27.08.2015 tarih ve 2015-2-37/Öİ sayılı Devralma Ön İnceleme Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.
- (3) **F. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda, bildirim konusu işleme izin verilmesinde sakınca bulunmadığı ifade edilmiştir.

G. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

- (4) Bildirim konusu işlem, Callpex Çağrı Merkezi ve Müşteri Hizmetleri A.Ş. (CALLPEX) ile Bin Çağrı Hizmetleri A.Ş. (BİN ÇAĞRI) hisselerinin %79'unun Webhelp S.A.S (WEBHELP) tarafından devralınmasına ilişkindir.
- (5) Mevcut durumda CALLPEX ve BİN ÇAĞRI'nın yönetim kurulu Mustafa Kemal CILIZ, Turgut GÜRSOY, Ali İsmail SABANCI ve Mehmet Haluk EMİROĞLU¹'nden oluşmaktadır. Bildirime konu işlem kapsamında; Mustafa Kemal CILIZ, Turgut GÜRSOY ve Ali İsmail SABANCI, sahip oldukları toplam %79 oranındaki hisseyi WEBHELP'e devredecek, bu sayede CALLPEX ve BİN ÇAĞRI'ya ait tam kontrol Mehmet Haluk EMİROĞLU ile WEBHELP'e geçecektir. Dolayısıyla, kontrolde kalıcı değişiklik meydana getirecek olan söz konusu işlem, 2010/4 sayılı Rekabet Kurulundan İzin Alınması Gereken Birleşme ve Devralmalar Hakkında Tebliğ'in (2010/4 sayılı Tebliğ) 5. maddesinin birinci fıkrası kapsamında bir devralma işlemi niteliğindedir. Ayrıca taraflara ilişkin ciroların, 2010/4 sayılı Tebliğ'in 7. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde öngörülüş olan eşikleri aşması bakımından işlem, Rekabet Kurulu iznine tabi bir devralmadır.
- (6) CALLPEX, telekomünikasyondan havacılığa, finanstan e-ticarete kadar Türkiye'de farklı sektörlerdeki çeşitli firmalara 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veren, müşteri talep ve ihtiyaçları doğrultusunda özelleştirilebilen, katma değerli dış kaynak hizmeti sunan

¹ Aynı isimli hissedarlardan 1966 yılı doğumlu olan hissedar kastedilmektedir.

bir çağrı merkezi ve iş süreçleri dış kaynak hizmetleri firmasıdır. BİN ÇAĞRI, telekomünikasyon sektörüne, çağrı merkezi ve müşteri hizmetleri alanında dış kaynak çağrı merkezi hizmetleri sunan bir şirkettir. WEBHELP ise çağrı merkezi hizmetleri dahil çeşitli firmaların müşteri ilişkileri yönetimi üzerine ihtisaslaşmıştır. Tarafların Türkiye'deki faaliyetleri bakımından yatay olarak bir örtüşme bulunması nedeniyle etkilenen pazar "çağrı merkezi hizmetleri pazarı" şeklinde belirlenmiştir.

- (7) Dosya mevcudu bilgilere göre; Türkiye'de çağrı merkezi hizmetleri pazarında CALLPEX (.....) oranında paya sahip iken, halihazırda etkilenen pazarda üçüncü kişilere hizmet vermeye başlamadığı belirtilen BİN ÇAĞRI'nın bu alanda bildirilebilir bir pazar payı bulunmamaktadır. WEBHELP'in ise Türkiye'de söz konusu pazarda herhangi bir faaliyetinin bulunmadığı ifade edilmiştir. Dolayısıyla, bildirim konu işlem neticesinde tarafların etkilenen pazar bakımından toplamda (.....)'lük pazar payına ulaşacakları anlaşılmaktadır.
- (8) Diğer taraftan, bahse konu pazarda faaliyet gösteren rakip teşebbüslerin "çağrı merkezi operatörü sayısı" ve "çağrı merkezi sandalye sayısı" dikkate alınarak belirlenen etkilenen pazarlardaki payları sırasıyla; Global Bilgi Pazarlama Danışmanlık ve Çağrı Servisi Hizmetleri A.Ş. için (.....) ve (.....), Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş. için (.....) ve (.....), CMC İletişim Bilgisayar Reklam ve Danışmanlık Hizmetleri A.Ş. için (.....) ve (.....), diğer teşebbüsler için ise (.....) ve (.....) olarak bildirilmiştir. Söz konusu rakiplerin etkilenen pazardaki payları da dikkate alındığında, işlem sonrasında pazarın yapısında rekabet açısından önemli bir değişikliğin meydana gelmeyeceği kanaatine varılmıştır.

H. SONUÇ

- (9) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre; bildirim konusu işlemin 4054 sayılı Kanun'un 7. maddesi ve bu maddeye dayanılarak çıkarılan 2010/4 sayılı Rekabet Kurulundan İzin Alınması Gereken Birleşme ve Devralmalar Hakkında Tebliğ kapsamında izne tabi olduğuna; işlem sonucunda aynı Kanun maddesinde yasaklanan nitelikte hakim durum yaratılmasının veya mevcut hakim durumun güçlendirilmesinin ve böylece rekabetin önemli ölçüde azaltılmasının söz konusu olmaması nedeniyle işleme izin verilmesine OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.