

T.C  
KUZEYDOĞU ANADOLU KALKINMA AJANSI



**ERZİNCAN**  
**ÇAĞRI MERKEZİ VE BİLİŞİM YATIRIMLARI**  
**ARAŞTIRMA NOTU**

ERZİNCAN YATIRIM DESTEK OFİŐİ

**TRA1**  
**2011**

## ÖZET

T.C Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı (KUDAKA)5449 Sayılı Kanuna istinaden 22 Kasım 2008 Bakanlar Kurulu Kararı ile Devlet Planlama Teşkilatı koordinasyonunda kurulmuş ve 15 Şubat 2010 tarihi itibariyle personel istihdamını müteakiben faaliyetlerine başlamıştır. Ajansın sorumluluk sahasını Erzurum, Erzincan ve Bayburt illerinden oluşan TRA1 Düzey 2 Bölgesi teşkil etmektedir. Ajansın Erzurum'daki hizmet binasının yanı sıra Erzincan ve Bayburt illerinde Yatırım destek Ofisleri bulunmaktadır. 2010 yılı itibariyle bölge planını hazırlayıp mali desteklerini hibe yoluyla kullanırmaya başlayan Ajans, geçtiğimiz yıl 100'den fazla projeye 19.000.000 TL tutarında kaynak tahsisi sağlamıştır.

Bölgesel kalkınmaya ivme kazandıracak projelere destek olmanın yanı sıra Ajans, bölgenin yatırım olanaklarını ulusal ve uluslar arası alanlarda tanıtarak bölgeye yatırım çekmeyi hedeflemektedir. Erzincan vilayeti son yıllarda aldığı çağrı merkezi yatırımlarıyla Doğu Anadolu Bölgesi'nde en yüksek yatırım çeken il olmuştur. Bu araştırma raporu Erzincan ilinin yatırım olanaklarını sunmakta ve bundan sonra bilişim alanında ile yapılacak yatırımlara yol göstermeyi amaçlamaktadır.

### 1. GİRİŞ

Çağrı merkezleri bilgi teknolojilerinin güçlenmesiyle paralel olarak giderek artan biçimde iktisadi hayatta ağırlığını hissettirmektedir. Dünyada hali hazırda 124.000 adet çağrı merkezi olup, 340 Milyar Dolar pazar büyüklüğüne ulaşılmış durumdadır. Sektörde yaklaşık 11 Milyon kişi istihdam edilmektedir. Ülkemizde ise sektörün büyüklüğü özellikle son on yılda gelişmiştir. Şuan itibariyle çağrı merkezleri ülkemizde 1,4 Milyar Dolara ulaşmış bulunmaktadır. Türkiye'de 2 Bin kişiye bir müşteri temsilcisi düştüğü için sektörün önümüzdeki yıllarda daha da genişlemesi beklemektedir. **İşgücü maliyetlerinin ülkemizin Batı bölgelerine nispeten çok daha düşük olduğundan dolayı Doğu Anadolu Bölgesi çağrı merkezleri yatırımları için idealdir.** Çağrı merkezlerinin kurulacağı yer seçiminde belirleyici olan başlıca etmenler şunlardır:

- Yatırım yapılan bölgenin güçlü bir telekomünikasyon altyapısına sahip olması
- Yatırım maliyetlerinin düşük olduğu bölgeler

- Ucuz işgücü

Doğu Anadolu Bölgesi illeri arasında ise Erzincan çağrı merkezleri yatırımlarında en çok yatırım çekebilmiş ildir. İlde hali hazırda ASSİST ve AIRTIES firmaları aktif olarak faaliyet göstermektedirler ve bu iki firmada yaklaşık 1.300 kişi istihdam edilmiştir.

Bilişim sektörü ise 21nci yüzyılda sanayi sonrası iktisadı hayatta en önemli sektör haline gelmiştir. Artık ülkelerin ve bölgelerin sosyo-ekonomik gelişmişlik sıralamaları hesaplanırken en çok dikkat edilen veriler o yerde bilişim sektörü için yapılan yatırımlar ve sektörün istihdamdaki payıdır.

Türkiye'nin bilişim toplumuna dönüşebilmesi toplumun geniş kesimlerinin bilişim teknolojisi sektöründeki mal ve hizmetlerden yararlanmasının yanı sıra bu alandaki üretim ile mümkündür. Bilgi teknolojileri şirketlerinin üretkenliğinin artırılarak, sektörün yurtiçinde gelişimi ve akabinde yurt dışı pazarlara açılımı büyümenin temel taşlarını oluşturacaktır. E-devlet uygulamaları başta olmak üzere, planlanan çok sayıdaki bilgi toplumu uygulaması sektöre doğrudan talep yaratacaktır.

Erzincan bilişim sektöründe son yıllarda önemli ilerlemeler kaydeden iller arasındadır. Erzincan Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyet göstermekte olan KodA Yazılım San ve Tic Ltd. Şti. ilin en büyük yazılım şirkettir. KodA küresel pazara yönelik doküman tabanlı teknolojiler geliştirme ve çözümler sunma misyonuyla kurulmuş, 100 kişiye istihdam sağlayan orta ölçekli bir yazılım işletmesidir. Bunun yanı sıra, Microsoft Türkiye'nin Habitat İçin Gençlik Derneği, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı ve Devlet Planlama Teşkilatı ile birlikte yürüttüğü "Bilenler Bilmeyenlere Bilgisayar Öğretiyor" projesi kapsamında Erzincan iline "Erzincan Bilişim Akademisi" açılmıştır. Bu akademinin amacı ilde bilgisayar okuryazarlığını arttırmaktır.

Denilebilir ki, bu çalışmalar sonucunda Erzincan ilinde bilişim sektörü hakkında farkındalık yaratılmış ve temel bir altyapı ilde kurulmuştur. Bu farkındalığın ve altyapının ilde bilişim sektörünün gelişimi açısından itici güç oluşturacağı aşikârdır. Buna ilaveten, Erzincan'da yaşayan halkın şive sorunun olmaması ve halkın sosyal çalışma olanaklarına olan ilgisi ili çağrı merkezleri ve bilişim sektörü yatırımları için cazip kılmaktadır.

## 2. ERZİNCAN'IN YATIRIM ORTAMI

Bir ilin yatırım ortamını şekillendiren hususların başında nüfus, coğrafi konum ve erişilebilirlik gelmektedir. **2010 yılı adrese dayalı nüfus kayıt sistemine göre TÜİK tarafından hazırlanan veriler Erzincan'ın geçtiğimiz yılı en çok nüfus artış oranının yaşandığı üçüncü il olduğunu göstermektedir.** 2010 yılı verilerine göre Erzincan'ın il nüfusu 12.000 kişi artış gösterdiği ve şehir merkezi nüfusunun 102.000, vilayet nüfusunun ise aşağı yukarı 224.000 olduğu belirlenmiştir.

Erzincan coğrafi olarak Doğu Anadolu Bölgesi illerinden biri olarak kabul etmektedir. Öte yandan, sahip olduğu mikro klima iklim özelliklerinden dolayı Doğu illeri arasında Malatya ve Iğdır gibi nispeten ılıman kışların yaşandığı ve güneşli gün sayısının daha fazla olduğu bir ildir. Aynı zamanda üç coğrafi bölgenin (Doğu Anadolu Bölgesi, Karadeniz Bölgesi, İç Anadolu Bölgesi) kesiştiği noktada bulunmaktadır. Bu da Erzincan'ın üç bölgeye birden hitap etmek isteyen yatırımcı açısından en ideal konumda olduğunu göstermektedir.

Erişilebilirlik açısından Erzincan yakın zamanda büyük çapta kamu yatırımları yapılan il olmuştur. Sivas-Erzincan hızlı tren hattı projesine 2011 yılı itibariyle başlanacaktır. Buna ilaveten, 2023 yılına kadar Trabzon-Erzincan demiryolu hattının da tamamlanması beklenmektedir. Havayolu açısından Erzincan modern bir uluslar arası havalimanına yakın zamanda kavuşmuştur. Karayolu açısından ise Erzurum karayolu üzerinde bulunan Sansa Geçidi mevkiinde yapılan çalışmalar sayesinde Erzurum-Erzincan arası 2,5 saate düşürülmüştür.

**Hazine Müsteşarlığı tarafından verilen yatırım teşvik belgelerine esas teşvik edilen teşvik bölgeleri kapsamında ise Erzincan 4ncü yatırım teşvik bölgesi kapsamında yer almaktadır.** Buna göre devletin sağladığı teşvik unsurlarından yararlanabilmek için asgari sabit yatırım tutarının, Erzincan ili için en az 500.000 TL olması gerekmektedir. Erzincan'a yatırım yapacak bir girişimci teşvik sistemi kapsamında KDV istisnası, vergi indirimi, yatırım yeri tahsisi, sigorta primi işveren hissesi desteği, faiz desteği ve gümrük vergisi muafiyetinden yararlanabilmektedir. **14 Nisan tarihinde Resmi Gazetede yayımlanan yatırımlarda devlet yardımları hakkında kararda değişiklik yapılmasına dair kararda ise ilk kez ÇAĞRI MERKEZLERİ bölgesel düzeyde yapılacak yatırımlar için teşvik belgesi kapsamına alınmıştır. Artık TRA1 Düzey 2 Bölgesine (Erzurum-Erzincan-Bayburt) yapılacak çağrı**

**merkezi yatırımlarında asgari yatırımın en az 1 Milyon TL olması durumunda teşvik alınabilecektir.**

Erzincan'a yapılacak asgari 1 Milyon TL tutarındaki çağrı merkezi yatırımları için aşağıdaki teşviklerden faydalanılabilir:

Yapılan yatırımın tamamlanmasını müteakip yatırımın başlama tarihinden önceki son 6 aylık dönemde Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğüne verilen aylık prim ve hizmet belgesinde bildirilen ortalama işçi sayısına ilave edilen istihdam için ödenmesi gereken **sigorta primi işveren hissesinin asgari ücrete tekabül eden kısmı 31/12/2011 tarihine kadar başlanılan yatırımlarda 7 yıl boyunca 1/1/2012 tarihinden başlanılan yatırımlarda 5 yıl boyunca Müsteşarlıkça karşılanır.** Yalnız, yararlanılan sigorta primi işveren hissesi desteği tutarı bölgesel uygulama kapsamında desteklenen yatırımlarda gerçekleşen sabit yatırım tutarının %14'ünü geçmez. Bölgesel desteklerden yatırımlar kapsamındaki KOBİ'ler için bu orana 5 puan ilave edilir.

Bölgesel uygulama gerçekleştirilen yatırımlarda 31.12.2011 tarihine kadar yatırıma başlanması halinde kurumlar vergisi veya gelir vergisindeki indirim oranı %90 olup, yatırıma katkı oranı %55 olarak belirlenmiştir.

**3065 Sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu gereğince teşvik belgesi kapsamında yapılacak makine ve teçhizat ithal ve yerli teslimleri katma değer vergisinden istisna edilir.** Aynı hüküm teşvik belgesinin veya teşvik belgesi kapsamı makine teçhizatın devir işlemlerinde ve makine ile teçhizat listelerinde set, ünite, takım ve benzeri olarak belirtilen malların kısmi teslimlerinde de uygulanır.

**Bölgesel desteklerden yararlanacak yatırımlar için bankalardan kullanılacak en az 1 yıl vadeli kredilerin teşvik belgesine kayıtlı sabit yatırım tutarının %70'ine kadar olan kısmı için ödenecek faizin veya kar payının Türk Lirası cinsi kredilerde 5 puanı döviz kredileri veya dövize endeksli kredilerde 2 puanı Müsteşarlıkça da uygun görülmesi halinde azami ilk 5 yıl için ödenmek kaydıyla bütçe kaynaklarından karşılanabilir.** Teşvik belgelerinde faiz desteğinin öngörülmüş olması doğrudan faiz desteğinden yararlanmaya hak oluşturulmaz.

## **ORGANİZE SANAYİ BÖLGELERİNDE BEDELSİZ ARSA TAHSİSİ İLE İLGİLİ DÜZENLEME 12 NİSAN 2011 ' DE KANUNLAŞARAK YÜRÜRLÜĞE GİRDİ.**

Bakanlık kredisi kullanan organize sanayi bölgelerindeki tahsis edilmemiş parseller, organize sanayi bölgesinin yetkili organlarının karar almaları halinde en az on kişilik istihdam öngören yatırımlara girişen gerçek veya tüzel kişilere tamamen veya kısmen bedelsiz olarak tahsis edilebilir. Bu durumda tahsis edilen parselin değeri, Bakanlık tarafından organize sanayi bölgesine verilen kredi geri ödemesinden mahsup edilir. Bakanlık kredisi kullanmamış ya da kredi borcunu ödemiş olan organize sanayi bölgelerinden de yetkili organlarının karar almaları halinde, en az on kişilik istihdam öngören yatırımlara girişen gerçek veya tüzel kişilere tamamen veya kısmen bedelsiz olarak parsel tahsisi yapılabilir. Bu durumda tahsis edilen parselin değeri, organize sanayi bölgesi tüzel kişiliğine Hazinece ödenir.

### **3. ARAŞTIRMA BULGULARI**

KUDAKA 2010 yılı içerisinde doğrudan faaliyet destek programı kapsamında Erzincan Ticaret ve Sanayi Odası tarafından sunulan ve bir danışmanlık firmasından hizmet alım yoluyla yaptırılan ‘Erzincan Sanayi Envanteri ve Stratejisi’ projesini desteklemiştir.

Proje kapsamında Erzincan ilinin sanayi envanteri ortaya çıkarılmış ve **Erzincan ilinin 2023 yılına yönelik uygulaması gereken strateji ortaya çıkarılmıştır. Bu kapsamda, Erzincan ili için belirlenen stratejik hedeflerden biri alternatif yatırım alanlarının geliştirilmesidir. Erzincan’da en çok potansiyel yatırım alanları olarak ise madencilik, hayvansal ürünlere dayalı sanayi ve bilişim alanları tespit edilmiştir.** Buna göre Erzincan’da bilişim sektörünün gelişimi açısından 2023 yılına kadar izlenmesi gereken süreç planlaması şu şekilde hazırlanmıştır:

## Erzincan Sanayi 2023 Vizyonu Süreç Planlaması

İzlenecek Stratejiler	2012-2015	2016-2019	2020-2023
<b>Alternatif Yatırım Alanlarının Geliştirilmesi</b>			
Maden Sektörü	Erzincan Maden Çalıştay	Maden OSB	Maden OSB
	Erzincan Maden Sektörü 2013-2023 Eylem Planı		
	Tanıtım-Pazarlama Faaliyetleri		
Hayvancılık Sektörü	Erzincan İli Hayvan Envanteri	Erzincan Hayvancılık Organize Sanayi Bölgesi	
	Erzincan İli Hayvancılık ve Hayvan Ürünleri Sanayi Master Planı 2013-2023		
Bilişim Sektörü	<b>Yazılım Çalıştay</b>	<b>Yazılım Çalıştay</b>	<b>Yazılım Çalıştay</b>
	<b>Tanıtım-Pazarlama Faaliyetleri</b>	<b>Erzincan Yazılım Sanayi Eylem Planı</b>	<b>Nitelikli İnsan Kaynağı Yetiştirme Faaliyetleri</b>
	<b>Nitelikli İnsan Kaynağı Yetiştirme Faaliyetleri</b>	<b>Tanıtım-Pazarlama Faaliyetleri</b>	<b>Bilişim Vadisi</b>
	<b>Teknokent</b>	<b>Nitelikli İnsan Kaynağı Yetiştirme Faaliyetleri</b>	
		<b>Teknopark</b>	
Özel Sektör Yatırımlarının Arttırılması	KSS ve OSB'lerde Doluluk Oranının Arttırılması	Yeni KSS, İŞGEM ve OSB Kurulması	Yeni KSS, İŞGEM ve OSB Kurulması
Nitelikli İnsan Kaynağının Geliştirilmesi	Mesleki Eğitimin Modernizasyonu	Yaygın Öğrenim Faaliyetleri	Yaygın Öğrenim Faaliyetleri
	Ortak Eğitim Programı Modeli	Mesleki Eğitimin Modernizasyonu	Mesleki Eğitimin Modernizasyonu
Kümelenme Modelinin Oluşturulması	Kümelenme Yönetişim Modeli ve Stratejisi	Erzincan Gıda İhtisas Organize Sanayi Bölgesi	
		Sektörel İŞGEM	
AR-GE ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi	Bilinçlendirme Çalışmaları	Mali Desteklerin Tanıtımı/Danışmanlık Alımının Özendirilmesi	Mali Desteklerin Tanıtımı/Danışmanlık Alımının Özendirilmesi
Uluslararası Pazarlara Açılımın Sağlanması	İhracatın Teşviki	İhracat Organizasyonları	İhracat Organizasyonları

Erzincan Üniversitesi de uzun vadede üniversite kampüsü dahilinde bir teknokent açma kararını almıştır ve Erzincan Teknokenti için yeni kurulan Yalnızbağ yerleşkesinde yer tahsisi yapılmıştır. Bu da Erzincan'da yapılacak bilişim yatırımlarını uzun vadede kuvvetlendirecektir.

#### 4. SONUÇ

14 Nisan 2011 tarihinde yatırımlarda devlet yardımları hakkında kararda yapılan değişikliğe istinaden çağrı merkezleri de TRA1 Düzey 2 Bölgesi (Erzurum, Erzincan, Bayburt) illerinde yapılacak yatırımlarda desteklenecek sektörler arasına girmiştir. Yapılacak asgari 1 Milyon TL tutarındaki yatırımlar neticesinde sigorta primi işveren desteği, faiz desteği, gelir vergisi veya kurumlar vergisi indirimi ve katma değer vergisi istisnası gibi devlet teşviklerinden faydalanılabilir. Ayrıca organize sanayi bölgelerinde bedelsiz arsa tahsisi ilgili düzenleme 12 Nisan 2011’de yürürlüğe girmiştir.

Devlet Planlama Teşkilatı koordinasyonunda kurulan Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı tarafından desteklenen Erzincan Sanayi Envanteri ve Stratejisi Projesi bulgularına göre de bilişim sektörüne yapılacak yatırımlar Erzincan’da yapılacak en rantıbil üç sektörden biridir. Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı Erzincan yatırım Destek Ofisi ile yapılacak İngilizce çağrı merkezi hizmetleri için her türlü işbirliği tekliflerine de açıktır.