

# Çağrı Merkezi İstatistikleri

Eylül 2018

Rapor Kodu:DT23

Ekim 2018



## Çağrı Merkezleri İstatistikleri<sup>1</sup> Eylül 2018

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Aralık 2008 döneminden itibaren üçer aylık dönemler halinde yayınlanmaktadır. Eylül 2018 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

### 1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

**1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.885 kişidir.**

Eylül 2018 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.885 kişidir. Bu rakamın 7.205'i yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 842 ve yönetici sayısı 838 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.772 kişidir.

### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

|  | Haziran 2018 |              |              |              | Eylül 2018   |              |              |              | Net Değişme |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
|  | Kadın        | Erkek        | Toplam       | Ortalama Yaş | Kadın        | Erkek        | Toplam       | Ortalama Yaş |             |
| Müşteri temsilcisi sayısı                  | 5.368        | 1.832        | 7.200        | 27           | 5.364        | 1.841        | 7.205        | 27           | 5           |
| Destek hizmeti veren personel sayısı       | 538          | 223          | 761          | 31           | 566          | 276          | 842          | 32           | 81          |
| Yönetici sayısı                            | 463          | 384          | 847          | 34           | 475          | 363          | 838          | 34           | -9          |
| <b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b> | <b>6.369</b> | <b>2.439</b> | <b>8.808</b> | -            | <b>6.405</b> | <b>2.480</b> | <b>8.885</b> | -            | <b>77</b>   |
| Outsource müşteri temsilcisi sayısı        |              |              | 3.023        |              |              |              | 2.772        |              | -251        |

Temmuz-Eylül 2018 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısında 77 kişilik bir artış gerçekleşmiştir. Müşteri temsilcisi sayısı 5 kişi, destek hizmeti veren personel sayısı 81 kişi artarken, yönetici sayısı ise 9 kişi azalmıştır. Outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 251 kişi azalmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2018 döneminde yüzde 10'dur. Bunun yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Temmuz-Eylül 2018 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 72'si kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 74, destek hizmeti veren personelde yüzde 67, yöneticilerde ise yüzde 57'dir.

<sup>1</sup> Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır. Çağrı merkezleri konusunda tanıtıcı bilgi Aralık 2008 raporunda bulunmaktadır.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 27, destek hizmeti veren personelde 32, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 55'i İstanbul ve İzmit'tedir.

## 1.2. Çalışanların yüzde 54'ü üniversite mezunudur.

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

|  | Haziran 2018 |              |              |             |              | Eylül 2018   |              |              |             |              |
|--|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
|  | Lise         | Ön Lisans    | Lisans       | Lisans üstü | Toplam       | Lise         | Ön Lisans    | Lisans       | Lisans üstü | Toplam       |
| Müşteri temsilcisi sayısı                  | 888          | 2.661        | 3.594        | 57          | 7.200        | 885          | 2.613        | 3.643        | 64          | 7.205        |
| Destek hizmeti veren personel sayısı       | 121          | 191          | 400          | 49          | 761          | 137          | 213          | 441          | 51          | 842          |
| Yönetici sayısı                            | 76           | 175          | 511          | 85          | 847          | 72           | 180          | 499          | 87          | 838          |
| <b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b> | <b>1.085</b> | <b>3.027</b> | <b>4.505</b> | <b>191</b>  | <b>8.808</b> | <b>1.094</b> | <b>3.006</b> | <b>4.583</b> | <b>202</b>  | <b>8.885</b> |

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 12'si lise, yüzde 34'ü ön lisans, yüzde 52'si lisans, yüzde 2'si ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 88'i yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 84, yöneticilerde ise yüzde 91'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 254 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 441 kişidir.

## 2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

### 2.1. Bankalar son üç ayda 122 milyon çağrı aldılar ve yüzde 88'ini cevaplandırdılar.

Temmuz-Eylül 2018 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 3 milyon adet (yüzde 2) azalarak 122 milyon olmuştur. Yine aynı dönem itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre değişmeyerek 25,7 milyon olmuştur.

















**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 banka)**

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri   |                    |                                |                            |            |                            |                    |                                |                            |            |                           |                    |                                |                            |            |
|--------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|----------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|------------|
|              | Ulaşılan müşteri sayısı |                    |                                |                            |            | Ulaşılmayan müşteri sayısı |                    |                                |                            |            | Toplam giden çağrı sayısı |                    |                                |                            |            |
|              | Satış Aramaları         | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     | Satış Aramaları            | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     | Satış Aramaları           | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam     |
| Eylül 2017   | 7,371,159               | 593,804            | 16,388                         | 1,566,997                  | 9,548,348  | 6,005,565                  | 688,468            | 21,114                         | 1,227,011                  | 7,942,158  | 13,376,724                | 1,282,272          | 37,502                         | 2,794,008                  | 17,490,506 |
| Aralık 2017  | 8,664,905               | 633,790            | 12,050                         | 2,482,482                  | 11,793,227 | 7,632,945                  | 778,791            | 12,384                         | 2,421,091                  | 10,845,211 | 16,297,850                | 1,412,581          | 24,434                         | 4,903,573                  | 22,638,438 |
| Mart 2018    | 10,218,068              | 851,208            | 15,492                         | 1,626,584                  | 12,711,352 | 9,840,042                  | 922,858            | 16,469                         | 1,762,078                  | 12,541,447 | 20,058,110                | 1,774,066          | 31,961                         | 3,388,662                  | 25,252,799 |
| Haziran 2018 | 9,324,197               | 843,581            | 11,131                         | 1,310,008                  | 11,488,917 | 10,938,336                 | 847,095            | 11,962                         | 1,643,881                  | 13,441,274 | 20,262,533                | 1,690,676          | 23,093                         | 2,953,889                  | 24,930,191 |
| Eylül 2018   | 8,312,904               | 1,104,187          | 8,336                          | 1,551,788                  | 10,977,215 | 10,172,162                 | 1,054,946          | 8,952                          | 1,976,590                  | 13,212,650 | 18,485,066                | 2,159,133          | 17,288                         | 3,528,378                  | 24,189,865 |

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri |                    |                                |                            |        |                                  |                    |                                |                            |        |
|--------------|-----------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|--------|----------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|--------|
|              | Ulaşma Oranı (%)      |                    |                                |                            |        | Ortalama konuşma süresi (saniye) |                    |                                |                            |        |
|              | Satış Aramaları       | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam | Satış Aramaları                  | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam |
| Eylül 2017   | 55%                   | 46%                | 44%                            | 56%                        | 55%    | 180                              | 103                | 24                             | 145                        | 168    |
| Aralık 2017  | 53%                   | 45%                | 49%                            | 51%                        | 52%    | 172                              | 106                | 32                             | 122                        | 158    |
| Mart 2018    | 51%                   | 48%                | 48%                            | 48%                        | 50%    | 162                              | 94                 | 25                             | 145                        | 155    |
| Haziran 2018 | 46%                   | 50%                | 48%                            | 44%                        | 46%    | 168                              | 89                 | 27                             | 141                        | 159    |
| Eylül 2018   | 45%                   | 51%                | 48%                            | 44%                        | 45%    | 165                              | 90                 | 30                             | 155                        | 156    |

| Eposta-Faks-Diğer    |                   |             |                         |                        |   |
|----------------------|-------------------|-------------|-------------------------|------------------------|---|
| Gelen e-posta sayısı | Gelen faks sayısı | Chat Sayısı | IVN (IVR Dialer) Sayısı | Görüntülü Çağrı Sayısı | Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb) |
| 146,617              | 918               | 430,084     | 22,266,239              | 0                      | 0   |
| 118,578              | 1,001             | 449,479     | 21,707,748              | 0                      | 0   |
| 156,075              | 1,244             | 482,281     | 20,208,591              | 0                      | 0   |
| 152,483              | 907               | 444,294     | 20,981,901              | 0                      | 0   |
| 140,793              | 830               | 267,407     | 19,998,607              | 0                      | 0   |

| Dönem        | Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı) |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|
|              | Inhouse                             |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|              | Kredi Kartı Tahsilat Aramaları      | Kredi Tahsilat Aramaları | Satış (kk, ekkart, sigorta vb) | Veri güncelleme | KK geri kazanım / iptalleri engelleme | Limit artış | Aktivasyon aramaları | Kampanya bilgilendirme aramaları | Wellcome call aramaları | İade kart/ iade ekstre |
| Eylül 2017   | 4                                   | 4                        | 5                              | 6               | 7                                     | 5           | 2                    | 5                                | 4                       | 2                      |
| Aralık 2017  | 4                                   | 4                        | 7                              | 5               | 7                                     | 6           | 2                    | 6                                | 5                       | 2                      |
| Mart 2018    | 4                                   | 4                        | 8                              | 5               | 8                                     | 5           | 4                    | 6                                | 5                       | 3                      |
| Haziran 2018 | 4                                   | 4                        | 7                              | 4               | 8                                     | 4           | 4                    | 6                                | 4                       | 4                      |
| Eylül 2018   | 4                                   | 4                        | 7                              | 4               | 7                                     | 5           | 3                    | 5                                | 3                       | 3                      |

| Dönem        | Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı) |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|
|              | Outsource / Banka Diğer Birimleri   |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|              | Kredi Kartı Tahsilat Aramaları      | Kredi Tahsilat Aramaları | Satış (kk, ekkart, sigorta vb) | Veri güncelleme | KK geri kazanım / iptalleri engelleme | Limit artış | Aktivasyon aramaları | Kampanya bilgilendirme aramaları | Wellcome call aramaları | İade kart/ iade ekstre |
| Eylül 2017   | 6                                   | 6                        | 9                              | 7               | 7                                     | 6           | 6                    | 9                                | 7                       | 6                      |
| Aralık 2017  | 6                                   | 6                        | 9                              | 7               | 8                                     | 6           | 6                    | 9                                | 7                       | 7                      |
| Mart 2018    | 7                                   | 7                        | 9                              | 6               | 7                                     | 5           | 5                    | 8                                | 6                       | 6                      |
| Haziran 2018 | 7                                   | 7                        | 10                             | 6               | 7                                     | 4           | 5                    | 8                                | 6                       | 6                      |
| Eylül 2018   | 7                                   | 7                        | 9                              | 5               | 6                                     | 3           | 5                    | 7                                | 5                       | 6                      |

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 banka)

**D. Diğer İstatistikler**

| Dönem        | Diğer İstatistikler              |   |  |   |  |  |                                  |   |  |   |  |  |
|--------------|----------------------------------|---|--|---|--|--|----------------------------------|---|--|---|--|--|
|              | Gelen Çağrı                      |   |  |   |  |  | Dış Arama                        |   |  |   |  |  |
|              | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi** | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)** | Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet) | Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) |
| Eylül 2017   | 5,972                            | 14  | 21   | 204   | 41   | 52   | 1,765                            | 18  | 17   | 156   | 36   | 54   |
| Aralık 2017  | 5,996                            | 13  | 20   | 295   | 40   | 53   | 1,769                            | 18  | 15   | 144   | 39   | 51   |
| Mart 2018    | 6,427                            | 19  | 16   | 275   | 40   | 52   | 1,408                            | 18  | 16   | 144   | 41   | 49   |
| Haziran 2018 | 6,416                            | 20  | 16   | 207   | 40   | 52   | 1,600                            | 19  | 15   | 133   | 41   | 49   |
| Eylül 2018   | 6,272                            | 19  | 16   | 276   | 41   | 51   | 1,422                            | 17  | 17   | 125   | 41   | 49   |

**E. Finansal İşlemler**

|              | Toplam İşlem Adedi | Toplam İşlem Hacmi (Bin TL) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Eylül 2017   | 2,133,469          | 9,191,458                   |
| Aralık 2017  | 2,093,414          | 10,907,595                  |
| Mart 2018    | 2,070,144          | 8,922,462                   |
| Haziran 2018 | 2,403,469          | 9,099,123                   |
| Eylül 2018   | 2,100,843          | 9,461,236                   |

\* Çağrı Merkezi tanımına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\*\* "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (3 banka)

**A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

| Dönem        | Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Toplam müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı                       |                                     | Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı |
|--------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|              | Gelen çağrılara hizmet veren personel  | Dış aramalara hizmet veren personel | Gelen çağrılara hizmet veren personel | Dış aramalara hizmet veren personel |                                  |                                      | Gelen çağrılara hizmet veren personel | Dış aramalara hizmet veren personel |                                     |
| Eylül 2017   | 0                                      | 0                                   | 314                                   | 61                                  | 375                              | 23                                   | 31                                    | 8                                   | 437                                 |
| Aralık 2017  | 0                                      | 0                                   | 243                                   | 51                                  | 294                              | 23                                   | 23                                    | 6                                   | 346                                 |
| Mart 2018    | 0                                      | 0                                   | 202                                   | 48                                  | 250                              | 28                                   | 19                                    | 6                                   | 303                                 |
| Haziran 2018 | 0                                      | 0                                   | 168                                   | 45                                  | 213                              | 25                                   | 19                                    | 6                                   | 263                                 |
| Eylül 2018   | 0                                      | 0                                   | 398                                   | 42                                  | 440                              | 38                                   | 42                                    | 5                                   | 525                                 |

| İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%) |
|--|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| Gelen çağrılara hizmet veren personel                | Dış aramalara hizmet veren personel | Gelen çağrılara hizmet veren personel                       | Dış aramalara hizmet veren personel |   |
| 52   | 9                                   | 9   | 2                                   | 19%   |
| 61   | 4                                   | 2   | 3                                   | 24%   |
| 31   | 19                                  | 2   | 2                                   | 22%   |
| 48   | 3                                   | 3   | 4                                   | 27%   |
| 37   | 3                                   | 26  | 0                                   | 15%   |

| Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı |
|---|
| 26  |
| 25  |
| 99  |
| 74  |
| 175   |

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

| Dönem        | Cinsiyetlerine Göre       |     |                                      |    |                 |    |        |     | Yaş Ortalaması     |                               |          |
|--------------|---------------------------|-----|--------------------------------------|----|-----------------|----|--------|-----|--------------------|-------------------------------|----------|
|              | Müşteri temsilcisi sayısı |     | Destek hizmeti veren personel sayısı |    | Yönetici sayısı |    | Toplam |     | Müşteri temsilcisi | Destek hizmeti veren personel | Yönetici |
|              | K                         | E   | K                                    | E  | K               | E  | K      | E   |                    |                               |          |
| Eylül 2017   | 272                       | 103 | 14                                   | 9  | 24              | 15 | 310    | 127 | 27                 | 30                            | 32       |
| Aralık 2017  | 214                       | 80  | 13                                   | 10 | 17              | 12 | 244    | 102 | 27                 | 30                            | 32       |
| Mart 2018    | 189                       | 61  | 19                                   | 9  | 13              | 12 | 221    | 82  | 26                 | 32                            | 33       |
| Haziran 2018 | 165                       | 48  | 14                                   | 11 | 13              | 12 | 192    | 71  | 27                 | 31                            | 33       |
| Eylül 2018   | 321                       | 119 | 20                                   | 18 | 27              | 20 | 368    | 157 | 26                 | 32                            | 32       |

| Dönem        | Öğrenim Gruplarına Göre   |           |        |             |                                      |           |        |             |                 |           |        |             |        |           |        |             |
|--------------|---------------------------|-----------|--------|-------------|--------------------------------------|-----------|--------|-------------|-----------------|-----------|--------|-------------|--------|-----------|--------|-------------|
|              | Müşteri temsilcisi sayısı |           |        |             | Destek hizmeti veren personel sayısı |           |        |             | Yönetici sayısı |           |        |             | Toplam |           |        |             |
|              | Lise                      | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise                                 | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise            | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise   | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü |
| Eylül 2017   | 14                        | 136       | 217    | 8           | 0                                    | 7         | 11     | 5           | 0               | 5         | 29     | 5           | 14     | 148       | 257    | 18          |
| Aralık 2017  | 11                        | 123       | 156    | 4           | 0                                    | 7         | 11     | 5           | 0               | 3         | 22     | 4           | 11     | 133       | 189    | 13          |
| Mart 2018    | 8                         | 116       | 126    | 0           | 0                                    | 8         | 14     | 6           | 0               | 7         | 17     | 1           | 8      | 131       | 157    | 7           |
| Haziran 2018 | 0                         | 105       | 105    | 3           | 0                                    | 8         | 12     | 5           | 0               | 7         | 15     | 3           | 0      | 120       | 132    | 11          |
| Eylül 2018   | 0                         | 248       | 191    | 1           | 0                                    | 12        | 21     | 5           | 0               | 24        | 20     | 3           | 0      | 284       | 232    | 9           |

| Dönem        | Coğrafi Durumuna Göre     |             |                                      |             |                   |             |                   |             | SPK Lisansı Olanlar       |                                      |                 |        | Yabancı Dili Olanlar      |                                      |                 |        |
|--------------|---------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|--------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|--------|
|              | Müşteri temsilcisi sayısı |             | Destek hizmeti veren personel sayısı |             | Yönetici sayısı   |             | Toplam            |             | Müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı | Toplam | Müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı | Toplam |
|              | İstanbul ve İzmit         | Diğer iller | İstanbul ve İzmit                    | Diğer iller | İstanbul ve İzmit | Diğer iller | İstanbul ve İzmit | Diğer iller |                           |                                      |                 |        |                           |                                      |                 |        |
| Eylül 2017   | 227                       | 148         | 21                                   | 2           | 27                | 12          | 275               | 162         | 5                         | 1                                    | 1               | 7      | 24                        | 10                                   | 17              | 51     |
| Aralık 2017  | 168                       | 126         | 21                                   | 2           | 18                | 11          | 207               | 139         | 5                         | 1                                    | 1               | 7      | 16                        | 8                                    | 17              | 41     |
| Mart 2018    | 116                       | 134         | 26                                   | 2           | 15                | 10          | 157               | 146         | 0                         | 1                                    | 0               | 1      | 18                        | 6                                    | 3               | 27     |
| Haziran 2018 | 98                        | 115         | 23                                   | 2           | 15                | 10          | 136               | 127         | 0                         | 1                                    | 0               | 1      | 16                        | 3                                    | 2               | 21     |
| Eylül 2018   | 84                        | 356         | 26                                   | 12          | 14                | 33          | 124               | 401         | 0                         | 0                                    | 0               | 0      | 23                        | 6                                    | 4               | 33     |

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***

(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (3 banka)

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

| Dönem        | Gelen Çağrı Özellikleri                               |   |                           |  |                     |                                  |   |                                   |                                    |  |  |
|--------------|---|---|---------------------------|--|---------------------|----------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------------|--|--|
|              | Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı | Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı | Toplam gelen çağrı sayısı | Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı | Karşılama Oranı (%) | Ortalama konuşma süresi (saniye) | Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) | Ortalama çaldırma süresi (saniye) | Ortalama cevaplama süresi (saniye) | Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye) | Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı) |
| Eylül 2017   | 3,887,892   | 1,819,841                               | 5,707,733                 | 167,307                                  | 91%                 | 193                              | 6   | 1                                 | 74                                 | 169                                    | 634,606  |
| Aralık 2017  | 2,919,231   | 1,604,034                               | 4,523,265                 | 163,962                                  | 90%                 | 169                              | 4   | 1                                 | 74                                 | 95                                     | 518,266  |
| Mart 2018    | 2,427,983   | 1,430,082                               | 3,858,065                 | 79,193                                   | 94%                 | 169                              | 4   | 1                                 | 73                                 | 100                                    | 473,564  |
| Haziran 2018 | 2,578,218   | 1,508,536                               | 4,086,754                 | 130,058                                  | 91%                 | 167                              | 3   | 3                                 | 28                                 | 105                                    | 91,788   |
| Eylül 2018   | 3,541,017   | 2,618,503                               | 6,159,520                 | 277,276                                  | 89%                 | 169                              | 4   | 1                                 | 96                                 | 137                                    | 777,535  |

| Dönem                 | Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı) |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                  |               |                                |                     |                |                                   |
|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------|--------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------------|---------------------|----------------|-----------------------------------|
|                       | Aynı Hattan                           |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                  |               |                                |                     |                |                                   |
| Bankacılık hizmetleri | Kart hizmetleri                       | Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb) | Hisse Senedi hizmetleri | İngilizce hizmet | Çapraz satış | Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı | Sigorta / BES Hattı | ATM-POS Destek Hattı | Şube Destek Hattı | Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı | Yatırım Hattı | Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı | Kurumsal Bankacılık | Mortgage Hattı | İnternet Bankacılığı Destek Hattı |
| Eylül 2017            | 2                                     | 2                               | 2                       | 1                | 2            | 2                                    | 0                   | 0                    | 1                 | 0                                | 0             | 2                              | 0                   | 0              | 1                                 |
| Aralık 2017           | 2                                     | 2                               | 2                       | 1                | 2            | 2                                    | 0                   | 0                    | 1                 | 0                                | 0             | 2                              | 0                   | 0              | 1                                 |
| Mart 2018             | 2                                     | 2                               | 2                       | 1                | 2            | 2                                    | 0                   | 0                    | 1                 | 0                                | 0             | 2                              | 0                   | 0              | 1                                 |
| Haziran 2018          | 2                                     | 2                               | 2                       | 1                | 2            | 2                                    | 0                   | 0                    | 1                 | 0                                | 0             | 2                              | 0                   | 0              | 1                                 |
| Eylül 2018            | 3                                     | 3                               | 3                       | 2                | 3            | 3                                    | 1                   | 1                    | 1                 | 1                                | 3             | 1                              | 0                   | 0              | 2                                 |

| Dönem                 | Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı) |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                  |               |                                |                     |                |                                   |
|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------|--------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|----------------------------------|---------------|--------------------------------|---------------------|----------------|-----------------------------------|
|                       | Aynı Hattan                           |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                  |               |                                |                     |                |                                   |
| Bankacılık hizmetleri | Kart hizmetleri                       | Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb) | Hisse Senedi hizmetleri | İngilizce hizmet | Çapraz satış | Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı | Sigorta / BES Hattı | ATM-POS Destek Hattı | Şube Destek Hattı | Müşteri Memnuniyet/Şikayet Hattı | Yatırım Hattı | Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı | Kurumsal Bankacılık | Mortgage Hattı | İnternet Bankacılığı Destek Hattı |
| Eylül 2017            | 0                                     | 0                               | 0                       | 1                | 0            | 0                                    | 2                   | 1                    | 1                 | 1                                | 1             | 1                              | 1                   | 0              | 1                                 |
| Aralık 2017           | 0                                     | 0                               | 0                       | 1                | 0            | 0                                    | 2                   | 1                    | 1                 | 1                                | 1             | 1                              | 1                   | 0              | 1                                 |
| Mart 2018             | 0                                     | 0                               | 0                       | 1                | 0            | 0                                    | 2                   | 1                    | 1                 | 1                                | 1             | 1                              | 1                   | 0              | 1                                 |
| Haziran 2018          | 0                                     | 0                               | 0                       | 1                | 0            | 0                                    | 2                   | 1                    | 1                 | 1                                | 1             | 1                              | 1                   | 0              | 1                                 |
| Eylül 2018            | 0                                     | 0                               | 0                       | 1                | 0            | 0                                    | 2                   | 1                    | 1                 | 1                                | 1             | 1                              | 1                   | 0              | 1                                 |

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (3 banka)**

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri   |                    |                                |                            |         |                            |                    |                                |                            |         |                           |                    |                                |                            |           |
|--------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---------|----------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------|
|              | Ulaşılan müşteri sayısı |                    |                                |                            |         | Ulaşılmayan müşteri sayısı |                    |                                |                            |         | Toplam giden çağrı sayısı |                    |                                |                            |           |
|              | Satış Aramaları         | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam  | Satış Aramaları            | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam  | Satış Aramaları           | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam    |
| Eylül 2017   | 521,924                 | 0                  | 0                              | 0                          | 521,924 | 346,555                    | 0                  | 0                              | 0                          | 346,555 | 868,479                   | 0                  | 0                              | 0                          | 868,479   |
| Aralık 2017  | 373,384                 | 0                  | 0                              | 0                          | 373,384 | 263,549                    | 0                  | 0                              | 0                          | 263,549 | 636,933                   | 0                  | 0                              | 0                          | 636,933   |
| Mart 2018    | 317,833                 | 0                  | 0                              | 0                          | 317,833 | 190,480                    | 0                  | 0                              | 0                          | 190,480 | 508,313                   | 0                  | 0                              | 0                          | 508,313   |
| Haziran 2018 | 321,707                 | 0                  | 0                              | 0                          | 321,707 | 108,292                    | 0                  | 0                              | 0                          | 108,292 | 429,999                   | 0                  | 0                              | 0                          | 429,999   |
| Eylül 2018   | 752,165                 | 0                  | 0                              | 0                          | 752,165 | 292,754                    | 0                  | 0                              | 0                          | 292,754 | 1,044,919                 | 0                  | 0                              | 0                          | 1,044,919 |

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri |                    |                                |                            |        |                                  |                    |                                |                            |        |
|--------------|-----------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|--------|----------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|--------|
|              | Ulaşma Oranı (%)      |                    |                                |                            |        | Ortalama konuşma süresi (saniye) |                    |                                |                            |        |
|              | Satış Aramaları       | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam | Satış Aramaları                  | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam |
| Eylül 2017   | 60%                   | -                  | -                              | -                          | 60%    | 132                              | -                  | -                              | -                          | 132    |
| Aralık 2017  | 59%                   | -                  | -                              | -                          | 59%    | 3,997                            | -                  | -                              | -                          | 4,991  |
| Mart 2018    | 63%                   | -                  | -                              | -                          | 63%    | 5,216                            | -                  | -                              | -                          | 6,211  |
| Haziran 2018 | 75%                   | -                  | -                              | -                          | 75%    | 44                               | -                  | -                              | -                          | 90     |
| Eylül 2018   | 72%                   | -                  | -                              | -                          | 72%    | 1,890                            | #DIV/0!            | #DIV/0!                        | #DIV/0!                    | 2,342  |

| Eposta-Faks-Diğer    |                   |             |                         |                        |   |
|----------------------|-------------------|-------------|-------------------------|------------------------|---|
| Gelen e-posta sayısı | Gelen faks sayısı | Chat Sayısı | IVN (IVR Dialer) Sayısı | Görüntülü Çağrı Sayısı | Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb) |
| 0                    | 0                 | 0           | 0                       | 2,661                  | 0   |
| 0                    | 0                 | 0           | 0                       | 1,583                  | 0   |
| 0                    | 0                 | 0           | 0                       | 241                    | 0   |
| 0                    | 0                 | 0           | 0                       | 1,253                  | 0   |
| 0                    | 0                 | 149,232     | 392,065                 | 1,213                  | 0   |

| Dönem        | Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı) |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |  |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|--|
|              | Inhouse                             |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |  |
|              | Kredi Kartı Tahsilat Aramaları      | Kredi Tahsilat Aramaları | Satış (kk, ekkart, sigorta vb) | Veri güncelleme | KK geri kazanım / iptalleri engelleme | Limit artış | Aktivasyon aramaları | Kampanya bilgilendirme aramaları | Wellcome call aramaları | iade kart/ iade ekstre |  |
| Eylül 2017   | 1                                   | 1                        | 2                              | 1               | 2                                     | 2           | 1                    | 1                                | 1                       | 1                      |  |
| Aralık 2017  | 1                                   | 1                        | 2                              | 1               | 2                                     | 2           | 1                    | 1                                | 1                       | 1                      |  |
| Mart 2018    | 1                                   | 1                        | 2                              | 1               | 2                                     | 2           | 1                    | 1                                | 1                       | 1                      |  |
| Haziran 2018 | 1                                   | 1                        | 2                              | 1               | 2                                     | 2           | 1                    | 1                                | 1                       | 1                      |  |
| Eylül 2018   | 1                                   | 1                        | 3                              | 2               | 3                                     | 3           | 1                    | 2                                | 2                       | 2                      |  |

| Dönem        | Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı) |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |  |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|--|
|              | Outsource / Banka Diğer Birimleri   |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |  |
|              | Kredi Kartı Tahsilat Aramaları      | Kredi Tahsilat Aramaları | Satış (kk, ekkart, sigorta vb) | Veri güncelleme | KK geri kazanım / iptalleri engelleme | Limit artış | Aktivasyon aramaları | Kampanya bilgilendirme aramaları | Wellcome call aramaları | iade kart/ iade ekstre |  |
| Eylül 2017   | 0                                   | 0                        | 1                              | 0               | 1                                     | 0           | 0                    | 0                                | 0                       | 0                      |  |
| Aralık 2017  | 0                                   | 0                        | 1                              | 0               | 1                                     | 0           | 0                    | 0                                | 0                       | 0                      |  |
| Mart 2018    | 0                                   | 0                        | 1                              | 1               | 2                                     | 1           | 0                    | 0                                | 0                       | 1                      |  |
| Haziran 2018 | 0                                   | 0                        | 1                              | 1               | 2                                     | 1           | 0                    | 0                                | 0                       | 1                      |  |
| Eylül 2018   | 0                                   | 0                        | 2                              | 1               | 3                                     | 2           | 0                    | 1                                | 1                       | 1                      |  |

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (3 banka)

**D. Diğer İstatistikler**

| Dönem        | Diğer İstatistikler              |   |  |  |  |  |                                  |   |  |  |  |  |
|--------------|----------------------------------|---|--|--|--|--|----------------------------------|---|--|--|--|--|
|              | Gelen Çağrı                      |   |  |  |  |  | Dış Arama                        |   |  |  |  |  |
|              | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi** | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)** | Gelen çağrı- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet) | Dış arama- Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) |
| Eylül 2017   | 155                              | 12  | 12   | 145  | 45   | 45   | 45                               | 3   | 3  | 65   | 38   | 53   |
| Aralık 2017  | 269                              | 325   | 500  | 145  | 45   | 45   | 61                               | 448   | 366  | 65   | 38   | 53   |
| Mart 2018    | 222                              | 566   | 459  | 145  | 45   | 45   | 53                               | 444   | 383  | 65   | 38   | 53   |
| Haziran 2018 | 196                              | 37  | 15   | 145  | 45   | 45   | 49                               | 10  | 6  | 65   | 38   | 53   |
| Eylül 2018   | 475                              | 268   | 232  | 174  | 40   | 50   | 46                               | 468   | 451  | 65   | 38   | 53   |

**E. Finansal İşlemler**

|              | Toplam İşlem Adedi | Toplam İşlem Hacmi (Bin TL) |
|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Eylül 2017   | 162,352            | 441,768                     |
| Aralık 2017  | 146,556            | 483,383                     |
| Mart 2018    | 484,615            | 378,356                     |
| Haziran 2018 | 313,243            | 18,090                      |
| Eylül 2018   | 388,666            | 367,598                     |

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölgülerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\*\* "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

**A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı**

| Dönem        | Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Toplam müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı                       |                                     | Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı |
|--------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|              | Gelen çağrılara hizmet veren personel  | Dış aramalara hizmet veren personel | Gelen çağrılara hizmet veren personel | Dış aramalara hizmet veren personel |                                  |                                      | Gelen çağrılara hizmet veren personel | Dış aramalara hizmet veren personel |                                     |
| Eylül 2017   | 0                                      | 0                                   | 101                                   | 24                                  | 125                              | 13                                   | 23                                    | 3                                   | 164                                 |
| Aralık 2017  | 0                                      | 0                                   | 100                                   | 22                                  | 122                              | 15                                   | 21                                    | 4                                   | 162                                 |
| Mart 2018    | 1                                      | 0                                   | 116                                   | 28                                  | 145                              | 16                                   | 24                                    | 4                                   | 189                                 |
| Haziran 2018 | 1                                      | 0                                   | 121                                   | 37                                  | 159                              | 16                                   | 21                                    | 5                                   | 201                                 |
| Eylül 2018   | 1                                      | 0                                   | 119                                   | 30                                  | 150                              | 14                                   | 21                                    | 5                                   | 190                                 |

| İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı |                                     | Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%) |
|--|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| Gelen çağrılara hizmet veren personel                | Dış aramalara hizmet veren personel | Gelen çağrılara hizmet veren personel                       | Dış aramalara hizmet veren personel |   |
| 4  | 1                                   | 5   | 0                                   | 8%  |
| 8  | 1                                   | 0   | 0                                   | 7%  |
| 4  | 1                                   | 1   | 0                                   | 4%  |
| 6  | 1                                   | 3   | 1                                   | 7%  |
| 8  | 3                                   | 1   | 2                                   | 9%  |

| Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı |
|---|
| 251   |
| 264   |
| 303   |
| 261   |
| 252   |

**B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri**

| Dönem        | Cinsiyetlerine Göre       |    |                                      |   |                 |    |        |    | Yaş Ortalaması     |                               |          |
|--------------|---------------------------|----|--------------------------------------|---|-----------------|----|--------|----|--------------------|-------------------------------|----------|
|              | Müşteri temsilcisi sayısı |    | Destek hizmeti veren personel sayısı |   | Yönetici sayısı |    | Toplam |    | Müşteri temsilcisi | Destek hizmeti veren personel | Yönetici |
|              | K                         | E  | K                                    | E | K               | E  | K      | E  |                    |                               |          |
| Eylül 2017   | 64                        | 61 | 9                                    | 4 | 15              | 11 | 88     | 76 | 27                 | 31                            | 37       |
| Aralık 2017  | 65                        | 57 | 11                                   | 4 | 16              | 9  | 92     | 70 | 27                 | 30                            | 38       |
| Mart 2018    | 78                        | 67 | 12                                   | 4 | 16              | 12 | 106    | 83 | 27                 | 32                            | 37       |
| Haziran 2018 | 82                        | 77 | 12                                   | 4 | 15              | 11 | 109    | 92 | 28                 | 33                            | 36       |
| Eylül 2018   | 77                        | 73 | 10                                   | 4 | 15              | 11 | 102    | 88 | 27                 | 33                            | 36       |

| Dönem        | Öğrenim Gruplarına Göre   |           |        |             |                                      |           |        |             |                 |           |        |             |        |           |        |             |
|--------------|---------------------------|-----------|--------|-------------|--------------------------------------|-----------|--------|-------------|-----------------|-----------|--------|-------------|--------|-----------|--------|-------------|
|              | Müşteri temsilcisi sayısı |           |        |             | Destek hizmeti veren personel sayısı |           |        |             | Yönetici sayısı |           |        |             | Toplam |           |        |             |
|              | Lise                      | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise                                 | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise            | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü | Lise   | Ön Lisans | Lisans | Lisans üstü |
| Eylül 2017   | 16                        | 47        | 58     | 4           | 0                                    | 4         | 7      | 2           | 0               | 5         | 17     | 4           | 16     | 56        | 82     | 10          |
| Aralık 2017  | 14                        | 51        | 54     | 3           | 0                                    | 3         | 9      | 3           | 1               | 5         | 16     | 3           | 15     | 59        | 79     | 9           |
| Mart 2018    | 24                        | 63        | 55     | 3           | 4                                    | 2         | 6      | 4           | 1               | 5         | 18     | 4           | 29     | 70        | 79     | 11          |
| Haziran 2018 | 29                        | 56        | 72     | 2           | 1                                    | 4         | 9      | 2           | 2               | 5         | 16     | 3           | 32     | 65        | 97     | 7           |
| Eylül 2018   | 28                        | 54        | 67     | 1           | 2                                    | 3         | 7      | 2           | 1               | 5         | 17     | 3           | 31     | 62        | 91     | 6           |

| Dönem        | Coğrafi Durumuna Göre     |             |                                      |             |                   |             |                   |             | SPK Lisansı Olanlar       |                                      |                 |        | Yabancı Dili Olanlar      |                                      |                 |        |
|--------------|---------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|--------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|--------|
|              | Müşteri temsilcisi sayısı |             | Destek hizmeti veren personel sayısı |             | Yönetici sayısı   |             | Toplam            |             | Müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı | Toplam | Müşteri temsilcisi sayısı | Destek hizmeti veren personel sayısı | Yönetici sayısı | Toplam |
|              | İstanbul ve İzmit         | Diğer iller | İstanbul ve İzmit                    | Diğer iller | İstanbul ve İzmit | Diğer iller | İstanbul ve İzmit | Diğer iller |                           |                                      |                 |        |                           |                                      |                 |        |
| Eylül 2017   | 125                       | 0           | 13                                   | 0           | 26                | 0           | 164               | 0           | 2                         | 0                                    | 1               | 3      | 26                        | 2                                    | 13              | 41     |
| Aralık 2017  | 122                       | 0           | 15                                   | 0           | 25                | 0           | 162               | 0           | 5                         | 0                                    | 1               | 6      | 24                        | 2                                    | 13              | 39     |
| Mart 2018    | 145                       | 0           | 16                                   | 0           | 28                | 0           | 189               | 0           | 4                         | 0                                    | 1               | 5      | 27                        | 2                                    | 13              | 42     |
| Haziran 2018 | 159                       | 0           | 16                                   | 0           | 26                | 0           | 201               | 0           | 3                         | 0                                    | 0               | 3      | 29                        | 2                                    | 12              | 43     |
| Eylül 2018   | 150                       | 0           | 14                                   | 0           | 26                | 0           | 190               | 0           | 4                         | 0                                    | 0               | 4      | 21                        | 2                                    | 11              | 34     |

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***

(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

**C. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri**

| Dönem        | Gelen Çağrı   |   |                           |  |                     |                                  |   |                                   |                                    |  |  |
|--------------|---|---|---------------------------|--|---------------------|----------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------------|--|--|
|              | Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı | Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı | Toplam gelen çağrı sayısı | Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı | Karşılama Oranı (%) | Ortalama konuşma süresi (saniye) | Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) | Ortalama çaldırma süresi (saniye) | Ortalama cevaplama süresi (saniye) | Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye) | Aktif Müşteri Sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı) |
| Eylül 2017   | 1,573,761   | 1,307,854                               | 2,881,615                 | 57,015                                   | 96%                 | 171                              | 3   | 3                                 | 21                                 | 75                                     | 440,737  |
| Aralık 2017  | 1,122,018   | 1,446,708                               | 2,568,726                 | 50,496                                   | 97%                 | 172                              | 4   | 4                                 | 16                                 | 40                                     | 498,643  |
| Mart 2018    | 852,486   | 1,631,163                               | 2,483,649                 | 96,515                                   | 94%                 | 165                              | 4   | 3                                 | 28                                 | 104                                    | 478,611  |
| Haziran 2018 | 749,421   | 1,633,332                               | 2,382,753                 | 100,894                                  | 94%                 | 167                              | 3   | 3                                 | 28                                 | 105                                    | 446,976  |
| Eylül 2018   | 845,784   | 1,737,165                               | 2,582,949                 | 150,837                                  | 91%                 | 175                              | 4   | 3                                 | 43                                 | 113                                    | 484,508  |

| Dönem        | Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı) |                 |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                   |               |                                |                     |                |                                   |
|--------------|---------------------------------------|-----------------|---------------------------------|-------------------------|------------------|--------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------------|---------------------|----------------|-----------------------------------|
|              | Aynı Hattan                           |                 |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                   |               |                                |                     |                |                                   |
|              | Bankacılık hizmetleri                 | Kart hizmetleri | Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb) | Hisse Senedi hizmetleri | İngilizce hizmet | Çapraz satış | Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı | Sigorta / BES Hattı | ATM-POS Destek Hattı | Şube Destek Hattı | Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı | Yatırım Hattı | Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı | Kurumsal Bankacılık | Mortgage Hattı | İnternet Bankacılığı Destek Hattı |
| Eylül 2017   | 9                                     | 8               | 6                               | 2                       | 10               | 4            | 4                                    | 1                   | 5                    | 2                 | 9                                 | 3             | 4                              | 5                   | 1              | 11                                |
| Aralık 2017  | 9                                     | 7               | 7                               | 2                       | 10               | 4            | 5                                    | 2                   | 5                    | 3                 | 10                                | 4             | 4                              | 6                   | 0              | 11                                |
| Mart 2018    | 9                                     | 7               | 7                               | 2                       | 10               | 4            | 4                                    | 1                   | 5                    | 3                 | 10                                | 4             | 4                              | 6                   | 0              | 11                                |
| Haziran 2018 | 9                                     | 7               | 6                               | 3                       | 11               | 4            | 5                                    | 2                   | 5                    | 2                 | 10                                | 4             | 4                              | 6                   | 1              | 11                                |
| Eylül 2018   | 9                                     | 7               | 7                               | 2                       | 10               | 4            | 5                                    | 2                   | 5                    | 3                 | 10                                | 4             | 4                              | 6                   | 0              | 11                                |

| Dönem        | Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı) |                 |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                   |               |                                |                     |                |                                   |
|--------------|---------------------------------------|-----------------|---------------------------------|-------------------------|------------------|--------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------|--------------------------------|---------------------|----------------|-----------------------------------|
|              | Aynı Hattan                           |                 |                                 |                         |                  |              |                                      |                     |                      |                   |                                   |               |                                |                     |                |                                   |
|              | Bankacılık hizmetleri                 | Kart hizmetleri | Başvuru (kredi kartı-ekkart-vb) | Hisse Senedi hizmetleri | İngilizce hizmet | Çapraz satış | Platin / VIP / Özel Bankacılık Hattı | Sigorta / BES Hattı | ATM-POS Destek Hattı | Şube Destek Hattı | Müşteri Memnuniyet/Şi kayet Hattı | Yatırım Hattı | Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı | Kurumsal Bankacılık | Mortgage Hattı | İnternet Bankacılığı Destek Hattı |
| Eylül 2017   | 0                                     | 1               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 2                   | 2                    | 2                 | 0                                 | 4             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |
| Aralık 2017  | 0                                     | 1               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 2                   | 2                    | 2                 | 0                                 | 3             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |
| Mart 2018    | 0                                     | 1               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 2                   | 2                    | 1                 | 0                                 | 3             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |
| Haziran 2018 | 0                                     | 1               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 2                   | 2                    | 2                 | 0                                 | 3             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |
| Eylül 2018   | 0                                     | 1               | 0                               | 1                       | 0                | 0            | 0                                    | 2                   | 2                    | 2                 | 0                                 | 3             | 1                              | 0                   | 1              | 0                                 |

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)**

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri   |                    |                                |                            |         |                            |                    |                                |                            |         |                           |                    |                                |                            |         |
|--------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---------|----------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|---------|
|              | Ulaşılan müşteri sayısı |                    |                                |                            |         | Ulaşılmayan müşteri sayısı |                    |                                |                            |         | Toplam giden çağrı sayısı |                    |                                |                            |         |
|              | Satış Aramaları         | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam  | Satış Aramaları            | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam  | Satış Aramaları           | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam  |
| Eylül 2017   | 115,456                 | 55,329             | 90                             | 36,895                     | 207,770 | 94,572                     | 38,580             | 80                             | 42,141                     | 175,373 | 210,028                   | 93,909             | 170                            | 79,036                     | 383,143 |
| Aralık 2017  | 136,904                 | 59,054             | 64                             | 71,991                     | 268,013 | 135,606                    | 30,577             | 1                              | 34,783                     | 200,967 | 272,510                   | 89,631             | 65                             | 106,774                    | 468,980 |
| Mart 2018    | 141,772                 | 99,242             | 66                             | 48,999                     | 290,079 | 122,630                    | 55,151             | 21                             | 36,622                     | 214,424 | 264,402                   | 154,393            | 87                             | 85,621                     | 504,503 |
| Haziran 2018 | 99,974                  | 69,588             | 83                             | 63,100                     | 232,745 | 74,817                     | 36,697             | 17                             | 38,492                     | 150,023 | 174,791                   | 106,285            | 100                            | 101,592                    | 382,768 |
| Eylül 2018   | 86,406                  | 110,761            | 72                             | 47,399                     | 244,638 | 55,872                     | 126,382            | 9                              | 33,054                     | 215,317 | 142,278                   | 237,143            | 81                             | 80,453                     | 459,955 |

| Dönem        | Dış Arama Özellikleri |                    |                                |                            |        |                                  |                    |                                |                            |        |
|--------------|-----------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|--------|----------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|--------|
|              | Ulaşma Oranı (%)      |                    |                                |                            |        | Ortalama konuşma süresi (saniye) |                    |                                |                            |        |
|              | Satış Aramaları       | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam | Satış Aramaları                  | Tahsilat çağrıları | ATM-POS İzleme Amaçlı Çağrılar | Diğer Operasyonel Aramalar | Toplam |
| Eylül 2017   | 55%                   | 59%                | 53%                            | 47%                        | 54%    | 155                              | 102                | 62                             | 105                        | 132    |
| Aralık 2017  | 50%                   | 66%                | 98%                            | 67%                        | 57%    | 174                              | 109                | 62                             | 118                        | 145    |
| Mart 2018    | 54%                   | 64%                | 76%                            | 57%                        | 57%    | 141                              | 77                 | 59                             | 116                        | 115    |
| Haziran 2018 | 57%                   | 65%                | 83%                            | 62%                        | 61%    | 142                              | 91                 | 53                             | 136                        | 125    |
| Eylül 2018   | 61%                   | 47%                | 89%                            | 59%                        | 53%    | 136                              | 113                | 53                             | 129                        | 124    |

| Eposta-Faks-Diğer    |                   |             |                         |                        |   |
|----------------------|-------------------|-------------|-------------------------|------------------------|---|
| Gelen e-posta sayısı | Gelen faks sayısı | Chat Sayısı | IVN (IVR Dialer) Sayısı | Görüntülü Çağrı Sayısı | Diğer seçenekler sayısı (chat / co-browsing ..vb) |
| 202,275              | 5,238             | 4,990       | 413,104                 | 0                      | 109,045   |
| 226,416              | 3,797             | 5,248       | 813,599                 | 0                      | 105,748   |
| 211,729              | 3,583             | 4,745       | 1,348,338               | 0                      | 100,606   |
| 192,483              | 2,292             | 4,424       | 1,157,711               | 0                      | 90,121  |
| 155,008              | 2,459             | 3,879       | 2,913,955               | 0                      | 75,148  |

| Dönem        | Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı) |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|
|              | Inhouse                             |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|              | Kredi Kartı Tahsilat Aramaları      | Kredi Tahsilat Aramaları | Satış (kk, ekkart, sigorta vb) | Veri güncelleme | KK geri kazanım / iptalleri engelleme | Limit artış | Aktivasyon aramaları | Kampanya bilgilendirme aramaları | Wellcome call aramaları | İade kart/ iade ekstre |
| Eylül 2017   | 1                                   | 1                        | 4                              | 4               | 5                                     | 3           | 2                    | 4                                | 3                       | 4                      |
| Aralık 2017  | 1                                   | 1                        | 4                              | 5               | 5                                     | 3           | 3                    | 4                                | 3                       | 4                      |
| Mart 2018    | 0                                   | 0                        | 4                              | 4               | 4                                     | 2           | 2                    | 4                                | 3                       | 4                      |
| Haziran 2018 | 0                                   | 0                        | 4                              | 4               | 4                                     | 2           | 2                    | 4                                | 3                       | 4                      |
| Eylül 2018   | 1                                   | 1                        | 4                              | 4               | 3                                     | 2           | 2                    | 4                                | 3                       | 5                      |

| Dönem        | Dış Arama Hizmetleri (Banka sayısı) |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|
|              | Outsource / Banka Diğer Birimleri   |                          |                                |                 |                                       |             |                      |                                  |                         |                        |
|              | Kredi Kartı Tahsilat Aramaları      | Kredi Tahsilat Aramaları | Satış (kk, ekkart, sigorta vb) | Veri güncelleme | KK geri kazanım / iptalleri engelleme | Limit artış | Aktivasyon aramaları | Kampanya bilgilendirme aramaları | Wellcome call aramaları | İade kart/ iade ekstre |
| Eylül 2017   | 3                                   | 5                        | 4                              | 3               | 2                                     | 3           | 1                    | 3                                | 3                       | 1                      |
| Aralık 2017  | 3                                   | 5                        | 4                              | 3               | 2                                     | 3           | 1                    | 3                                | 3                       | 1                      |
| Mart 2018    | 3                                   | 5                        | 3                              | 4               | 2                                     | 3           | 1                    | 4                                | 4                       | 1                      |
| Haziran 2018 | 3                                   | 5                        | 3                              | 4               | 2                                     | 3           | 1                    | 4                                | 4                       | 1                      |
| Eylül 2018   | 4                                   | 5                        | 4                              | 4               | 2                                     | 3           | 1                    | 4                                | 4                       | 2                      |

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir. Aralık 2012 döneminden itibaren "ortalama" rakamlarında ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (12 banka)

**D. Diğer İstatistikler**

| Dönem        | Diğer İstatistikler              |   |  |   |  |  |                                  |   |  |   |  |  |
|--------------|----------------------------------|---|--|---|--|--|----------------------------------|---|--|---|--|--|
|              | Gelen Çağrı                      |   |  |   |  |  | Dış Arama                        |   |  |   |  |  |
|              | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi** | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet)** | Gelen çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi koltuk sayısı | Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi | İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı (adet) | Dış arama-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) | Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) | Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) |
| Eylül 2017   | 231                              | 51  | 16   | 142   | 39   | 55   | 134                              | 4   | 3  | 164   | 39   | 55   |
| Aralık 2017  | 234                              | 51  | 16   | 142   | 39   | 52   | 136                              | 5   | 5  | 164   | 39   | 55   |
| Mart 2018    | 248                              | 51  | 15   | 140   | 39   | 52   | 142                              | 5   | 0  | 157   | 40   | 53   |
| Haziran 2018 | 245                              | 51  | 20   | 147   | 37   | 51   | 146                              | 13  | 7  | 164   | 38   | 53   |
| Eylül 2018   | 234                              | 55  | 19   | 147   | 37   | 51   | 161                              | 14  | 5  | 164   | 38   | 53   |

**E. Finansal İşlemler**

|              | Toplam İşlem Adedi*** | Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL) |
|--------------|-----------------------|--------------------------------|
| Eylül 2017   | 26,104                | 32,940                         |
| Aralık 2017  | 31,364                | 65,825                         |
| Mart 2018    | 33,555                | 154,597                        |
| Haziran 2018 | 51,585                | 328,683                        |
| Eylül 2018   | 55,717                | 533,227                        |

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölgülerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\*\* "Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi" ve "İlk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı" hesaplamalarında Aralık 2012 döneminden itibaren ağırlıklı ortalama kullanılmıştır. Diğer ortalama rakamları, bilgi ileten bankaların aritmetik ortalamalarıdır.

## *Bilgi gönderen bankalar*

- 1 Akbank T.A.Ş.
- 2 Aktif Yatırım Bankası A.Ş.
- 3 Alternatifbank A.Ş.
- 4 Anadolubank A.Ş.
- 5 Arap Türk Bankası A.Ş.
- 6 BankPozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
- 7 Burgan Bank A.Ş.
- 8 Denizbank A.Ş.
- 9 Fibabanka A.Ş.
- 11 HSBC Bank A.Ş.
- 12 ING Bank A.Ş.
- 13 Nurol Yatırım Bankası A.Ş.
- 14 Odea Bank A.Ş.
- 10 QNB Finansbank A.Ş.
- 15 Şekerbank T.A.Ş.
- 16 Tekstil Bankası A.Ş.
- 17 Turkish Bank A.Ş.
- 18 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 24 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 25 Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.

# Açıklamalar

## A. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı\*

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\* 1-6 numaralı maddeler bankanın kendi lokasyonunda çalışan müşteri temsilcilerini kapsamaktadır.

\* 7 numaralı madde bankanın kendi lokasyonu dışında, banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısını kapsamaktadır.

- 1. Yarı zamanlı müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda "yarı zamanlı" kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.
- 2. Tam zamanlı müşteri temsilcisi sayısı:** İlgili üç aylık dönem sonunda "tam zamanlı" kategorisinde çalışan gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerinin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa müşteri danışmanı sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.
- 3. Destek hizmeti veren personel sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda Eğitim-Kalite-Raporlama, vb. birimlerde çalışan kişilerin toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar için ayrı destek ekipleri yok ise destek hizmeti veren personel sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.
- 4. Yönetici sayısı :** İlgili üç aylık dönem sonunda gelen çağrılara/dış aramalara hizmet veren müşteri temsilcilerini yöneten ve çağrı yapmayan yöneticilerin (takım lideri, ekip lideri, koç, supervisor, birim/bölüm yöneticisi, çağrı merkezi yöneticisi, vb.) toplamıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa yönetici sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.
- 5. İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde işten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcileri toplamıdır.
- 6. Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı :** İlgili üç aylık dönem içinde banka içerisinde başka bir departmanda görevlendirilen müşteri temsilcileri toplamıdır.
- 7. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı:** Banka adına outsource çağrı merkezlerinde dış arama yapan ve veya gelen çağrı cevaplayan toplam müşteri temsilcisi sayısını kapsamaktadır.

## B. Çağrı Merkezi Çalışan Özellikleri\*

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\* Bu başlık altındaki maddelere A maddesi 7. kategoride belirtilen müşteri temsilcisi sayısı dahil edilmemiştir.

\* Ortalama içeren formüllerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

- 1. Cinsiyet :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) cinsiyet dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
  - 2. Öğrenim Durumu :** Öğrenciler için son mezun olunan okul dikkate alınmıştır. İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) öğrenim durumu bilgileridir. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
  - 3. Coğrafi Durum :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) coğrafi dağılımıdır. Oluşan toplamların A1+A2, A3 ve A4 başlıklarında verilen sayılara ayrı ayrı eşit olması gerekmektedir.
  - 4. Yaş ortalaması :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerin (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yaş ortalamalarıdır.
- SPK lisansı olanlar :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) SPK lisansına sahip olanların dağılımıdır.
- Yabancı dili olanlar :** İlgili üç aylık dönem sonunda A1+A2, A3 ve A4 başlığı altında belirtilen kişilerden (müşteri temsilcileri, destek hizmeti veren personelin ve yöneticilerin) yabancı dili olanların dağılımıdır.

## C. Çağrı Merkezi Özellikleri\*

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\* Ortalama içeren formüllerde ağırlıklı ortalama kullanılmıştır.

### Gelen Çağrı Özellikleri

- 1. Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı :** IVR'da kalan / sonlanan çağrılar toplamıdır. Müşteri temsilcisine bağlanan sayılar bu sayıya dahil edilmemiştir. IVR'da abandone olanlar dahil edilmemiştir.
  - 2. Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı :** MT'nin karşıladığı çağrılar ile MT'de kaçan (abandone olan) çağrıların toplamıdır.  
**Toplam gelen çağrı sayısı=** Sesli yanıt sistemi (IVR)'nde karşılanan çağrı sayısı+Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı
  - 3. Müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı :** Abandone olan çağrılar
- Karşılama Oranı(%) =** (müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı-müşteri temsilcisinde kaçan çağrı sayısı)/müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı
- 4. Ortalama konuşma süresi (saniye) =** Avg Talk Time
  - 5. Ortalama çağrı sonrası toparlanma süresi (saniye) =** Avg ACW Time
  - 6. Ortalama çaldırma süresi (saniye) =** Avg Ringing Time
  - 7. Ortalama cevaplama süresi (saniye)=** Avg Speed of Answer
  - 8. Ortalama çağrı kaçırma süresi (saniye)=** Avg Abandon Time
  - 9. Aktif müşteri sayısı (3 ayda en az bir kez arayan farklı müşteri sayısı) :** Çağrı merkezini ilgili üç aylık dönemde en az bir kez arayan ve tanımlanan müşteri sayısıdır. Müşterinin IVR ve/veya müşteri danışmanı ile tanınmış olması yeterlidir.

## Açıklamalar

Dış Arama Özellikleri (Satış Aramaları-Tahsilat Çağruları-ATM, POS İzleme Amaçlı Çağrılar, Diğer Operasyonel Aramalar ayrımında)

10. Ulaşılan müşteri sayısı : Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

11. Ulaşılamayan müşteri sayısı: Arama sayısı değil, müşteri sayısı yazılmalıdır.

Ulaşma Oranı (%) = ulaşılan müşteri sayısı/toplam müşteri sayısı\*100

12. Eposta-Faks-Diğer : ÇM bünyesinde hizmet verilen eposta, faks ve diğer sayılarıdır

DIŞ ARAMA HİZMETLERİ - inhouse ve/veya outsource ile bu hizmetler veriliyorsa "1", verilmiyorsa "0" olarak işaretlenmektedir.

### Hizmet Tipi

13. Gelen e-posta sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen eposta sayısı

14. Gelen faks sayısı : Çağrı merkezine gelen ve işlenen faks sayısı

15. Chat Sayısı : Çağrı Merkezine gelen Chat sayısı

16. IVN (IVR Dialer) Sayısı : Çağrı Merkezinden müşteriye doğru yapılan her türlü IVN aramaları sayısı

17. Görüntülü Çağrı Sayısı : Çağrı merkezinde gelen IVR ve/veya müşteri temsilcine gelen görüntülü çağrı sayısı

18. Diğer Seçeneklerin Sayısı : Geri arama isteği, co-browse vb diğer çağrılarının sayısı

## D. Diğer İstatistikler\* (Gelen Çağrı ve Dış Arama ayrımında)

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

\* İkinci ve üçüncü maddelerde "ağırlıklı ortalama" kullanılmıştır.

\* Diğer maddelerde bilgi ileten bankaların aritmetik ortalaması alınmıştır.

1. Müşteri temsilcisi koltuk sayısı : Kullanılan koltuk sayısı (seat) yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa koltuk sayıları çağrı sayılarından nispi olarak hesaplanır.

2. Müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı adedi: Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayılarıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

3. İlk Amire düşen müşteri temsilcisi sayısı : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayıları yazılmalıdır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

4. Gelen-Giden çağrı-Müşteri temsilcisi oryantasyon eğitim süresi (saat) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde müşteri temsilcilerinin hazırlık dönemi (tüm çağrı türlerini cevaplayana kadar verilen) eğitim süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa "Dış arama" kısmı boş bırakılmalıdır.

5. Müşteri temsilcisi günlük ihtiyaç molası süresi (dakika) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart yemek molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

6. Müşteri temsilcisi günlük yemek molası süresi (dakika) : Gelen çağrılar ve Dış arama ekiplerinde 9 saat çalışan bir müşteri temsilcisine göre cevaplanmıştır. Çağrı merkezinde tanımlanmış standart günlük ihtiyaç molası süresi yazılacaktır. Gelen ve Giden çağrılar aynı müşteri danışmanları tarafından karşılanıyorsa Dış arama kısmı boş bırakılmalıdır.

## E. Finansal İşlemler\*

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölmelerin 3 aylık toplam sayıları verilmiştir.

1. Muhasebe kaydı yaratan işlem adedi : İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem adedi toplamıdır.

2. Muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi (TL): İlgili üç aylık dönem sonunda muhasebe kaydı yaratan işlem hacmi toplamıdır.

### Kısaltmalar

**Chat** : Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile eşanlı olarak yazılı ortamda haberleşmesidir.

**Co-browsing** :Çağrı merkezindeki MT'nin internet sitesine girmiş bir müşteri ile birlikte sayfalarda gezinmesi ve ihtiyaç halinde sesli ve görsel yardımcı olmasını sağlayan sistemdir.

**IVR** : Interactive Voice Response, Sesli Yanıt Sistemi

**MT** : Müşteri Temsilcisi, Gelen ve giden çağrılarını ele alan kişi

**SPK** : TC Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurumu

Rapor içindeki bilgiler çağrı merkezi hizmeti veren bankaların Türkiye Bankalar Birliği'ne gönderdikleri istatistiki bilgilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Türkiye Bankalar Birliği bu yayında yer alan bilgilerin yanlışsız olması için gerekli özeni göstermiş olmakla birlikte, bu konuda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.

Bu raporun tüm yayın hakları Türkiye Bankalar Birliği'ne aittir. Çalışma, kaynak gösterilmek şartıyla yapılacak alıntılar dışında Türkiye Bankalar Birliği'nin yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.