

Çağrı Merkezi İstatistikleri

Aralık 2019

Rapor Kodu: DT23

Ocak 2020



Çağrı Merkezleri İstatistikleri¹ Aralık 2019

Çağrı merkezi hizmetleri ve bu hizmetlerin kullanılmasına ilişkin istatistiki bilgileri içeren ve bankaların dönem içindeki gelişmelerini izlemeyi amaçlayan bu rapor Mart 2008 döneminden itibaren üçer aylık dönemler halinde yayınlanmaktadır. Aralık 2019 dönemi itibariyle 25 banka verisinden oluşmaktadır.

1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 8.712 kişidir.

Aralık 2019 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 8.712 kişidir. Bu rakamın 7.233'ü yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 692 ve yönetici sayısı 787 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.866 kişidir.

Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Eylül 2019				Aralık 2019				Net Değişim
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	5.223	1.910	7.133	27	5.300	1.933	7.233	27	100
Destek hizmeti veren personel sayısı	476	223	699	33	479	213	692	33	-7
Yönetici sayısı	452	341	793	34	449	338	787	34	-6
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	6.151	2.474	8.625	-	6.228	2.484	8.712	-	87
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			2.766				2.866		100

Ekim-Aralık 2019 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısı 87 kişi artmıştır. Yönetici sayısı 6 kişi, destek hizmeti veren personel sayısı 7 kişi azalırken, müşteri temsilcisi sayısı ile outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise bir önceki döneme göre 100 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Ekim-Aralık 2019 döneminde yüzde 9'dur. Bunun yüzde 2'si banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Ekim-Aralık 2019 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 71'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 73, destek hizmeti veren personelde yüzde 69, yöneticilerde ise yüzde 57'dir.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 27, destek hizmeti veren personelde 33, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 53'ü İstanbul ve İzmit'tedir.

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

1.2. Çalışanların yüzde 58'i üniversite mezunudur.

Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Eylül 2019					Aralık 2019				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	830	2.471	3.745	87	7.133	819	2.406	3.922	86	7.233
Destek hizmeti veren personel sayısı	97	164	383	55	699	91	165	381	55	692
Yönetici sayısı	61	151	491	90	793	61	149	485	92	787
Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı	988	2.786	4.619	232	8.625	971	2.720	4.788	233	8.712

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 11'i lise, yüzde 31'i ön lisans, yüzde 55'i lisans, yüzde 3'ü ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

Müşteri temsilcilerinin yüzde 89'u yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde yüzde 87, yöneticilerde ise yüzde 92'dir.

Çağrı merkezi çalışanlarında 294 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 445 kişidir.

2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

2.1. Bankalar son üç ayda 116 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırdılar.

Ekim-Aralık 2019 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre yaklaşık 4 milyon adet (yüzde 3) artarak 116 milyon olmuştur. Yine aynı dönem itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 472 bin adet (yüzde 2) azalarak yaklaşık 24 milyon olmuştur.

Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Temmuz-Eylül 2019	Ekim-Aralık 2019
Gelen çağrı		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	112,8	116,5
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	45,3	46,8
Karşılama oranı (yüzde)	92	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	162	164
Dış arama		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	24,3	23,8
Ulaşma oranı (yüzde)	45	46
Ortalama konuşma süresi (saniye)	163	166
Gelen e-posta sayısı (bin)	242,3	252,1
Gelen faks sayısı (bin)	2,3	3,0
Chat sayısı (bin)	1.146,7	1.474,5
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	20,9	19,0
Görüntülü çağrı sayısı	28.645	34.357
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	81,4	79,0

2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 164 saniye oldu.

Ekim-Aralık 2019 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 60'ı sesli yanıt sisteminden, yüzde 40'ı ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 4 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 65, ortalama çağrı kaçırma süresi 113 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 46, ortalama konuşma süresi 166 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 252 bin, gelen faks sayısı 3 bin adettir.

2.3. Diğer İstatistikler

Ekim-Aralık 2019 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.578 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 20 adet, dış aramada 21 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 17 adet, giden çağrıda 16 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 156 saat, giden çağrıda 103 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 39 dakika, yemek molası süresi 51 dakikadır. Aynı değerler dış aramada da 39 dakika ve 50 dakika şeklindedir.

2.4. Finansal İşlemler²

Ekim-Aralık 2019 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 3,6 milyon adet, hacmi ise 15,5 milyar TL'dir.

² Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Topulaştırılmış, 25 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	
Aralık 2018	54	22	6.028	1.099	7.203	792	705	106	8.806
Mart 2019	57	19	6.041	1.091	7.208	783	654	107	8.752
Haziran 2019	55	16	6.058	985	7.114	777	649	101	8.641
Eylül 2019	57	33	6.065	978	7.133	699	693	100	8.625
Aralık 2019	50	37	6.198	948	7.233	692	696	91	8.712

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	
403	69	134	19	9%
309	83	104	20	7%
412	95	175	37	10%
483	109	142	16	11%
432	88	112	20	9%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2.805
2.819
2.811
2.766
2.866

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			
Aralık 2018	5.373	1.830	550	242	465	346	6.388	2.418	27	32	34
Mart 2019	5.352	1.856	533	250	451	310	6.336	2.416	27	32	34
Haziran 2019	5.244	1.870	526	251	440	310	6.210	2.431	27	32	34
Eylül 2019	5.223	1.910	476	223	452	341	6.151	2.474	27	33	34
Aralık 2019	5.300	1.933	479	213	449	338	6.228	2.484	27	33	34

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
Aralık 2018	867	2.582	3.692	62	120	196	428	48	67	172	487	85	1.054	2.950	4.607	195
Mart 2019	862	2.522	3.755	69	111	196	429	47	59	151	473	78	1.032	2.869	4.657	194
Haziran 2019	861	2.467	3.706	80	109	192	421	55	56	142	473	79	1.026	2.801	4.600	214
Eylül 2019	830	2.471	3.745	87	97	164	383	55	61	151	491	90	988	2.786	4.619	232
Aralık 2019	819	2.406	3.922	86	91	165	381	55	61	149	485	92	971	2.720	4.788	233

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								
Aralık 2018	3.537	3.666	712	80	503	308	4.752	4.054	168	29	72	269	228	79	140	447
Mart 2019	3.533	3.675	679	104	479	282	4.691	4.061	107	30	71	208	235	76	136	447
Haziran 2019	3.630	3.484	695	82	474	276	4.799	3.842	171	33	77	281	241	74	136	451
Eylül 2019	3.533	3.600	612	87	482	311	4.627	3.998	189	31	75	295	233	76	138	447
Aralık 2019	3.503	3.730	613	79	479	308	4.595	4.117	188	33	73	294	236	72	137	445

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

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Topulaştırılmış, 25 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 toplanma 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)
Aralık 2018	78.714.224	44.409.177	123.123.401	2.496.980	94%	166	4	2	47	100	23.208.564
Mart 2019	77.176.162	45.021.539	122.197.701	3.043.001	93%	166	4	2	62	117	26.441.976
Haziran 2019	64.024.843	41.886.187	105.911.030	2.063.205	95%	163	4	2	39	111	24.337.273
Eylül 2019	67.490.803	45.266.823	112.757.626	3.692.759	92%	162	4	2	76	122	24.919.457
Aralık 2019	69.674.244	46.781.805	116.456.049	3.355.840	93%	164	4	2	65	113	24.234.703

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
Aralık 2018	22	20	20	9	23	16	13	6	9	6	18	12	9	10	4	23
Mart 2019	22	21	20	9	23	16	13	6	9	6	18	13	9	11	4	23
Haziran 2019	22	21	20	9	23	16	13	6	8	6	18	13	9	11	4	22
Eylül 2019	22	21	20	9	23	16	13	6	8	6	18	13	9	11	4	23
Aralık 2019	22	20	20	9	23	16	13	6	8	6	18	13	9	11	4	23

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
Aralık 2018	1	2	0	6	1	1	8	8	10	8	4	9	8	3	7	2
Mart 2019	1	2	0	6	1	1	8	8	10	8	4	9	8	3	7	2
Haziran 2019	1	2	0	6	1	1	8	8	11	8	4	9	8	3	7	1
Eylül 2019	1	2	0	6	1	1	8	8	11	8	4	9	8	3	7	1
Aralık 2019	1	2	0	6	1	1	8	8	11	8	4	8	8	3	7	1

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Topulaştırılmış, 25 banka)

Dönem	Dış Arama Özellikleri														
	Ulaşılan müşteri sayısı					Ulaşılmayan müşteri sayısı					Toplam dış arama 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
Aralık 2018	10.721.635	1.187.267	6.830	1.763.813	13.679.545	11.476.328	1.449.662	6.562	2.332.731	15.265.283	22.197.963	2.636.929	13.392	4.096.544	28.944.828
Mart 2019	9.108.836	1.441.292	5.020	1.778.934	12.334.082	10.264.710	1.411.807	4.413	2.197.577	13.878.507	19.373.546	2.853.099	9.433	3.976.511	26.212.589
Haziran 2019	8.591.250	1.511.406	4.239	1.202.710	11.309.605	10.114.674	1.767.108	3.899	1.487.263	13.372.944	18.705.924	3.278.514	8.138	2.689.973	24.682.549
Eylül 2019	7.684.508	1.823.326	6.999	1.387.103	10.901.936	9.556.665	1.999.725	6.071	1.850.128	13.412.589	17.241.173	3.823.051	13.070	3.237.231	24.314.525
Aralık 2019	7.978.145	1.656.916	7.506	1.375.936	11.018.503	9.657.197	1.614.264	6.572	1.546.019	12.824.052	17.635.342	3.271.180	14.078	2.921.955	23.842.555

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
Aralık 2018	48%	45%	51%	43%	47%	149	97	36	145	144
Mart 2019	47%	51%	53%	45%	47%	162	82	33	131	148
Haziran 2019	46%	46%	52%	45%	46%	161	94	39	143	150
Eylül 2019	45%	48%	54%	43%	45%	167	144	35	164	163
Aralık 2019	45%	51%	53%	47%	46%	173	138	36	160	166

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)
232.482	2.561	665.952	24.198.493	2.997	69.166
245.955	2.751	1.076.878	21.993.150	7.246	57.656
219.274	2.370	1.031.724	19.572.768	8.202	55.138
242.301	2.298	1.146.694	20.909.169	28.645	81.405
252.148	3.005	1.474.546	19.020.202	34.357	79.027

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
Aralık 2018	5	5	14	10	13	9	6	11	7	9
Mart 2019	6	6	14	10	13	10	5	11	7	9
Haziran 2019	6	6	14	9	12	10	5	10	6	9
Eylül 2019	6	6	14	9	12	10	5	10	6	9
Aralık 2019	6	6	14	10	12	10	5	11	7	9

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
Aralık 2018	10	12	16	9	11	8	6	12	9	7
Mart 2019	10	12	15	9	11	8	7	12	9	7
Haziran 2019	9	11	15	8	11	9	6	10	8	7
Eylül 2019	9	11	15	9	11	9	7	10	10	6
Aralık 2019	10	12	14	8	11	8	7	10	10	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*
(Toplulaştırılmış, 25 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)
Aralık 2018	7.134	21	17	195	39	51	1.592	17	16	133	39	51
Mart 2019	7.195	18	16	176	39	51	1.542	19	15	113	39	50
Haziran 2019	6.960	17	16	168	39	51	1.540	18	16	108	39	50
Eylül 2019	7.040	20	16	164	39	51	1.525	20	15	99	39	50
Aralık 2019	7.054	20	17	156	39	51	1.524	21	16	103	39	50

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Aralık 2018	2.701.024	12.001.217
Mart 2019	2.484.957	12.993.373
Haziran 2019	2.116.306	11.300.330
Eylül 2019	2.791.903	13.672.256
Aralık 2019	3.563.163	15.525.374

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına 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.

***Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/25) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği
Çağrı Merkezleri İstatistikleri*
(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 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	
Aralık 2018	53	22	5.692	1.020	6.787	752	662	96	8.297
Mart 2019	56	19	5.727	1.017	6.819	742	605	97	8.263
Haziran 2019	54	16	5.785	909	6.764	739	603	88	8.194
Eylül 2019	56	33	5.814	910	6.813	660	648	91	8.212
Aralık 2019	49	37	5.716	886	6.688	639	639	82	8.048

İşten ayrılan ve çıkarılan müşteri temsilcisi sayısı		Başka bir bölümde görevlendirilen müşteri temsilcisi sayısı		Toplam müşteri temsilcisi devinim oranı (%)	Banka adına outsource çağrı merkezlerin-de çalışan müşteri temsilcisi sayısı
Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel	Gelen çağrılara hizmet veren personel	Dış aramalara hizmet veren personel		
373	65	129	19	9%	2.448
286	78	99	20	7%	2.478
396	93	169	37	10%	2.460
459	105	134	16	10%	2.417
381	83	91	20	9%	2.421

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			
Aralık 2018	5.095	1.692	527	225	438	320	6.060	2.237	26	32	32
Mart 2019	5.087	1.732	511	231	423	279	6.021	2.242	27	32	33
Haziran 2019	5.008	1.756	504	235	412	279	5.924	2.270	27	32	33
Eylül 2019	5.006	1.807	453	207	428	311	5.887	2.325	27	32	32
Aralık 2019	4.909	1.779	449	190	416	305	5.774	2.274	27	32	33

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
Aralık 2018	826	2.435	3.467	59	119	185	407	41	65	161	453	79	1.010	2.781	4.327	179
Mart 2019	817	2.387	3.548	67	110	184	408	40	55	140	435	72	982	2.711	4.391	179
Haziran 2019	824	2.350	3.514	76	108	182	402	47	53	131	435	72	985	2.663	4.351	195
Eylül 2019	790	2.359	3.580	84	96	153	364	47	59	140	456	84	945	2.652	4.400	215
Aralık 2019	784	2.182	3.640	82	90	152	348	49	59	131	446	85	933	2.465	4.434	216

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								
Aralık 2018	3.239	3.548	675	77	462	296	4.376	3.921	166	29	72	267	187	72	126	385
Mart 2019	3.258	3.561	641	101	432	270	4.331	3.932	105	30	71	206	199	69	123	391
Haziran 2019	3.382	3.382	658	81	426	265	4.466	3.728	168	33	77	278	207	67	123	397
Eylül 2019	3.306	3.507	574	86	439	300	4.319	3.893	186	31	75	292	196	69	124	389
Aralık 2019	3.296	3.392	571	68	436	285	4.303	3.745	185	33	73	291	196	59	121	376

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

Türkiye Bankalar Birliği

Çağrı Merkezleri İstatistikleri*

(Müşteri temsilcisi sayısı ≥ 251) (10 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)
Aralık 2018	75.243.010	41.435.065	116.678.075	2.303.842	94%	164	4	1	48	97	22.639.811
Mart 2019	74.319.482	42.537.758	116.857.240	2.933.941	93%	164	4	1	64	119	25.849.446
Haziran 2019	61.922.729	39.676.740	101.599.469	1.965.484	95%	162	4	1	40	112	23.645.139
Eylül 2019	64.945.044	42.838.286	107.783.330	3.553.243	92%	161	4	1	78	124	24.172.614
Aralık 2019	64.512.052	42.829.160	107.341.212	3.135.361	93%	161	4	1	67	117	22.704.227

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
Aralık 2018	11	11	11	6	11	9	8	3	3	3	8	7	5	4	4	11
Mart 2019	11	11	11	6	11	9	8	3	3	3	8	7	5	5	4	11
Haziran 2019	11	11	11	6	11	9	8	3	2	3	8	7	5	5	4	11
Eylül 2019	11	11	11	6	11	9	8	3	2	3	8	7	5	5	4	11
Aralık 2019	10	10	10	5	10	8	7	2	2	2	7	6	4	4	4	10

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
Aralık 2018	1	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	4	6	2	6	1
Mart 2019	1	1	0	4	1	1	6	5	7	5	3	4	6	2	6	1
Haziran 2019	1	1	0	4	1	1	6	5	8	5	3	4	6	2	6	0
Eylül 2019	1	1	0	4	1	1	6	5	8	5	3	4	6	2	6	0
Aralık 2019	1	1	0	4	1	1	6	5	8	5	3	4	6	2	6	0

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
Aralık 2018	10.345.984	1.037.390	6.731	1.699.770	13.089.875	11.229.575	1.301.481	6.533	2.274.968	14.812.557	21.575.559	2.338.871	13.264	3.974.738	27.902.432
Mart 2019	8.730.474	1.291.161	5.009	1.720.335	11.746.979	9.939.728	1.288.809	4.402	2.140.841	13.373.780	18.670.202	2.579.970	9.411	3.861.176	25.120.759
Haziran 2019	8.175.264	1.328.467	4.235	1.136.196	10.644.162	9.739.691	1.610.879	3.888	1.422.683	12.777.141	17.914.955	2.939.346	8.123	2.558.879	23.421.303
Eylül 2019	7.311.933	1.637.785	6.999	1.324.982	10.281.699	9.165.418	1.836.212	6.071	1.786.149	12.793.850	16.477.351	3.473.997	13.070	3.111.131	23.075.549
Aralık 2019	7.082.307	1.466.186	7.506	1.305.051	9.861.050	8.919.975	1.455.623	6.572	1.467.344	11.849.514	16.002.282	2.921.809	14.078	2.772.395	21.710.564

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
Aralık 2018	48%	44%	51%	43%	47%	151	100	36	146	146
Mart 2019	47%	50%	53%	45%	47%	163	82	33	132	150
Haziran 2019	46%	45%	52%	44%	45%	164	92	39	144	153
Eylül 2019	44%	47%	54%	43%	45%	170	150	35	166	166
Aralık 2019	44%	50%	53%	47%	45%	181	144	36	163	173

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)
112.801	732	660.834	19.512.402	1.639	0
130.431	697	1.072.373	18.074.101	5.839	0
121.277	670	1.028.270	16.233.249	6.286	0
150.160	649	1.141.500	18.520.471	27.238	0
169.289	1.050	1.372.839	16.971.083	33.455	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
Aralık 2018	4	4	8	5	8	5	3	6	4	4
Mart 2019	4	4	8	5	8	6	3	6	4	4
Haziran 2019	4	4	8	5	8	6	3	6	4	4
Eylül 2019	4	4	8	5	8	6	3	6	4	4
Aralık 2019	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
Aralık 2018	7	7	10	5	7	4	5	8	6	5
Mart 2019	7	7	9	5	7	4	5	8	5	5
Haziran 2019	6	6	9	4	7	5	4	7	4	5
Eylül 2019	6	6	9	5	7	5	5	7	6	4
Aralık 2019	7	7	8	5	6	4	5	6	5	4

* 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)
Aralık 2018	6.690	21	16	257	39	52	1.381	18	17	126	41	49
Mart 2019	6.742	18	16	214	39	52	1.331	20	16	86	42	47
Haziran 2019	6.547	17	16	209	39	52	1.323	19	17	96	42	47
Eylül 2019	6.627	20	16	201	39	52	1.313	21	15	79	42	47
Aralık 2019	6.326	21	17	177	40	51	1.312	22	16	87	42	47

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2018	2.292.490	11.277.766
Mart 2019	1.979.762	12.255.976
Haziran 2019	1.778.206	10.213.380
Eylül 2019	2.486.244	12.620.429
Aralık 2019	2.466.537	14.086.442

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına 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	
Aralık 2018	0	0	247	49	296	26	22	5	349
Mart 2019	0	0	226	48	274	27	27	5	333
Haziran 2019	0	0	153	34	187	24	17	5	233
Eylül 2019	0	0	133	33	166	24	15	5	210
Aralık 2019	0	0	361	29	390	39	28	5	462

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	
18	4	2	0	8%
18	2	4	0	9%
8	2	1	0	6%
13	4	1	0	11%
43	5	16	0	16%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
102
127
50
48
143

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			
Aralık 2018	221	75	14	12	15	12	250	99	27	32	33
Mart 2019	209	65	13	14	17	15	239	94	27	32	33
Haziran 2019	145	42	13	11	12	10	170	63	27	32	33
Eylül 2019	131	35	13	11	10	10	154	56	27	32	34
Aralık 2019	299	91	21	18	20	13	340	122	27	32	33

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
Aralık 2018	16	115	164	1	0	8	13	5	0	7	17	3	16	130	194	9
Mart 2019	18	104	151	1	0	8	14	5	1	7	21	3	19	119	186	9
Haziran 2019	0	76	111	0	0	7	12	5	0	7	13	2	0	90	136	7
Eylül 2019	0	69	97	0	0	7	12	5	0	7	11	2	0	83	120	7
Aralık 2019	0	179	211	0	0	9	26	4	0	14	16	3	0	202	253	7

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								
Aralık 2018	187	109	24	2	17	10	228	121	0	0	0	0	25	5	4	34
Mart 2019	169	105	25	2	22	10	216	117	0	0	0	0	21	5	4	30
Haziran 2019	94	93	24	0	12	10	130	103	0	0	0	0	18	5	2	25
Eylül 2019	82	84	24	0	10	10	116	94	0	0	0	0	18	5	2	25
Aralık 2019	64	326	29	10	11	22	104	358	0	0	0	0	22	11	4	37

* 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)
Aralık 2018	2.659.851	1.888.826	4.548.677	145.573	92%	166	4	1	49	98	173.700
Mart 2019	1.933.491	1.347.297	3.280.788	70.238	95%	166	4	1	65	120	194.367
Haziran 2019	1.128.275	722.314	1.850.589	37.101	95%	163	4	1	40	113	58.659
Eylül 2019	1.591.800	741.939	2.333.739	75.254	90%	164	4	2	79	126	52.420
Aralık 2019	4.190.538	2.199.391	6.389.929	172.168	92%	168	4	2	70	119	898.974

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
Aralık 2018	3	3	3	1	3	3	0	1	2	0	1	3	0	0	0	2
Mart 2019	3	3	3	1	3	3	0	1	2	0	1	3	0	0	0	2
Haziran 2019	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1
Eylül 2019	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1
Aralık 2019	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	0	2

Dönem	Gelen Çağrı Hizmetleri (Banka sayısı)															
	Ayrı 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
Aralık 2018	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Mart 2019	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Haziran 2019	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Eylül 2019	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Aralık 2019	0	0	0	1	0	0	2	1	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
Aralık 2018	336.937	0	0	0	336.937	208.308	0	0	0	208.308	545.245	0	0	0	545.245
Mart 2019	311.543	23.429	0	0	334.972	283.939	16.051	0	0	299.990	595.482	39.480	0	0	634.962
Haziran 2019	164.175	60.719	0	0	224.894	219.038	53.625	0	0	272.663	383.213	114.344	0	0	497.557
Eylül 2019	166.650	60.015	0	0	226.665	246.245	56.169	0	0	302.414	412.895	116.184	0	0	529.079
Aralık 2019	690.108	49.022	0	13.905	753.035	554.367	46.192	0	21.743	622.302	1.244.475	95.214	0	35.648	1.375.337

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
Aralık 2018	62%	-	-	-	62%	4.669	-	-	-	5.716
Mart 2019	52%	59%	-	-	53%	4.610	4.690	-	-	5.292
Haziran 2019	43%	53%	-	-	45%	8.179	2.203	-	-	7.296
Eylül 2019	40%	52%	-	-	43%	7.535	4.089	-	-	7.593
Aralık 2019	55%	51%	-	39%	55%	1.936	4.316	-	-	2.338

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	1.358	0
0	0	0	0	1.407	0
0	0	0	0	1.916	0
0	0	0	0	1.407	0
0	0	98.966	297.206	902	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
Aralık 2018	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1
Mart 2019	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1
Haziran 2019	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1
Eylül 2019	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1
Aralık 2019	2	2	3	2	3	3	1	2	1	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	İade kart/ iade ekstre
Aralık 2018	0	0	2	1	2	1	0	1	0	1
Mart 2019	0	0	2	1	2	1	0	1	0	1
Haziran 2019	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1
Eylül 2019	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1
Aralık 2019	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)
Aralık 2018	245	488	388	163	40	50	59	379	358	110	35	55
Mart 2019	253	460	427	163	40	50	59	426	354	110	35	55
Haziran 2019	196	651	630	145	45	45	49	525	466	65	38	53
Eylül 2019	196	887	720	145	45	45	49	598	442	65	38	53
Aralık 2019	508	335	280	174	40	50	49	691	520	65	38	53

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Aralık 2018	373.748	498.521
Mart 2019	470.461	516.261
Haziran 2019	257.501	431.331
Eylül 2019	229.823	467.256
Aralık 2019	1.030.776	953.504

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına 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*
(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	
Aralık 2018	1	0	89	30	120	14	21	5	160
Mart 2019	1	0	88	26	115	14	22	5	156
Haziran 2019	1	0	120	42	163	14	29	8	214
Eylül 2019	1	0	118	35	154	15	30	4	203
Aralık 2019	1	0	121	33	155	14	29	4	202

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	
12	0	3	0	13%
5	3	1	0	8%
8	0	5	0	8%
11	0	7	0	12%
8	0	5	0	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
255
214
301
301
302

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			
Aralık 2018	57	63	9	5	12	14	78	82	27	36	36
Mart 2019	56	59	9	5	11	16	76	80	27	36	36
Haziran 2019	91	72	9	5	16	21	116	98	27	36	35
Eylül 2019	86	68	10	5	14	20	110	93	27	36	35
Aralık 2019	92	63	9	5	13	20	114	88	27	36	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
Aralık 2018	25	32	61	2	1	3	8	2	2	4	17	3	28	39	86	7
Mart 2019	27	31	56	1	1	4	7	2	3	4	17	3	31	39	80	6
Haziran 2019	37	41	81	4	1	3	7	3	3	4	25	5	41	48	113	12
Eylül 2019	40	43	68	3	1	4	7	3	2	4	24	4	43	51	99	10
Aralık 2019	35	45	71	4	1	4	7	2	2	4	23	4	38	53	101	10

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								
Aralık 2018	111	9	13	1	24	2	148	12	2	0	0	2	16	2	10	28
Mart 2019	106	9	13	1	25	2	144	12	2	0	0	2	15	2	9	26
Haziran 2019	154	9	13	1	36	1	203	11	3	0	0	3	16	2	11	29
Eylül 2019	145	9	14	1	33	1	192	11	3	0	0	3	19	2	12	33
Aralık 2019	143	12	13	1	32	1	188	14	3	0	0	3	18	2	12	32

* 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)
Aralık 2018	811.363	1.085.286	1.896.649	47.565	96%	185	3	3	21	81	395.053
Mart 2019	923.189	1.136.484	2.059.673	38.822	97%	173	3	3	21	62	398.163
Haziran 2019	973.839	1.487.133	2.460.972	60.620	96%	176	4	3	21	86	633.475
Eylül 2019	953.959	1.686.598	2.640.557	64.262	96%	178	4	3	23	62	694.423
Aralık 2019	971.654	1.753.254	2.724.908	48.311	97%	187	3	2	18	45	631.502

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
Aralık 2018	8	6	6	2	9	4	5	2	4	3	9	2	4	6	0	10
Mart 2019	8	7	6	2	9	4	5	2	4	3	9	3	4	6	0	10
Haziran 2019	9	8	7	2	10	5	5	3	5	3	10	4	4	6	0	10
Eylül 2019	9	8	7	2	10	5	5	3	5	3	10	4	4	6	0	11
Aralık 2019	9	7	7	2	10	5	5	3	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
Aralık 2018	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0
Mart 2019	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0
Haziran 2019	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0
Eylül 2019	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	4	1	0	1	0
Aralık 2019	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
Aralık 2018	38.714	149.877	99	64.043	252.733	38.445	148.181	29	57.763	244.418	77.159	298.058	128	121.806	497.151
Mart 2019	66.819	126.702	11	58.599	252.131	41.043	106.947	11	56.736	204.737	107.862	233.649	22	115.335	456.868
Haziran 2019	251.811	122.220	4	66.514	440.549	155.945	102.604	11	64.580	323.140	407.756	224.824	15	131.094	763.689
Eylül 2019	205.925	125.526	0	62.121	393.572	145.002	107.344	0	63.979	316.325	350.927	232.870	0	126.100	709.897
Aralık 2019	205.730	141.708	0	56.980	404.418	182.855	112.449	0	56.932	352.236	388.585	254.157	0	113.912	756.654

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
Aralık 2018	50%	50%	77%	53%	51%	143	75	21	113	95
Mart 2019	62%	54%	50%	51%	55%	226	66	14	125	122
Haziran 2019	62%	54%	27%	51%	58%	120	62	167	129	105
Eylül 2019	59%	54%	-	49%	55%	123	59	-	129	103
Aralık 2019	53%	56%	-	50%	53%	136	58	-	126	107

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)
119.681	1.829	5.118	4.686.091	0	69.166
115.524	2.054	4.505	3.919.049	0	57.656
97.997	1.700	3.454	3.339.519	0	55.138
92.141	1.649	5.194	2.388.698	0	81.405
82.859	1.955	2.741	1.751.913	0	79.027

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
Aralık 2018	0	0	3	3	2	2	2	3	2	4
Mart 2019	0	0	3	3	2	2	1	3	2	4
Haziran 2019	0	0	4	3	2	2	1	3	2	4
Eylül 2019	0	0	4	3	2	2	1	3	2	4
Aralık 2019	0	0	4	4	2	2	1	4	3	4

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
Aralık 2018	3	5	4	3	2	3	1	3	3	1
Mart 2019	3	5	4	3	2	3	2	3	4	1
Haziran 2019	3	5	5	3	2	3	2	3	4	1
Eylül 2019	3	5	5	3	2	3	2	3	4	1
Aralık 2019	3	5	4	2	2	2	2	3	4	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*
(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)
Aralık 2018	199	58	8	142	38	50	152	6	4	157	39	51
Mart 2019	200	39	9	142	38	50	152	6	4	164	38	53
Haziran 2019	217	34	11	134	37	51	168	6	6	141	36	54
Eylül 2019	217	32	11	134	37	51	163	7	8	141	36	54
Aralık 2019	220	26	11	134	37	51	163	7	8	141	36	54

E. Finansal İşlemler

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Aralık 2018	34.786	224.930
Mart 2019	34.734	221.136
Haziran 2019	80.599	655.619
Eylül 2019	75.836	584.572
Aralık 2019	65.850	485.428

* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına 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.

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 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 13 ING Bank A.Ş.
- 14 Nürol Yatırım Bankası A.Ş.
- 10 Odea Bank A.Ş.
- 15 QNB Finansbank A.Ş.
- 16 Şekerbank T.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 toplamın 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 toplamın 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 toplamın 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.