

# Çağrı Merkezi İstatistikleri

Eylül 2020

Rapor Kodu: DT23

Ekim 2020





## Çağrı Merkezleri İstatistikleri<sup>1</sup> Eylül 2020

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. Eylül 2020 dönemi itibariyle 24 banka verisinden oluşmaktadır.

### 1. Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

#### 1.1. Çağrı merkezlerinde çalışan sayısı 9.520 kişidir.

Eylül 2020 itibariyle, çağrı merkezi çalışan sayısı 9.520 kişidir. Bu rakamın 7.995'i yarı ve tam zamanlı çalışan müşteri temsilcilerinden oluşurken, destek hizmeti veren personel sayısı 700 ve yönetici sayısı 825 kişidir. Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı 2.861 kişidir.

### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Haziran 2020				Eylül 2020				Net Değişim
	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	Kadın	Erkek	Toplam	Ortalama Yaş	
Müşteri temsilcisi sayısı	5.569	2.076	7.645	27	5.569	2.237	7.995	27	350
Destek hizmeti veren personel sayısı	436	242	678	33	436	221	700	33	22
Yönetici sayısı	465	345	810	35	465	351	825	34	15
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>6.470</b>	<b>2.663</b>	<b>9.133</b>	-	<b>6.470</b>	<b>2.809</b>	<b>9.520</b>	-	<b>387</b>
Outsource müşteri temsilcisi sayısı			2.619				2.861		242

Temmuz-Eylül 2020 döneminde, bir önceki döneme göre çağrı merkezi çalışan sayısı 387 kişi artmıştır. Yönetici sayısı 15 kişi, destek hizmeti veren personel sayısı 22 kişi, müşteri temsilcisi sayısı 350 kişi artarken, outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı ise 242 kişi artmıştır.

Müşteri temsilcisi işgücü devinim oranı Temmuz-Eylül 2020 döneminde yüzde 8'dir. Bunun yüzde 1'i banka içerisinde kariyer planına devam eden müşteri temsilcilerinden oluşmaktadır.

Temmuz-Eylül 2020 dönemi itibariyle çağrı merkezinde çalışanların yüzde 70'i kadınlardan oluşmaktadır. Bu oran müşteri temsilcilerinde yüzde 72, destek hizmeti veren personelde yüzde 68, yöneticilerde ise yüzde 57'dir.

Yaş ortalamaları müşteri temsilcilerinde 27, destek hizmeti veren personelde 33, yöneticilerde ise 34 düzeyindedir. Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 54'ü İstanbul ve İzmir'dedir.

#### 1.2. Çalışanların yüzde 59'u üniversite mezunudur.

Çağrı merkezinde çalışanların yüzde 10'u lise, yüzde 29'u ön lisans, yüzde 58'i lisans, yüzde 3'ü ise yüksek lisans ve doktora diplomasına sahiptir.

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

Müşteri temsilcilerinin yüzde 90'ı yükseköğretim kurumlarını bitirmiş ve lisansüstü eğitim yapmış personel oluşturmaktadır. Bu oran, destek hizmeti veren personelde de yüzde 88, yöneticilerde ise yüzde 93'dür.

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Haziran 2020					Eylül 2020				
	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	843	2.457	4.257	88	7.645	811	2.441	4.643	100	7.995
Destek hizmeti veren personel sayısı	86	167	369	56	678	84	169	395	52	700
Yönetici sayısı	63	144	511	92	810	59	145	529	92	825
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>992</b>	<b>2.768</b>	<b>5.137</b>	<b>236</b>	<b>9.133</b>	<b>954</b>	<b>2.755</b>	<b>5.567</b>	<b>244</b>	<b>9.520</b>

Çağrı merkezi çalışanlarında 181 kişi Sermaye Piyasası Kurumu lisansına sahiptir. Yabancı dili olanlar 451 kişidir.

## 2. Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

### 2.1. Bankalar son üç ayda 112 milyon çağrı aldılar ve yüzde 93'ünü cevaplandırdılar.

Temmuz-Eylül 2020 dönemi itibariyle, çağrı merkezlerine gelen toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 21,5 milyon adet (yüzde 16) azalarak 112 milyon olmuştur. Yine aynı dönem itibariyle, çağrı merkezlerinden giden toplam çağrı sayısı bir önceki döneme göre 1 milyon adet (yüzde 5) artarak 19 milyon olmuştur.

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Nisan-Haziran 2020	Temmuz-Eylül 2020
<b>Gelen çağrı</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	133,8	112,3
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	53,9	50,4
Karşılama oranı (yüzde)	86	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	176	175
<b>Dış arama</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	18,1	19,0
Ulaşma oranı (yüzde)	46	46
Ortalama konuşma süresi (saniye)	172	154
Gelen e-posta sayısı (bin)	541,8	338,0
Gelen faks sayısı (bin)	6,1	2,8
Chat sayısı (bin)	2.105,2	1.365,3
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	13,8	19,2
Görüntülü çağrı sayısı	201.925	178.147
Diğer seçeneklerin sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	164,7	175,5



## **2.2. Çağrı merkezlerinde gelen çağrılarda ortalama konuşma süresi 175 saniye oldu.**

Temmuz-Eylül 2020 dönemi itibariyle gelen çağrılarının yüzde 55'i sesli yanıt sisteminden, yüzde 45'i ise müşteri temsilcileri tarafından karşılanmıştır. Gelen çağrılarda, çağrı sonrası toparlanma süresi 5 saniye, ortalama çaldırma süresi 2 saniye, ortalama cevaplama süresi 67, ortalama çağrı kaçırma süresi 146 saniyedir.

Aynı dönem itibariyle toplam giden çağrılarda müşterilere ulaşma oranı yüzde 46, ortalama konuşma süresi 154 saniyedir. Çağrı merkezlerine gelen e-posta sayısı 338 bin, gelen faks sayısı yaklaşık 3 bin adettir.

## **2.3. Diğer İstatistikler**

Temmuz-Eylül 2020 itibariyle müşteri temsilcisi koltuk sayısı 8.968 adettir. Gelen çağrıda müşteri temsilcisi başına değerlendirilen çağrı sayısı 19 adet, dış aramada 21 adettir. Gelen çağrıda ilk amire düşen müşteri temsilcisi sayısı 17 adet iken giden çağrıda da 17 adettir. Müşteri temsilcilerinin gelen çağrıda hazırlık dönemi eğitim süresi ortalama 227 saat, giden çağrıda 97 saattir.

Çağrı merkezlerinde gelen çağrıda çalışan müşteri temsilcisinin günlük ihtiyaç molası süresi 9 saatlik çalışma periyodu içinde 40 dakika, yemek molası süresi 49 dakikadır. Aynı değerler dış aramada 41 dakika ve 49 dakika şeklindedir.

## **2.4. Finansal İşlemler<sup>2</sup>**

Temmuz-Eylül 2020 dönemi itibariyle, muhasebe kaydı yaratan finansal işlemlerin toplamı 2,4 milyon adet, hacmi ise 15 milyar TL'dir.

---

<sup>2</sup> Finansal işlem adet ve hacim bilgisi 18 banka verisidir.

## Özet Tablolar

### Çağrı Merkezi Çalışan Sayısı

	Haziran 2020				Eylül 2020				
	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Kadın	Erkek	Toplam	Yaş ortalaması	Net değişim
Müşteri temsilcisi sayısı	5,569	2,076	7,645	27	5,758	2,237	7,995	27	350
Destek hizmeti veren	436	242	678	33	479	221	700	33	22
Yönetici sayısı	465	345	810	35	474	351	825	34	15
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>6,470</b>	<b>2,663</b>	<b>9,133</b>	-	<b>6,711</b>	<b>2,809</b>	<b>9,520</b>	-	<b>387</b>
Outsource			2,619				2,861		242

### Çağrı Merkezi Çalışanlarının İllere göre Dağılımı

	Haziran 2020		Eylül 2020	
	Toplam	Yüzde (%)	Toplam	Yüzde (%)
İstanbul ve İzmit	4,809	53	5,133	54
Diğer İller	4,324	47	4,387	46
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>9,133</b>	<b>100</b>	<b>9,520</b>	<b>100</b>

### Öğrenim Gruplarına Göre Çağrı Merkezi Çalışanları

	Haziran 2020					Eylül 2020				
	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisans üstü	Toplam
Müşteri temsilcisi sayısı	843	2,457	4,257	88	7,645	811	2,441	4,643	100	7,995
Destek hizmeti veren personel sayısı	86	167	369	56	678	84	169	395	52	700
Yönetici sayısı	63	144	511	92	810	59	145	529	92	825
<b>Toplam çağrı merkezi çalışan sayısı</b>	<b>992</b>	<b>2,768</b>	<b>5,137</b>	<b>236</b>	<b>9,133</b>	<b>954</b>	<b>2,755</b>	<b>5,567</b>	<b>244</b>	<b>9,520</b>

### Çağrı Merkezi Çağrı Özellikleri

	Haziran 2020	Eylül 2020
<b>Gelen çağrı (Inbound)</b>		
Toplam gelen çağrı sayısı (milyon)	133.8	112.3
Müşteri temsilcisine gelen çağrı sayısı (milyon)	53.9	50.4
Karşılama oranı (yüzde)	86	93
Ortalama konuşma süresi (saniye)	176	175
<b>Giden çağrı (Outbound)</b>		
Toplam giden çağrı sayısı (milyon)	18.1	19.0
Ulaşma oranı (yüzde)	46	46
Ortalama konuşma süresi (saniye)	172	154
Gelen e-posta sayısı (bin)	541.8	338.0
Gelen faks sayısı (bin)	6.1	2.8
Chat sayısı (bin)	2,105.2	1,365.3
IVN (IVR Dialer) Sayısı (milyon)	13.8	19.2
Görüntülü çağrı sayısı (chat / co-browsing vb.) (bin)	201,925	178,147
Diğer seferberlikler (bin)	164.7	175.5

### Finansal İşlemler

	Haziran 2020	Eylül 2020
Toplam işlem adedi (Milyon)*	2.1	2.4
Toplam işlem hacmi (Milyar TL)*	14	15

\* Muhasebe kaydı yaratan finansal işlem adedi ve finansal işlem hacmi (18/24) bankanın verisinden oluşmaktadır.

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Topulaştırılmış, 24 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 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
Mart 2020	46	21	5,833	922	6,822	698	670	88	8,278
Haziran 2020	39	22	6,646	938	7,645	678	718	92	9,133
Eylül 2020	45	34	6,931	985	7,995	700	727	98	9,520

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	
483	109	142	16	11%
432	88	112	20	9%
373	72	217	49	10%
177	51	59	9	4%
457	91	60	11	8%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,766
2,866
2,794
2,619
2,861

**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					
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
Mart 2020	5,001	1,821	482	216	432	326	5,915	2,363	27	33	34
Haziran 2020	5,569	2,076	436	242	465	345	6,470	2,663	27	33	35
Eylül 2020	5,758	2,237	479	221	474	351	6,711	2,809	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
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
Mart 2020	789	2,242	3,718	73	87	170	380	61	58	141	473	86	934	2,553	4,571	220
Haziran 2020	843	2,457	4,257	88	86	167	369	56	63	144	511	92	992	2,768	5,137	236
Eylül 2020	811	2,441	4,643	100	84	169	395	52	59	145	529	92	954	2,755	5,567	244

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 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
Mart 2020	3,320	3,502	602	96	451	307	4,373	3,905	94	29	57	180	223	72	132	427
Haziran 2020	3,733	3,912	574	104	502	308	4,809	4,324	87	28	61	176	230	74	135	439
Eylül 2020	4,026	3,969	594	106	513	312	5,133	4,387	95	29	57	181	239	73	139	451

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplaştırılmış, 24 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 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
Mart 2020	69,225,546	48,586,575	117,812,121	5,642,154	88%	166	4	2	92	161	24,119,467
Haziran 2020	79,862,484	53,932,827	133,795,311	7,776,462	86%	176	5	2	133	220	28,275,191
Eylül 2020	61,837,977	50,435,034	112,273,011	3,474,906	93%	175	5	2	67	146	24,381,097

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 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
Mart 2020	22	20	20	9	23	16	13	6	8	6	18	13	8	11	4	23
Haziran 2020	22	20	20	9	23	16	13	6	8	6	18	13	8	11	4	23
Eylül 2020	21	20	19	9	22	16	13	5	8	6	18	11	8	11	4	21

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	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 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
Mart 2020	1	2	0	6	1	1	8	8	11	8	4	8	8	3	7	1
Haziran 2020	1	2	0	6	1	1	8	8	11	8	4	8	8	3	7	1
Eylül 2020	1	2	0	7	1	1	8	8	11	8	4	10	9	3	8	1

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 24 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
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
Mart 2020	6,631,306	1,404,173	5,246	1,833,699	9,874,424	8,310,014	1,343,268	4,151	1,759,637	11,417,070	14,941,320	2,747,441	9,397	3,593,336	21,291,494
Haziran 2020	6,713,073	98,819	6,290	1,460,171	8,278,353	8,357,399	75,259	4,606	1,340,075	9,777,339	15,070,472	174,078	10,896	2,800,246	18,055,692
Eylül 2020	6,441,189	827,169	7,648	1,513,097	8,789,103	7,347,979	736,181	6,850	2,141,679	10,232,689	13,789,168	1,563,350	14,498	3,654,776	19,021,792

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 2019	45%	48%	54%	43%	45%	167	144	35	164	163
Aralık 2019	45%	51%	53%	47%	46%	173	138	36	160	166
Mart 2020	44%	51%	56%	51%	46%	182	136	42	133	166
Haziran 2020	45%	57%	58%	52%	46%	181	89	38	138	172
Eylül 2020	47%	53%	53%	41%	46%	168	117	37	116	154

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)
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
263,153	2,746	1,818,717	18,966,455	58,665	144,317
541,843	6,061	2,105,201	13,808,763	201,925	164,700
338,047	2,783	1,365,342	19,238,336	178,147	175,543

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	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2019	6	6	14	9	12	10	5	10	6	9
Aralık 2019	6	6	14	10	12	10	5	11	7	9
Mart 2020	7	7	14	10	12	10	5	11	7	9
Haziran 2020	6	6	14	10	12	10	5	11	7	7
Eylül 2020	7	7	14	8	10	11	5	11	8	7

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 2019	9	11	15	9	11	9	7	10	10	6
Aralık 2019	10	12	14	8	11	8	7	10	10	6
Mart 2020	11	12	15	9	11	8	6	11	10	7
Haziran 2020	9	11	16	9	11	8	6	11	9	7
Eylül 2020	11	13	15	8	11	8	7	12	8	7

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



**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Toplulaştırılmış, 24 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 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
Mart 2020	7,074	20	17	160	39	51	1,350	21	15	98	39	50
Haziran 2020	7,094	17	17	191	39	49	1,356	20	15	105	39	50
Eylül 2020	7,589	19	17	227	40	49	1,379	21	17	97	41	49

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2019	2,791,903	13,672,256
Aralık 2019	3,563,163	15,525,374
Mart 2020	2,505,331	13,834,287
Haziran 2020	2,141,188	13,567,507
Eylül 2020	2,394,784	14,989,831

\* 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 (18/24) bankanın verisinden oluşmaktadır.

Bu raporda yer alan istatistikler, Türkiye Bankalar Birliği üyesi (mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankaları) ve çağrı merkezi hizmeti veren 25 banka verisinden oluşmaktadır. Katılım bankaları dahil değildir.

**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	
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
Mart 2020	45	21	5,322	830	6,218	639	615	80	7,552
Haziran 2020	38	22	6,139	845	7,044	619	666	81	8,410
Eylül 2020	44	34	6,439	896	7,413	643	676	87	8,819

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	
459	105	134	16	10%
381	83	91	20	9%
326	71	211	48	11%
157	51	55	7	4%
387	87	48	11	7%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
2,417
2,421
2,331
2,179
2,430

**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 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
Mart 2020	4,575	1,643	452	187	398	297	5,425	2,127	27	33	34
Haziran 2020	5,146	1,898	406	213	431	316	5,983	2,427	28	33	34
Eylül 2020	5,357	2,056	449	194	440	323	6,246	2,573	27	32	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
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
Mart 2020	721	1,997	3,431	69	86	153	348	52	56	125	433	81	863	2,275	4,212	202
Haziran 2020	784	2,203	3,974	83	85	149	335	50	61	129	471	86	930	2,481	4,780	219
Eylül 2020	757	2,203	4,360	93	82	150	368	43	57	131	487	88	896	2,484	5,215	224

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 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
Mart 2020	3,046	3,172	560	79	408	287	4,014	3,538	90	28	56	174	181	57	116	354
Haziran 2020	3,468	3,576	534	85	458	289	4,460	3,950	81	27	60	168	189	59	121	369
Eylül 2020	3,753	3,660	555	88	471	292	4,779	4,040	90	28	56	174	190	60	124	374

\* 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)
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
Mart 2020	64,527,840	44,534,735	109,062,575	5,433,459	88%	163	4	1	96	169	22,631,470
Haziran 2020	75,562,745	50,132,382	125,695,127	7,498,111	85%	172	5	2	138	228	26,685,749
Eylül 2020	57,965,769	47,151,891	105,117,660	3,394,669	93%	172	5	2	70	151	23,140,311

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 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
Mart 2020	10	10	10	5	10	8	7	2	2	2	7	6	4	4	4	10
Haziran 2020	10	10	10	5	10	8	7	2	2	2	7	6	4	4	4	10
Eylül 2020	10	10	10	5	10	8	7	2	2	2	7	6	4	4	4	10

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	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 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
Mart 2020	1	1	0	4	1	1	6	5	8	5	3	4	6	2	6	0
Haziran 2020	1	1	0	4	1	1	6	5	8	5	3	4	6	2	6	0
Eylül 2020	1	1	0	4	1	1	6	5	8	5	3	4	7	2	7	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
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
Mart 2020	5,561,763	1,270,387	5,246	1,763,349	8,600,745	7,654,248	1,223,416	4,151	1,678,203	10,560,018	13,216,011	2,493,803	9,397	3,441,552	19,160,763
Haziran 2020	6,085,561	37,615	6,290	1,416,225	7,545,691	7,917,892	36,726	4,606	1,305,408	9,264,632	14,003,453	74,341	10,896	2,721,633	16,810,323
Eylül 2020	5,747,804	755,503	7,648	1,469,458	7,980,413	6,764,365	677,464	6,850	2,102,373	9,551,052	12,512,169	1,432,967	14,498	3,571,831	17,531,465

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 2019	44%	47%	54%	43%	45%	170	150	35	166	166
Aralık 2019	44%	50%	53%	47%	45%	181	144	36	163	173
Mart 2020	42%	51%	56%	51%	45%	198	143	42	133	176
Haziran 2020	43%	51%	58%	52%	45%	186	94	38	138	177
Eylül 2020	46%	53%	53%	41%	46%	177	121	37	116	160

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)
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
162,499	814	1,729,385	17,250,774	57,498	0
435,454	3,370	1,976,086	13,187,916	200,745	0
232,770	1,205	1,282,123	16,170,997	177,035	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	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2019	4	4	8	5	8	6	3	6	4	4
Aralık 2019	4	4	7	4	7	5	3	5	3	3
Mart 2020	4	4	7	4	7	5	3	5	3	3
Haziran 2020	4	4	7	4	7	5	3	5	3	2
Eylül 2020	4	4	7	4	6	5	3	5	3	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
Eylül 2019	6	6	9	5	7	5	5	7	6	4
Aralık 2019	7	7	8	5	6	4	5	6	5	4
Mart 2020	7	7	8	5	6	3	4	6	4	5
Haziran 2020	6	6	9	5	6	3	4	6	3	5
Eylül 2020	7	7	9	4	6	3	5	7	4	5

\* 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 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
Mart 2020	6.326	21	16	182	40	51	1.107	22	16	74	42	47
Haziran 2020	6.353	18	17	269	40	51	1.114	21	16	88	42	47
Eylül 2020	6.806	20	17	351	41	51	1.135	22	18	68	44	47

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Eylül 2019	2,486,244	12,620,429
Aralık 2019	2,466,537	14,086,442
Mart 2020	2,160,574	12,116,254
Haziran 2020	1,837,309	11,677,134
Eylül 2020	2,088,025	12,736,287

\* Çağrı Merkezi tanımı kapsamına giren birim/bölümlerin 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) (4 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 2019	0	0	133	33	166	24	15	5	210
Aralık 2019	0	0	361	29	390	39	28	5	462
Mart 2020	0	0	425	69	494	45	38	4	581
Haziran 2020	0	0	415	65	480	45	35	4	564
Eylül 2020	0	0	400	62	462	44	35	4	545

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	
13	4	1	0	11%
43	5	16	0	16%
39	1	5	0	9%
18	0	3	0	4%
60	2	9	0	15%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
48
143
229
220
207

**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 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
Mart 2020	367	127	21	24	25	17	413	168	27	31	33
Haziran 2020	361	119	21	24	24	15	406	158	27	31	33
Eylül 2020	346	116	22	22	25	14	393	152	27	31	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
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
Mart 2020	42	213	236	3	0	13	27	5	1	13	25	3	43	239	288	11
Haziran 2020	35	217	225	3	0	14	27	4	1	12	24	2	36	243	276	9
Eylül 2020	36	206	215	5	1	16	20	7	1	12	25	1	38	234	260	13

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 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
Mart 2020	176	318	29	16	23	19	228	353	1	0	0	1	24	13	7	44
Haziran 2020	154	326	27	18	21	18	202	362	1	0	0	1	23	13	5	41
Eylül 2020	162	300	27	17	20	19	209	336	1	0	0	1	28	12	6	46

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(51 ≤ Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 250) (4 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 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
Mart 2020	3,924,245	2,738,372	6,662,617	163,924	94%	170	4	2	99	171	933,852
Haziran 2020	3,828,599	2,818,038	6,646,637	215,077	92%	229	4	3	74	127	1,122,554
Eylül 2020	3,287,419	2,379,436	5,666,855	53,187	98%	207	4	3	20	99	903,230

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 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
Mart 2020	4	4	4	2	4	4	1	2	2	1	2	4	1	1	0	3
Haziran 2020	4	4	4	2	4	4	1	2	2	1	2	4	1	1	0	3
Eylül 2020	4	4	4	2	4	4	1	1	2	1	2	4	1	1	0	3

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	Sigorta / BES Hattı	ATM-POS Destek Hattı	Şube Destek Hattı	Müşteri Memnuniyet/Şikayet	Yatırım Hattı	Kobi/İşletme Bankacılığı Hattı	Kurumsal Bankacılık	Mortgage Hattı	İnternet Bankacılığı Destek Hattı	
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
Mart 2020	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Haziran 2020	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Eylül 2020	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) (4 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 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
Mart 2020	982,834	32,567	0	0	1,015,401	526,437	30,192	0	0	556,629	1,509,271	62,759	0	0	1,572,030
Haziran 2020	575,531	0	0	0	575,531	353,918	0	0	0	353,918	929,449	0	0	0	929,449
Eylül 2020	591,928	0	0	0	591,928	426,513	0	0	0	426,513	1,018,441	0	0	0	1,018,441

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 2019	40%	52%	-	-	43%	7,535	4,089	-	-	7,593
Aralık 2019	55%	51%	-	39%	55%	1,936	4,316	-	-	2,338
Mart 2020	65%	52%	-	-	65%	1,180	5,567	-	-	1,553
Haziran 2020	62%	-	-	-	62%	123	-	-	-	123
Eylül 2020	58%	-	-	-	58%	84	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	84

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	1,407	0
0	0	98,966	297,206	902	0
0	0	85,092	375,801	1,167	0
0	0	124,269	258,615	1,180	0
0	0	78,843	413,147	1,112	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	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2019	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1
Aralık 2019	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2
Mart 2020	2	2	4	3	3	3	1	3	2	2
Haziran 2020	2	2	4	3	3	3	1	3	2	2
Eylül 2020	2	2	4	2	3	3	1	3	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	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2019	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1
Aralık 2019	0	0	2	1	3	2	0	1	1	1
Mart 2020	0	0	3	1	3	2	0	2	2	1
Haziran 2020	0	0	3	1	3	2	0	2	2	1
Eylül 2020	0	0	3	1	3	2	0	2	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) (4 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 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
Mart 2020	567	263	223	143	38	53	90	271	195	60	35	55
Haziran 2020	560	5	23	143	38	53	89	8	11	60	35	55
Eylül 2020	611	6	22	143	36	53	88	8	11	60	35	55

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi	Toplam İşlem Hacmi (Bin TL)
Eylül 2019	229,823	467,256
Aralık 2019	1,030,776	953,504
Mart 2020	300,061	1,387,375
Haziran 2020	262,800	1,531,885
Eylül 2020	260,690	1,560,300

\* 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) (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	
Eylül 2019	1	0	118	35	154	15	30	4	203
Aralık 2019	1	0	121	33	155	14	29	4	202
Mart 2020	1	0	86	23	110	14	17	4	145
Haziran 2020	1	0	92	28	121	14	17	7	159
Eylül 2020	1	0	92	27	120	13	16	7	156

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	
11	0	7	0	12%
8	0	5	0	8%
8	0	1	1	9%
2	0	1	2	4%
10	2	3	0	13%

Banka adına outsource çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcisi sayısı
301
302
234
220
224

**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 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
Mart 2020	59	51	9	5	9	12	77	68	27	38	35
Haziran 2020	62	59	9	5	10	14	81	78	27	38	36
Eylül 2020	55	65	8	5	9	14	72	84	27	38	35

Donem	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 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
Mart 2020	26	32	51	1	1	4	5	4	1	3	15	2	28	39	71	7
Haziran 2020	24	37	58	2	1	4	7	2	1	3	16	4	26	44	81	8
Eylül 2020	18	32	68	2	1	3	7	2	1	2	17	3	20	37	92	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								
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
Mart 2020	98	12	13	1	20	1	131	14	3	1	1	5	18	2	9	29
Haziran 2020	111	10	13	1	23	1	147	12	5	1	1	7	18	2	9	29
Eylül 2020	111	9	12	1	22	1	145	11	4	1	1	6	21	1	9	31

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

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (10 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 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
Mart 2020	773,461	1,313,468	2,086,929	44,771	97%	170	3	3	20	33	554,145
Haziran 2020	471,140	982,407	1,453,547	63,274	94%	196	3	3	28	51	466,888
Eylül 2020	584,789	903,707	1,488,496	27,050	97%	200	3	3	18	52	337,556

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 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
Mart 2020	8	6	6	2	9	4	5	2	4	3	9	3	3	6	0	10
Haziran 2020	8	6	6	2	9	4	5	2	4	3	9	3	3	6	0	10
Eylül 2020	7	6	5	2	8	4	5	2	4	3	9	1	3	6	0	8

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	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 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
Mart 2020	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	3	1	0	1	0
Haziran 2020	0	1	0	1	0	0	0	2	2	2	0	3	1	0	1	0
Eylül 2020	0	1	0	2	0	0	0	2	2	2	0	5	1	0	1	0

**Türkiye Bankalar Birliği**  
**Çağrı Merkezleri İstatistikleri\***  
**(Müşteri temsilcisi sayısı ≤ 50) (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 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
Mart 2020	86,709	101,219	0	70,350	258,278	129,329	89,660	0	81,434	300,423	216,038	190,879	0	151,784	558,701
Haziran 2020	51,981	61,204	0	43,946	157,131	85,589	38,533	0	34,667	158,789	137,570	99,737	0	78,613	315,920
Eylül 2020	101,457	71,666	0	43,639	216,762	157,101	58,717	0	39,306	255,124	258,558	130,383	0	82,945	471,886

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 2019	59%	54%	-	49%	55%	123	59	-	129	103
Aralık 2019	53%	56%	-	50%	53%	136	58	-	126	107
Mart 2020	40%	53%	-	46%	46%	182	55	-	124	117
Haziran 2020	38%	61%	-	56%	50%	219	86	-	111	137
Eylül 2020	39%	55%	-	53%	46%	157	68	#DIV/0!	110	118

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)
92,141	1,649	5,194	2,388,698	0	81,405
82,859	1,955	2,741	1,751,913	0	79,027
100,654	1,932	4,240	1,339,880	0	144,317
106,389	2,691	4,846	362,232	0	164,700
105,277	1,578	4,376	2,654,192	0	175,543

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	Limit artış	Aktivasyon aramaları	Kampanya bilgilendirme aramaları	Wellcome call aramaları	İade kart/ iade ekstre
Eylül 2019	0	0	4	3	2	2	1	3	2	4
Aralık 2019	0	0	4	4	2	2	1	4	3	4
Mart 2020	1	1	3	3	2	2	1	3	2	4
Haziran 2020	0	0	3	3	2	2	1	3	2	3
Eylül 2020	1	1	3	2	1	3	1	3	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 2019	3	5	5	3	2	3	2	3	4	1
Aralık 2019	3	5	4	2	2	2	2	3	4	1
Mart 2020	4	5	4	3	2	3	2	3	4	1
Haziran 2020	3	5	4	3	2	3	2	3	4	1
Eylül 2020	4	6	3	3	2	3	2	3	3	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) (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 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
Mart 2020	181	40	9	145	39	50	153	6	3	164	38	53
Haziran 2020	181	35	10	145	39	47	153	9	3	164	38	53
Eylül 2020	172	37	12	135	40	46	156	17	6	176	41	49

**E. Finansal İşlemler**

	Toplam İşlem Adedi***	Toplam İşlem Hacmi*** (Bin TL)
Eylül 2019	75,836	584,572
Aralık 2019	65,850	485,428
Mart 2020	44,696	330,658
Haziran 2020	41,079	358,488
Eylül 2020	46,069	693,244

\* 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 Burgan Bank A.Ş.
- 7 Denizbank A.Ş.
- 8 Fibabanka A.Ş.
- 9 HSBC Bank A.Ş.
- 10 ICBC Turkey Bank A.Ş.
- 11 ING Bank A.Ş.
- 12 Nurol Yatırım Bankası A.Ş.
- 13 Odea Bank A.Ş.
- 14 QNB Finansbank A.Ş.
- 15 Şekerbank T.A.Ş.
- 16 Turkish Bank A.Ş.
- 17 Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
- 18 Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.
- 19 Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
- 20 Türkiye Halk Bankası A.Ş.
- 21 Türkiye İş Bankası A.Ş.
- 22 Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş.
- 23 Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş.
- 24 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. İştten 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 çağrıları 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.